

FONDAZIONE “GIROLDI FORCELLA – UGONI ONLUS”



CARTA DEI SERVIZI

Rev. 17 del 09/01/2026

CARTA DEI SERVIZI RSA

La "Carta dei Servizi" della Fondazione "Giroldi Forcella – Ugoni Onlus" è il risultato di un continuo aggiornamento delle procedure attuato dalla Direzione e dai Consigli di Amministrazione che si sono avvicendati nel corso degli anni.

Tramite questo documento si vuole far conoscere ai cittadini i servizi messi a disposizione e le modalità per accedervi, al suo interno troverete anche: la storia dell'Ente, la sua struttura, i regolamenti, gli orari.

CENNI STORICI

La Fondazione "Giroldi Forcella Ugoni Onlus" prende vita dal Centro di Servizi Sociosanitari "Giroldi Forcella" sorto quale Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza – IPAB – che ha avuto origine dalle volontà contenute nel testamento segreto della nobile Teresina Giroldi-Forcella, nata Reboldi, del 12 Gennaio 1891. In tale testamento si legge la decisione di creare e mantenere "un ricovero per poveri cronici d'ambo i sessi e adulti ammalati". All'apertura del testamento dopo la morte della Nobile Teresina furono attivate subito le pratiche per dare al ricovero uno statuto, mentre il Re nello stesso anno lo eresse a Ente Morale. Il suo funzionamento però inizia nel 1919, data della morte del nobile Paolo Forcella sposato in seconde nozze usufruttuario di tutti i suoi beni. La sede del ricovero fu stabilita all'interno della villa sita in Chiesuola dove vi rimase fino al 1984 quando, nonostante le migliorie apportate - (tra cui anche la costruzione di una chiesa dove vennero traslati i resti della Fondatrice) - a causa dell'avvento delle Regioni, la struttura non venne più considerata adeguata al servizio svolto e venne quindi deciso di trasferirla a Pontevico dove venne costruito un edificio completamente nuovo ed attuale, mantenendo la tipologia di Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB).

La Legge Regionale n° 1/2003 impose a tutte le IPAB di trasformarsi in altri soggetti. Il Consiglio di Amministrazione unitamente all'Amministrazione Comunale di Pontevico scelse la fusione con l'altra IPAB "Scuola Materna Ugoni" e la trasformazione in soggetto di diritto privato senza scopo di lucro denominata Fondazione, Nasce così l'attuale "Fondazione Giroldi Forcella Ugoni".

Dal 10 luglio 2013 la Fondazione ha ceduto il ramo d'azienda dei Servizi Scolastici (nido, scuola dell'Infanzia, Servizi ristorazione) alla Società Servizi Scolastici "Filippo Ugoni" Impresa Sociale srl Socio Unico.

Dal 23 settembre 2013 la Fondazione ha acquisito la qualifica di ONLUS assumendo la denominazione "Fondazione Giroldi Forcella Ugoni Onlus".

DATI IDENTIFICATIVI ENTE GESTORE

Denominazione dell'Ente Gestore

- FONDAZIONE "Giroldi Forcella-Ugoni Onlus";

Sede Legale

- 25026 Pontevico (BS) via Cav. di Vittorio Veneto 9/A;

Servizi vari presso la Fondazione

Presso la sede della Fondazione, in locali e spazi appositamente attrezzati, vengono erogati i seguenti servizi:

Residenza Sanitaria Assistenziale:

- Nuclei di RSA (posti abilitati all'esercizio, accreditati e a contratto) n° 102 p.l.;
- Nucleo Alzheimer (posti abilitati all'esercizio, accreditati e a contratto) n° 20 p.l.;
- Sollievo (abilitati all'esercizio) n° 09 p.l.;

Servizio in regime di semiresidenzialità:

- Centro Diurno Integrato (C.D.I): n° 20 posti (posti abilitati all'esercizio, accreditati e a contratto);
- Centro Diurno Anziani (C.D.A): n° 05 posti (posti abilitati all'esercizio).

Altri servizi:

- Mini Alloggi per Anziani n. 10 unità abitative;
- Centro fisiokinesiterapico aperto anche agli esterni;
- Servizio pasti a domicilio;
- Misura "RSA Aperta";

Data di istituzione

1° gennaio 2004, come da DGR n° 15310 del 28/11/2003, pubblicata sul BURL n° 51 serie ordinaria del 15/12/2003. Autorizzazione definitiva al funzionamento, come da delibera ASL di Brescia. Data di acquisizione qualifica ONLUS 23/09/2013.

Caratteristiche

Soggetto di diritto privato senza scopo di lucro (iscrizione al n° 1675 del registro regionale delle persone giuridiche), nato a seguito della trasformazione dell'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.p.a.b.) "Centro servizi socio sanitari Girolodi Forcella", avvenuta ai sensi dell'art. 3 della legge regionale 13 febbraio 2003 n° 1. La fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione attualmente composto da cinque membri: due nominati dal Sindaco del Comune di Pontevico tra cui il Presidente, due nominati dal consiglio di amministrazione uscente e uno nominato sempre dal consiglio tra una rosa di almeno tre soggetti nominati dalle associazioni di volontariato. La Fondazione con deliberazione del 01 dicembre 2009, punto 4 odg, ha adottato un proprio Codice Etico.

COME RAGGIUNGERCI

La R.S.A. (Casa di Riposo) è ubicata nella parte nord dell'abitato di Pontevico, al limite del centro storico, su un'area di circa 38 mila metri quadrati, interamente di proprietà.

L'area adiacente è per la maggior parte residenziale e per la restante parte adibita a servizi scolastici e sportivi.

L'accesso alla struttura è possibile, oltre che con mezzi privati, anche tramite autolinee (fermata a circa 200 metri).

Il comune di Pontevico si trova a circa 16 Km dalla città di Cremona e a 32 km dalla città di Brescia, lungo la strada statale Gardesana 45 Bis Cremona/Brescia, l'accesso al paese è facilitato dalla presenza del passaggio autostradale A21, con uscita al casello di Pontevico/Robecco d'Oglio in prossimità dell'abitato della frazione Chiesuola o mediante ferrovia con fermata alla stazione Robecco d'Oglio/ Pontevico e pullman di linea (Brescia/Cremona). Non è previsto un servizio di trasporto pubblico erogato a favore dei parenti da parte della struttura.

UFFICIO SEGRETERIA

L'ufficio segreteria è a disposizione del pubblico nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle 13.30 alle 17.30

Per qualsiasi informazione è possibile chiamare al numero 030/9930449, oppure inviare una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: segreteria@forcellaugoni.it sito: www.forcellaugoni.it.

ORGANICO DEL PERSONALE

Amministrazione:

- Direttore Generale;
- Istruttori amministrativi.

Assistenza Sanitaria:

- Responsabile Sanitario;
- Medici di nucleo;
- Coordinatore infermieristico;
- Infermieri;

Terapisti della Riabilitazione:

- Medico specialista fisiatra;
- Fisioterapista.

Assistenza alla persona:

- Ausiliario Socioassistenziale;
- Operatore Sociosanitario.

Educatori/animatori:

- Educatore Professionale;
- Animatore Sociale;

Ristorazione:

- Cuoco / aiuto cuoco;
- Collaboratori/ausiliari di cucina.

Lavanderia Guardaroba:

- Addetti lavanderia guardaroba.

Operatori Servizi Alberghieri:

- Addetti alle pulizie.

CONVENZIONI

Attualmente sono operative le seguenti convenzioni:

- Servizio ristorazione.
- Con altri professionisti:
 - o Funzioni professionali specifiche (cardiologo, psicologo, infermieri)
 - o Parrocchia S.S. Tommaso Andrea per il servizio religioso
 - o Croce Bianca

FINALITA' ISTITUZIONALI

La Fondazione "Girolodi Forcella Ugoni Onlus" ha lo scopo di offrire ad anziani prevalentemente non autosufficienti servizi sanitari, riabilitativi, socioassistenziali, ricreativi, culturali e religiosi, oltre alle normali prestazioni di carattere alberghiero, al fine di garantire:

- il benessere psicofisico;

- il mantenimento delle abilità residue;
- il massimo recupero funzionale;
- la prevenzione delle complicità legate alla non autosufficienza;
- la possibilità di comunicazione e di valide relazioni sociali;
- la sicurezza;
- il necessario supporto alla famiglia.

I valori a cui si ispira la Fondazione “Girolodi Forcella Ugoni onlus” nel perseguire le proprie finalità si possono rispecchiare nei seguenti principi:

- **Uguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche;
- **Imparzialità:** i servizi sono erogati tenendo un comportamento equo, obiettivo, imparziale;
- **Continuità:** l’istituto è attento a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti;
- **Partecipazione:** è garantita la partecipazione dell’utente alle prestazioni che gli sono erogate. L’ospite ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- **Efficienza ed efficacia:** si impegna a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse;
- **Responsabilità:** si impegna ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dagli ospiti. Ogni operatore, pertanto, assume come dovere diritto la necessità di ampliamento delle proprie conoscenze allo scopo di porle al servizio dei bisogni degli ospiti.

Nella Carta dei Servizi sono elencati i diritti dell’Anziano, dall’analisi dei quali sono stati individuati i fattori di qualità che costituiscono le basi per un efficace controllo di gestione.

STRUMENTI E MODALITA’ DI TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

Gli strumenti e le modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite sono come di seguito identificate:

Diritto alla tutela della salute

L’Anziano viene assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante, attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico. Obiettivi cardine di tale attività sono: la prevenzione, la diagnosi, la terapia farmacologica e riabilitativa, svolte secondo i criteri delle più recenti linee guida di geriatria e gerontologia.

Diritto al decoro

L’Ente considera fattore prioritario per il decoro dell’individuo:

- l’igiene personale e la cura dell’aspetto della persona:

esse, con l’impiego delle risorse umane e degli ausili necessari, devono essere fatte nelle forme e nei modi adeguati a mantenere un costante stato di benessere dell’Anziano ed ogni volta si renda necessario. Tutte le varie fasi attuative non possono prescindere dal totale rispetto della dignità della persona.

- l’abbigliamento:

i capi indossati devono essere adeguati ad una decorosa presentazione dell’Utente. All’atto dell’ingresso essi sono riposti nell’armadio personale, previo inserimento di apposite etichette con l’indicazione di un chiaro e inconfondibile segno di riconoscimento.

- l’igiene degli ambienti:

tutti gli ambienti in cui si effettuano i vari servizi devono essere adeguatamente e costantemente tenuti in ordine, puliti ed igienizzati, compresi gli oggetti e suppellettili presenti, mediante l'impiego di attrezzi, apparecchiature, detergenti e disinfettanti adeguati e necessari.

Diritto ad una adeguata alimentazione,

E' importante che ogni Anziano fruisca dei pasti adeguati dal punto di vista:

- quantitativo e qualitativo;
- dietetico;
- calorico-proteico;
- della temperatura;
- dell'orario.

Diritto all'individualità

Ogni Utente ha diritto ad un inserimento dignitoso, ad una corretta valutazione e a una assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni, affinché la qualità della vita nella struttura sia garantita e tutelata. Le diverse figure professionali presenti nella R.S.A. hanno il compito di favorire e stimolare le scelte individuali degli ospiti e stimolarne l'autonomia, dove possibile, nelle attività quotidiane.

Diritto ad una struttura che operi in sinergia

L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro. Per questo motivo le strategie organizzative ed operative della R.S.A. (Casa di Riposo) sono improntate ad una integrazione fra tutte le attività di cui l'Anziano è destinatario: sanitarie, assistenziali, igieniche, riabilitative, di animazione e di tipo alberghiero.

Diritto alla sicurezza in caso di emergenza

In caso di emergenza di qualsiasi natura o per qualsiasi causa, l'Anziano ha diritto di ricevere prioritariamente tutte quelle forme di intervento per allontanarlo dalla fonte di pericolo. E' garantito il rispetto del d.lgs 81/08 e sono valutati tutti i possibili rischi ambientali e le soluzioni da percorrere. Il personale dell'Ente è stato adeguatamente formato per intervenire in caso di incendio.

Diritto al corretto contatto con la famiglia

In nessun caso è possibile ipotizzare che la R.S.A. possa sostituire i legami affettivi e personali della Famiglia dell'Utente, per tale motivo i familiari sono incoraggiati a fare visita ai loro congiunti affinché non si interrompa la normale continuità affettiva, facendosi in proposito promotrice di iniziative che favoriscano tali incontri.

Le famiglie degli ospiti, attraverso i responsabili di servizio, sono correttamente informate riguardo alle condizioni sociosanitarie del proprio caro.

Diritto ad una corretta informazione circa il tema della tutela

E' opportuno sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti.

La situazione di fragilità della persona necessita di una tutela che può essere attuata attraverso tre diverse misure di protezione giuridica: l'interdizione, l'inabilitazione e l'amministratore di sostegno (introdotto nel nostro ordinamento con la Legge 6/2004).

In base all'art. 404 del Codice Civile "la persona che per effetto di un'infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trova nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi, può essere assistita da un Amministratore di sostegno, nominato dal Giudice Tutelare del luogo in cui questa ha la residenza o il domicilio".

L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO:

SINTESI DELLA LEGGE N. 6/2004 Il 19 marzo 2004 è entrata in vigore la legge n. 6/2004 con la quale si è modificato il codice civile introducendo una nuova forma di tutela delle persone parzialmente o totalmente incapaci, rispettosa della autonomia di ciascuno.

- ❖ L'amministrazione di sostegno permette "di tutelare, con la minore limitazione possibile della capacità di agire, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana, mediante interventi di sostegno temporaneo o permanente".
- ❖ Il nuovo articolo 404 del codice civile prevede che: "la persona che, per effetto di una infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trova nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi, può essere assistita da un amministratore di sostegno, nominato dal giudice tutelare del luogo in cui questa ha la residenza o il domicilio".
- ❖ La nomina dell'amministratore di sostegno può dunque essere richiesta anche a causa di una impossibilità "solo" temporanea del beneficiario di gestire i propri interessi e può giustificarsi anche per effetto di una menomazione fisica che generi una privazione dell'autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita.
- ❖ L'amministratore di sostegno è nominato con decreto del giudice tutelare su richiesta presentata direttamente al giudice tutelare da parte del beneficiario stesso (anche se minore, interdetto o inabilitato) dal coniuge, dalla persona stabilmente convivente, dai parenti entro il 4° grado, dagli affini entro il 2° grado, dal tutore, dal curatore, dal pubblico ministero, dai responsabili dei servizi sanitari e sociali direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona (art. 406 c.c.).

La legge 6/2004 sottolinea in più passaggi il preciso dovere di rispetto per le aspirazioni, i bisogni e la cura del beneficiario: ci troviamo di fronte ad un nuovo strumento di tutela a 360° del soggetto debole. Una tutela "su misura", che deve tenere conto della persona in quanto tale, valorizzandone le capacità. Una protezione fondata su un progetto personalizzato di attività, redatto dal giudice tutelare e dallo stesso modificabile tutte le volte in cui l'interesse del beneficiario lo richieda.

La Fondazione al momento dell'ingresso in R.S.A., consegna a ogni familiare un documento identificato con il nome di "*informativa ad ospiti e parenti*" **"TUTELA DELLA PERSONA FRAGILE CON LIMITATA CAPACITA' DI AGIRE"**.

La tutela dell'anziano viene esplicitata anche nella "Carta dei servizi della persona anziana" parte integrante e sostanziale della presente Carta dei Servizi.

Ogni ospite inserito in struttura dal 01 gennaio 2010 sottoscriverà uno specifico contratto con la RSA, al fine di conoscere in modo preciso tutti i diritti e i doveri che si definiranno, attraverso la sottoscrizione di tale negozio giuridico.

Diritto ad effettuare segnalazioni e reclami

In ogni carta dei servizi e nella documentazione pubblicata sul sito web è presente il modulo denominato "Segnalazione disfunzioni, reclami e suggerimenti" attraverso il quale gli ospiti e/o i loro familiari possono evidenziare eventuali disservizi. Il reclamo sarà preso in carico lo stesso giorno dell'invio della segnalazione e nell'arco di due giorni consegnato alla figura di competenza (Presidente, Direttore, Responsabile Sanitario, Coordinatore infermieristico) che provvederà nei 10 giorni successivi ad incontrare l'ospite o il familiare dando poi evidenza scritta alla risoluzione del problema/disservizio.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

INDICATORI DI QUALITÀ

Procedura d'accesso

Per i servizi ed il numero di posti accreditati e contrattualizzati con ATS. e Regione (R.S.A.), la domanda deve essere presentata a cura del richiedente all'ufficio Inserimenti dell'ASST del GARDA presso il Distretto Sanitario di Leno.

Quest'ultimo provvede ad avviare la procedura per l'intervento dell'Unità di Continuità Assistenziale Multidimensionale (U.C.A.M.) che certifica le condizioni psicofisiche della persona da ricoverare ed esprime il proprio parere in merito all'istituzionalizzazione. **La lista d'attesa è di esclusiva competenza dell'ASST.**

Il richiedente, con sufficiente anticipo rispetto all'ingresso, riceve comunicazione telefonica.

Per l'accesso ai Mini Alloggi e al C.D.I., la domanda deve essere presentata presso la struttura a cura del richiedente e/o dai famigliari.

I potenziali utenti ed i loro familiari possono effettuare visite preliminari alla struttura accompagnati, di norma, dalla caposala o dal personale autorizzato.

L'Accoglienza

L'Ente ha verificato al momento dell'ingresso che l'utente abbia le caratteristiche e manifesti le condizioni di bisogno previste per le Residenze Sanitarie Assistenziali, assicurando per l'inserimento in struttura che la presa in carico avvenga secondo criteri di appropriatezza, favorendo la continuità assistenziale e precisando che eventuali situazioni complesse saranno comunicate alla A.T.S. o al Comune.

L'inserimento/accoglienza dell'Ospite avviene previa compilazione presso la Segreteria dell'Ente di tutta la documentazione amministrativa necessaria. L'ospite viene accolto poi dall'équipe multidisciplinare.

Presa in Carico e Valutazione multidisciplinare

Nell'ottica del rispetto dell'individualità dell'Anziano e nell'osservanza delle direttive regionali, è operativa, presso la Casa di Riposo, **l'équipe multidisciplinare**, formata da:

- *Medico interno;*
- *Infermiere;*
- *Tecnico della riabilitazione;*
- *Animatore.*

Modalità di erogazione delle prestazioni

L'équipe, a seguito di valutazione multidisciplinare, procede all'erogazione delle prestazioni sanitarie, sociosanitarie e assistenziali attenendosi scrupolosamente ai protocolli presenti in struttura, al P.I. (Progetto Individuale) e ai P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale) nonché a tutte le regole di appropriatezza e di sistema previsto per le R.S.A.

Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire per i seguenti motivi:

1. Rientro in famiglia;
2. Trasferimento in altra RSA;
3. Incompatibilità con la struttura;

L'ospite (o chi ne fa le veci) che desidera lasciare definitivamente la struttura, deve farne richiesta scritta al Direttore Generale con 15 giorni di preavviso. Al momento della dimissione, concordata con i famigliari e segnalata, se necessario, ai servizi territoriali, il medico di reparto consegna

all'interessato una lettera di dimissione contenente una relazione sui principali problemi clinici e funzionali, sull'evoluzione della situazione durante il ricovero, sui risultati dei controlli effettuati al fine di assicurare la continuità delle cure. Alla persona in dimissione vengono inoltre restituiti i documenti consegnati al momento del ricovero e la documentazione sanitaria personale.

Decessi

In caso di decesso la Direzione Sanitaria o i medici di nucleo provvedono alla redazione della certificazione sanitaria e necroscopica richiesta dalle norme vigenti.

Presso la struttura sono a disposizione due camere mortuarie situate nel seminterrato, vicino alla cappella dove è possibile anche celebrare le esequie funebri.

La Fondazione non provvede in nessun caso a contattare imprese di pompe funebri.

Servizio di prevenzione e protezione dei rischi

Presso la R.S.A. è istituito un servizio di pronto intervento allo scopo di fronteggiare le emergenze in caso di incidenti e calamità che coinvolgano la struttura, o nel caso di particolari necessità relative allo stato di salute degli Ospiti.

Corretto utilizzo delle risorse umane

La R.S.A. stimola e favorisce lo sviluppo delle risorse umane attraverso l'organizzazione di periodici corsi interni di aggiornamento professionale, nonché la partecipazione di varie figure professionali a convegni e congressi.

L'Ente garantisce il corretto utilizzo delle risorse umane, materiali ed economiche.

Le figure professionali di nuovo inserimento vengono adeguatamente informate ed istruite da parte dei referenti dei Servizi ed affiancate a colleghi che svolgono la funzione di "tutor" durante questa fase, oltre che attraverso procedure codificate.

Strumenti di valutazione della qualità

La R.S.A. attua sistemi di valutazione intesi al costante monitoraggio della qualità dell'assistenza erogata.

➤ customer satisfaction

Una volta all'anno verranno consegnati dei questionari per la raccolta del giudizio degli Ospiti e dei loro parenti sul funzionamento del servizio offerto.

Anche per gli operatori viene somministrato un questionario di soddisfazione una volta l'anno.

I risultati elaborati saranno il punto di partenza per iniziare e intraprendere nuove strategie organizzative, che vadano a migliorare la qualità dei servizi erogati agli ospiti.

FIGURE PROFESSIONALI, VOLONTARI E COMITATO PARENTI

Medico.

L'assistenza medica viene garantita nell'arco delle 24 ore. In particolare:

- I medici della struttura sono presenti dalle ore 8.00 alle ore 18.00 nei giorni da lunedì a venerdì e dalle ore 8.00 alle 12.00 il sabato, la reperibilità diurna è attiva dalle ore 8.00 alle ore 20.00 da lunedì a venerdì e fino alle 14.00 il sabato, ed è a carico dei medici della Struttura
- dai medici di reperibilità nelle ore notturne e festive, mentre al sabato e nei prefestivi dalle 14.00 alle 8.00. Tale servizio è organizzato in convenzione con altri tre Istituti per Anziani territorialmente limitrofi.

Il medico effettua le visite mediche all'ingresso e, in base ad una cadenza programmata, prescrive gli esami ematochimici, strumentali, le visite specialistiche, e dispone gli eventuali trasferimenti in ospedale. Gli orari di colloquio con i medici sono consultabili nella sezione documenti del sito della Fondazione.

Il medico coordina le altre figure professionali al fine di predisporre tutte le attività sanitarie, assistenziali e sociali della Fondazione.

Coordinatore infermieristico

Coordina e organizza le prestazioni assistenziali nel rispetto delle esigenze dell'utenza della RSA. Effettua, inoltre, una funzione di collegamento tra i vari servizi interni della struttura

Case Manager

Rappresenta il contatto tra i servizi istituzionali e territoriali quando insorgono difficoltà; dà risalto al caso fragile favorendogli l'utilizzo dei servizi, in modo che vengano usati con continuità, flessibilità ed in modo efficiente utilizzando gli strumenti a disposizione.

Sostegno psicologico

E' presente in struttura uno Psicologo per l'assistenza psicologica ad ospiti, familiari ed operatori.

Infermiere

L'impiego degli Infermieri è programmato secondo le necessità degli assistiti e le prestazioni infermieristiche vengono garantite nell'arco delle 24 ore per ogni giorno dell'anno.

Operatore Socioassistenziale.

Collabora sia con l'Infermiere che con l'Ausiliario Socioassistenziale.

Ausiliario Socioassistenziale.

L'operatore socioassistenziale provvede ai bisogni di base dell'ospite e partecipa all'elaborazione e attuazione del progetto assistenziale degli utenti in un'ottica di valorizzazione delle risorse funzionali residue.

Fisioterapista.

Il terapeuta esegue il programma di rieducazione neuro-motoria e/o di terapia fisica disposto per ogni singolo ospite. Provvede alla cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'ospite; collabora con le altre figure professionali nella valutazione multidimensionale con lo scopo dell'attuazione del piano assistenziale.

Animatore/Educatore.

Costituisce il punto di riferimento per la vita relazionale, sociale dell'ospite con la finalità di stimolare e mantenere interessi.

Lavanderia Guardaroba

Addetti lavanderia guardaroba.

Operatori Servizi Alberghieri

Addetti alle pulizie.

Parrucchiera

Il servizio è garantito ogni quindici giorni per taglio e messa in piega.

Estetista

Il servizio è garantito ogni quindici giorni.

Volontari.

I volontari presenti sono soggetti al regolamento del gruppo stesso e alle regole della Fondazione.

Comitato parenti.

All'interno della Fondazione è presente un Comitato parenti e volontari che ha un ruolo di trait d'union tra i responsabili dell'Ente e i parenti per tutte le questioni di generale interesse. Il regolamento per il funzionamento del Comitato è pubblicato sul web.

RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE OPERANTE IN RSA

Il personale dipendente, come pure quello in appalto, è facilmente riconoscibile in quanto dotato di apposito Cartellino di Riconoscimento personale indicante i seguenti dati:

- 1) Datore di lavoro;
- 2) Nome e Cognome;
- 3) Ruolo;
- 4) Data Assunzione.

Tutto il personale dipendente, a esclusione di quello amministrativo, indossa specifica divisa come di seguito indicato:

- | | |
|--------------------------|-------------------------------------------------|
| • Medici: | camice bianco pantaloni e casacca blu; |
| • Coord. Inf.: | pantaloni bianchi e casacca blu; |
| • Infermieri: | pantaloni e casacca bianchi con bordo blu; |
| • OSS: | pantaloni e casacca bianchi con bordo arancio; |
| • ASA: | pantaloni e casacca bianchi con bordo verde; |
| • FKT: | pantaloni e casacca verde chiaro; |
| • Animatrici/Educatrici: | pantaloni e casacca lilla; |
| • OSA: | pantaloni e casacca bianchi con bordo bordeaux; |
| • Parrucchiera: | pantaloni e casacca bordeaux. |

STRUTTURA E SERVIZI

Nucleo

I nuclei abitativi sono costituiti da spazi individuali (camere da letto e relativi servizi igienici) e spazi comuni (atri, locali di vita collettiva, locali accessori e servizi vari).

I nuclei esistenti presso la R.S.A. sono così dimensionati ed articolati:

- N° 4 nuclei da 20 p.l. cadauno;
- N° 2 nuclei da 21 p.l. cadauno;

per complessivi n° 122 p.l. in R.S.A., più n° 9 posti di sollievo di cui 2 posti presso il nucleo Alzheimer.

Servizi di Nucleo

Servizi assistenziali di nucleo:

- bagno assistito attrezzato;
- locale per il personale di nucleo, con annesso servizio igienico;
- locale per biancheria sporca;
- locale per la biancheria pulita; locale ripostiglio-deposito attrezzature.

Servizi alberghieri di nucleo:

- soggiorno-TV;
- pranzo;
- cucinotto.

Locali di piano a servizio dei nuclei:

- infermeria (2) – piano primo (nucleo Mimosa e Papavero);
- ambulatorio medico con bagno – piano primo (nucleo Ciclamino);
- infermeria (2) – piano terra (nucleo Tulipano e Girasole);
- deposito di piano – piano primo e terra.

Servizi Alberghieri

- sala polivalente;
- disimpegno (comune);
- ingresso / reception;
- zona bar;
- spazi di vita collettiva (soggiorni);
- locale di animazione;
- atrio protetto;
- servizi igienici per spazi collettivi (n° 4) più disimpegno;
- porticato coperto.
- area verde esterna.

Servizi Generali

- uffici amministrativi;
- servizio relazioni con il pubblico è gestito dall'ufficio amministrativo dove è possibile avere tutte le informazioni relative alla struttura, alla sua organizzazione o qualsiasi altra richiesta che possa essere utile a chi acceda o telefoni;
- palestra di fisiokinesiterapia e terapia strumentale, compresa di sala d'attesa e spogliatoio;
- cucina, dispensa, depositi, celle frigorifere;
- guardaroba – stireria;
- lavanderia;
- depositi sporco – pulito;
- spogliatoi con servizi igienici per il personale;
- locali per servizi tecnici (laboratorio officina manutenzioni);
- locale manicure – pedicure, parrucchiere / barbiere;
- magazzini – depositi;
- archivio;
- camere mortuarie (n.° 2);
- cappella e locali accessori;
- autorimesse;
- varie centrali tecnologiche.

Servizio di ristorazione (preparazione e distribuzione pasti)

Il servizio di ristorazione è appaltato ad una ditta specializzata che attraverso una cucina centrale, presente in struttura e personale dipendente in parte della RSA, prepara circa 320 pasti al giorno. Provvede a distribuire i pasti nei nuclei tramite carrelli termici che permettono di mantenere i cibi protetti e di conservarli alle giuste temperature. Tutta la fase di preparazione e distribuzione dei pasti è garantita, come qualità, dalle norme procedurali HACCP.

Esiste un menu programmato stagionalmente e diversificato su 4 settimane. Viene esposto giornalmente per la corretta conoscenza da parte degli ospiti.

La Fondazione dispone anche di diete speciali calibrate da utilizzare su prescrizione medica.

Servizio pulizia locali

La pulizia degli ambienti viene garantita ed effettuata dal personale addetto solo ed esclusivamente a tale servizio.

Servizio lavanderia e guardaroba

La struttura offre, senza costi aggiuntivi il servizio di lavanderia. Al momento della conferma dell'ingresso all'ospite o ai suoi familiari, si consegna un modulo in cui è riportato l'elenco dei capi di vestiario necessari. E' curata la personalizzazione del vestiario mediante una etichettatura interna.

Nel caso di capi personali di particolare pregio o valore affettivo, considerate le modalità di lavaggio ed asciugatura, si consiglia di provvedere personalmente alla cura dell'abbigliamento sopraindicato. Sono a carico dei familiari il cambio stagionale del guardaroba e il reintegro dei capi usurati. L'istituto declina ogni responsabilità e rimborso per eventuali capi smarriti.

Servizio trasporto degenti.

Il trasferimento degli ospiti verso e dall'ospedale o per visite specialistiche e varie, anche attraverso mezzi o ambulanze di associazioni di volontariato operanti sul territorio, è a carico dell'ospite.

Servizio religioso

Settimanalmente, presso la cappella della Fondazione viene celebrata la Santa Messa preceduta dal Rosario. Il Sacerdote visita gli ospiti periodicamente e può essere chiamato ogni volta che è necessario.

Servizio di animazione / socializzazione

Le attività di animazione prevedono l'adesione volontaria alle diverse attività sociali e di gruppo programmate e seguite dagli Animatori/Educatori in collaborazione con i volontari.

Servizio di fisioterapia

Il servizio di fisioterapia a favore degli utenti della R.S.A. si articola nelle seguenti prestazioni:

- riabilitazione intensiva in fase post-acuta;
- mobilizzazione attiva passiva;
- deambulazione assistita;
- riattivazione globale;
- terapia fisica;

Servizio di Psicologia:

ospiti, familiari e operatori possono avvalersi della presenza dello psicologo psicoterapeuta operativo in RSA.

Di seguito si articolano gli interventi erogabili per tipologia d'utenza:

- per l'ospite: colloquio psicologico; colloquio psicoeducativo; implementazione di trattamenti non farmacologici individuali o di gruppo (es. Stimolazione Cognitiva); valutazione neuropsicologica, psicoterapia.
- per il familiare: consulenza psicologica; consulenza psicogeriatrica; psicoterapia individuale o di piccolo gruppo.
- per l'equipe multidisciplinare/operatori: consulenza psicogeriatrica; supporto nell'implementazione di trattamenti non farmacologici (formazione e supervisione); supervisione dell'equipe multidisciplinare; psicoterapia.

Rette

Le rette vengono approvate annualmente all'atto della formazione del Budget annuale cui si riferiscono e sono valide per l'intero anno solare, salvo la necessità di apportare modifiche improrogabili (in aumento o diminuzione). Sono comunicate per iscritto al parente c.d. di "riferimento" degli ospiti con apposito invio di comunicazione tramite e-mail. La retta per l'Unità d'Offerta Sociosanitaria "RSA" è comprensiva dei seguenti servizi e prestazioni: vitto, alloggio, assistenza di base (ASA/OSS), assistenza medica e infermieristica, assistenza farmaceutica e riabilitativa, materiale sanitario e per incontinenti, attività di animazione/educativa, parrucchiera, callista, barbiere, pulizia dei locali e della biancheria. La retta inoltre comprende: ticket su analisi di

laboratorio ed esami strumentali. La stessa non comprende visite specialistiche a pagamento richieste dai famigliari, i trasporti verso e dall'ospedale o per visite specialistiche e varie, anche attraverso mezzi o ambulanze di associazioni di volontariato operanti sul territorio e la dotazione di biancheria personale ed il vestiario in genere. Per prestazione extra della parrucchiera sono richiesti:

- Shampoo con piega € 15,00
- Taglio donna € 14,00
- Taglio uomo € 10,00
- Permanente Shampoo piega € 40,00
- Colore Shampoo piega € 35,00

Dal 1° gennaio 2017 la retta viene versata anticipatamente entro il 10 del mese a cui si riferisce, ovvero al momento del ricovero, utilizzando le modalità di pagamento adottate dalla Fondazione (SDD) o in casi eccezionali altre disposizioni del sistema interbancario. (Per gli ospiti già ricoverati al 31 dicembre 2016 la retta viene versata posticipatamente relativamente al mese a cui si riferisce)

Al momento dell'ingresso è richiesto un deposito cauzionale infruttifero di 1.500,00 € che verrà restituito a fine ospitalità, salvo presenza di rette insolute.

Il Calcolo della retta decorre dalla data di ingresso dell'ospite in RSA e fa fede quella riportata nel FaSaS, salvo casi di prenotazione del posto letto per l'importo definito in Euro 100,00 giornalieri per un massimo di 3 giorni.

La fattura mensile può essere ritirata presso gli Uffici Amministrativi della Fondazione.

Entro il mese di marzo di ogni anno e comunque non oltre la chiusura del bilancio d'esercizio (30 aprile), sarà rilasciata la certificazione delle rette ai fini fiscali per la detrazione delle spese sanitarie del modello 730 o unico. Tale certificazione può essere ritirata presso gli uffici.

Orari di entrata ed uscita degli Ospiti e di visite dei familiari

I nuclei abitativi della Fondazione sono aperti al pubblico tutti i giorni dalle ore 10,00 alle ore 20,00 ad eccezione del nucleo Girasole (Alzheimer) dove l'orario è regolamentato (vedere regolamento utenti-familiari sul sito della Fondazione).

Gli ospiti possono liberamente ricevere e intrattenere persone tutti i giorni negli spazi comunitari dalle ore 08,00 alle ore 20,00.

In particolare si garantirà l'orario sopraindicato nei seguenti spazi comuni:

- sala bar;
- hall;
- soggiorni di nucleo;
- spazi comuni non soggetti a prescrizioni diverse;
- area verde esterna.

L'accesso alla camera da letto è vivamente sconsigliato durante i seguenti orari:

- prima delle ore 10.00;
- dalle ore 13.00 alle ore 15.00;
- dopo le 19.00.

Nonostante la dgr 7435/01 lasci ampio spazio di movimento all'interno di una RSA, le indicazioni sopraesposte si rendono necessarie, al fine di rispettare le esigenze di riposo degli ospiti durante le ore diurne, così come le necessità di lavoro del personale di servizio.

L'ingresso in struttura dalle ore 20.00 alle ore 8.00, soprattutto nelle ore notturne (23.00/6.00) è regolamentato e concordato con il Direttore Sanitario o con i medici di nucleo.

Agli Ospiti è consentito uscire tutti i giorni dalla RSA dalle ore 10.00 alle ore 20.00

Sono possibili uscite di più giorni per visite a parenti e vacanze che devono essere preventivamente concordate con la Direzione Sanitaria o con i medici di nucleo.

L'uscita con i parenti può avvenire tutti i giorni, previa compilazione di appropriato stampato, nel quale sarà indicato l'orario di ritorno in struttura, che comunque non deve superare le ore 20.00.

Variazioni indirizzo e oggetti personali

I familiari degli ospiti sono pregati di segnalare tempestivamente agli uffici amministrativi e/o all'infermiera del nucleo di appartenenza dell'ospite, eventuali cambiamenti di indirizzo e/o numeri telefonici, anche per brevi periodi. Diversamente l'istituto declina ogni responsabilità per comunicazioni urgenti non recapitate.

Si consiglia di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. L'amministrazione non risponde di eventuali furti.

Servizio Posta

Il personale dell'ente provvede a consegnare la posta giornalmente agli ospiti.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Dalle ore 6 il personale è disponibile per prestare aiuto, assistere ed intervenire a modo che gli ospiti possano essere lavati, cambiati e vestiti. Gli interventi degli operatori tengono conto delle esigenze e capacità di autonomia di ciascuno e consistono nell'aiuto e assistenza alla toeletta e alla vestizione oppure nelle pratiche dell'igiene assistito in bagno o a letto, al cambio degli indumenti, alla vestizione.

La colazione viene servita dalle ore 7,30 alle ore 9,30 nelle sale da pranzo dei rispettivi nuclei. Nel corso della mattinata sono previste le attività riabilitative nella Palestra o presso i Nuclei, secondo le prescrizioni mediche e l'adesione volontaria alle attività sociali e di gruppo quotidianamente organizzate e preannunciate per tempo dagli animatori che tengono conto del gradimento, delle propensioni e delle proposte degli ospiti, ad esempio: ginnastica di gruppo, laboratorio di cucito, ascolto guidato della musica, intrattenimenti con finalità di memorizzazione e di orientamento nel tempo e nello spazio, festeggiamento di compleanni. Queste attività si svolgono per gruppi di adesione nel salone polifunzionale. In alternativa e secondo la libertà di ciascuno si può scegliere di stare nella propria camera oppure nei soggiorni o al bar e, nella bella stagione, nei giardini. E' comunque sempre assicurata l'assistenza necessaria per l'accompagnamento al bagno, l'aiuto nella deambulazione e negli spostamenti, il cambio e l'igiene nelle persone incontinenti al bisogno. Durante la mattinata sono effettuate le visite mediche di controllo in programma presso gli ambulatori interni e le cure infermieristiche e riabilitative per coloro che necessitano.

Settimanalmente viene celebrata la Santa messa. Alle ore 12 viene servito il pranzo. Prima di pranzo gli ospiti vengono accompagnati al bagno e, al bisogno, cambiati. Al pranzo, segue il riposo pomeridiano per chi lo desidera. Nel pomeriggio riprendono le attività di animazione/socializzazione e la distribuzione della merenda. La cena viene servita alle ore 18.30; a questa seguono i preparativi per il riposo notturno. L'orario della messa a letto tiene conto delle abitudini e delle inclinazioni di ciascuno. Durante la notte sono previsti continui giri di controllo del personale che interviene per le cure programmate e risponde alle chiamate dei campanelli per soddisfare ogni bisogno.

SERVIZI INTEGRATIVI

Centro Diurno Integrato

L'accesso ai servizi del Centro Diurno Integrato è, di norma, riservato a persone ultrasessantenni, ma possono essere ammesse anche persone di età inferiore che si trovino in condizioni di fragilità o che si trovino in particolare stato di disagio sociale.

Mini Alloggi per Anziani

Nei dieci minialloggi possono essere ospitate fino ad un massimo di 20 persone. Gli appartamenti vengono gestiti per consentire a persone anziane, in condizioni di disagio sociale, di continuare una loro vita autonoma. Gli Ospiti dei minialloggi possono accedere ai servizi del centro diurno.

Servizio di fisioterapia per utenti esterni

- *Unità operanti: n° 3 terapisti della riabilitazione.*

Si accede al servizio con prescrizione medica. Il servizio è rivolto a tutti senza limiti di età. Le prestazioni vengono erogate presso la palestra della Fondazione, accedendo dall'ingresso esterno adiacente agli ambulatori MMG. Per le prenotazioni telefonare al numero 030/9930449 oppure recarsi direttamente presso i locali della fisioterapia presenti nel seminterrato della struttura. Il pagamento delle prestazioni è anticipato e regolamentato da apposito prezziario.

Servizio pasti “Centro Diurno Integrato” e “Centro Diurno Anziani”:

Riguarda la somministrazione di 20/25 pasti, presso la sala mensa, a favore degli utenti del “Centro Diurno Integrato” e del “Centro Diurno Anziani”;

Locale polivalente

Da alcuni anni viene consentito l'utilizzo gratuito del salone polivalente, realizzato nella zona ingresso, a favore di gruppi e di associazioni operanti sul territorio che non abbiano scopo di lucro o finalità politico-partitiche.

Sale mortuarie

I locali vengono destinati ad ospitare le salme di Ospiti defunti in attesa di esequie.

Bar

Presso la struttura si può accedere liberamente al servizio bar, dato in gestione privata e regolamentato da apposita convenzione.

Servizio distributori automatici

Presso la struttura sono presenti anche distributori automatici di bevande calde e fredde.

Parco pubblico

L'ampio spazio verde, attrezzato con zone gazebo e giochi per bambini, che circonda la Casa di Riposo è a disposizione degli Ospiti, dei visitatori ed anche dei cittadini. E' inoltre presente un giardino sensoriale a disposizione degli ospiti del nucleo Alzheimer e loro parenti.

CONVENZIONI SERVIZI ESTERNI

Sede Croce Bianca

Presso la struttura trova sede l'associazione di volontariato della Croce Bianca di Pontevico, che opera sul territorio comunale e nei paesi limitrofi per servizi di trasporto malati e 118.

Sede Medici di Medicina Generale

La sede del servizio MMG si trova nella palazzina sanitaria adiacente alla sede della S.R.A.

Servizio prelievi

Presso i locali della struttura è attivo anche un servizio di prelievi ematici, in collaborazione con l'ASST, aperto alla popolazione per quattro sedute settimanali.

ACCESSO AGLI ATTI

La Fondazione ha approvato un apposito regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari (pubblicato sul sito web e a disposizione in segreteria)

In particolare in tale regolamento è previsto che l'accesso alle cartelle cliniche e alla documentazione sociosanitaria da parte di terzi è ammesso solo se il richiedente comprovi la sussistenza delle condizioni contemplate dall'art. 92 del D. Lgs. 196/03.

Vengono poi identificati i soggetti legittimati alla richiesta di accesso: tali soggetti devono inoltrare specifica richiesta alla Responsabile Medico della Fondazione comprovando la loro legittimazione, al fine di ottenere il rilascio dei documenti sanitari.

Si precisa che nella richiesta deve essere chiaramente specificata la modalità del ritiro. Nel caso in cui tale modalità non sia specificata si intende il ritiro diretto allo sportello del servizio aziendale interessato.

Inoltre, deve essere specificato se necessità la copia semplice oppure autenticata.

Per ottenere copia della documentazione sanitaria è richiesto il rimborso dei costi di riproduzione secondo le modalità che saranno periodicamente determinate dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione attualmente quantificati in Euro 20,00.

La copia verrà consegnata entro 30 giorni dalla data della richiesta.

Nota conclusiva

Per tutto quanto non espressamente contenuto nella presente Carta dei Servizi si fa esplicito riferimento alle norme statutarie e regolamentari dell'Ente e dei contenuti normativi previsti per la presente specifica unità d'offerta.



CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

La Regione ha disposto che all'interno della "Carta dei Servizi" delle R.S.A. della Lombardia, venga recepito il documento che segue indicato come "Carta dei Diritti dell'anziano"

"Carta dei Diritti dell'anziano"

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma perché sempre più costituiscono una riserva umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva della nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- ☐ istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- ☐ agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- ☐ famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano: il principio di "giustizia sociale", là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita; il principio di "solidarietà", là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia come formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona; il principio "di salute", là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ad al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie cadenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'Istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera delle politiche sociali, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, sociosanitario e socioassistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.



FONDAZIONE “GIROLDI FORCELLA-UGONI ONLUS”
SEDE LEGALE: Via Cavalieri Di Vittorio Veneto, 9/A
25026 PONTEVICO (BS)

Allegato alla CARTA DEI SERVIZI

CUSTOMER SATISFACTION

Una volta all'anno verranno consegnati dei questionari per la raccolta del giudizio degli Ospiti e dei loro parenti sul funzionamento del servizio offerto. I risultati dell'indagine saranno pubblicizzati e diffusi, attraverso il sito web della Fondazione e potranno essere consultati nelle rispettive infermerie dei nuclei abitativi.





Fondazione Girolodi
Forcella Ugoni ONLUS
R.S.A
Pontevico-Brescia

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Mod. 05.11
Vers. 003
Del 06/03/2023

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE ANNO 2026

Gentile Signora/e, la somministrazione del "Questionario di soddisfazione del servizio" oltre che essere per la nostra struttura un obbligo previsto dalla normativa vigente è un importante e valido strumento per il conseguimento di un continuo miglioramento del servizio offerto: per tale motivo chiediamo il Suo importante contributo collaborativo nella compilazione di seguito riportata.

Il questionario potrà essere compilato online, compilando direttamente il form inviato tramite mail oppure a mano su questa scheda, riconsegnandolo nell'apposita urna posta all'ingresso principale della RSA o tramite mail all'indirizzo segreteria@forcellaugoni.it (eventualmente in quest'ultimo caso non viene garantito l'anonimato nelle risposte) **entro il 10 marzo p.v.**

Per ogni domanda è possibile UNA SOLA RISPOSTA. Non rispondere nel caso non si ritenga di possedere le adeguate informazioni necessarie per dare una risposta coerente ai singoli quesiti. E' suggerita e molto gradita l'eventuale compilazione dell'ultima parte relativa alle note, osservazioni, specifiche e suggerimenti, che vorrete comunicarci.

Ringraziamo anticipatamente e rimaniamo a disposizione per ogni necessità in merito.

Il direttore



DATI FACOLTATIVI del COMPILATORE:

nome: _____

cognome: _____

ospite di riferimento: _____

RISPOSTE OBBLIGATORIE DEL COMPILATORE:

tipologia "compilatore":

OSPITE ☐ FAMILIARE ☐ AMM. di SOSTEGNO/TUTORE ☐

Utente del servizio:

R.S.A. ☐ R.S.A. "SOLLIEVO" ☐ CENTRO DIURNO ☐ MINI ALLOGGI ☐

In caso di utente RSA o RSA sollievo, indicare il nucleo di residenza

TULIPANO ☐ GIRASOLE ☐ PAPAVERO ☐ CICLAMINO ☐ MIMOSA ☐ IRIS ☐

QUESITO	insufficiente	scarso	buono	ottimo
	1	2	3	4
COME VALUTA NEL SUO COMPLESSO IL SERVIZIO EROGATO DI CUI LEI (O IL SUO FAMILIARE/ASSISTITO) E' UTENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



QUESITO	insufficiente	scarso	buono	ottimo
	1	2	3	4
Come valuta complessivamente l'assistenza medica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta complessivamente l'assistenza infermieristica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta complessivamente l'assistenza fornita dal personale ausiliario (ASA, OSS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta complessivamente il servizio di fisioterapia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta complessivamente il servizio di animazione/educativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta complessivamente il servizio amministrativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta i servizi di parrucchiera ed estetista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta complessivamente l'attenzione nel rapporto "umano" e "morale" dell'assistenza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta le modalità di accesso e l'orario di visita della struttura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta la comunicazione ed informazione tra l'ente e l'utenza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta la completezza delle informazioni ricevute al momento dell'ingresso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta la tutela della privacy all'interno della struttura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta la camera dell'ospite in merito alla disponibilità degli arredi, attrezzature e spazi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta la camera dell'ospite in merito alla pulizia degli ambienti e degli arredi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta gli ambienti comuni (saloni, sale polifunzionali, scale, corridoi ecc.) della struttura in merito alla disponibilità di spazi, arredi e attrezzature	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta la pulizia degli ambienti comuni (saloni, sale polifunzionali, scale, corridoi ecc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come valuta gli spazi esterni della struttura a sua disposizione (giardini, percorsi, ecc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica nel suo insieme il servizio ristorazione:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica la qualità dei pasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica la quantità dei pasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica la varietà del menù	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica la presentazione e la distribuzione dei pasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica nel suo insieme il servizio lavanderia:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica i tempi del ripristino della biancheria personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica la qualità del lavaggio effettuato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica il sistema di tracciabilità dei capi (etichettatura e successiva distribuzione dei capi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[illegible]



FONDAZIONE "GIROLDI FORCELLA-UGONI ONLUS"
SEDE LEGALE: Via Cavalieri Di Vittorio Veneto, 9/A
25026 PONTEVICO (BS)

MENU' TIPO



Menu' (esempio settimanale)



ESTIVO DA GIUGNO A OTTOBRE
ESEMPIO SETTIMANALE



LUNEDÌ MARTEDÌ MERCOLEDÌ GIOVEDÌ VENERDÌ SABATO DOMENICA

Pranzo

Orzotto	Pasta	Riso	Pasta	Pasta	Risotto	
Scaloppine	Legumi	Coscette di carne	Formaggio	Pesce	Carne	Carne con polenta
Contorno cotto	Contorno cotto	Patate	Contorno cotto	Contorno cotto	Contorno cotto	Contorno crudo
		Contorno crudo				

Cena

Crema di verdure	Pastina all'uovo in	Pancotto	Passato di verdure	Crema di legumi	Orzo in brodo	Tortellini
Pizza	brodo di carne	Uova	Pesce	Affettati e salumi misti	Formaggio	Pesce
Contorno cotto	Pesce con legumi	Contorno cotto	Contorno cotto	Contorno cotto	Contorno cotto	Contorno cotto
	Contorno cotto					

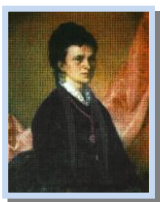
Tutti i pasti vengono completati con pane e frutta fresca di stagione.

Le preparazioni gastronomiche potrebbero contenere tracce di: cereali contenenti glutine, crostacei, uova, pesci, arachidi, soia, latte e lattosio, frutta con guscio, semi di sesamo, sedano, senape e solfiti, anidride solforosa, lupini, molluschi e prodotti a base di tutti i precedenti (in presenza di certificati medici comprovanti intolleranze/allergie vengono formulate apposite diete).

* Materia prima di base congelata e/o surgelata.

- Validato da: Dott.ssa Ines Duzioni

Via Cav. Di V. Veneto, 9/A
25026 PONTEVICO (BS)
TEL. 030/9930449
www.forcellaugoni.it
e-mail: segreteria@forcellaugoni.it
C.F. - P.IVA 02466660988



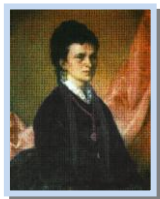
FONDAZIONE "GIROLDI FORCELLA-UGONI ONLUS"
SEDE LEGALE: Via Cavaliere Di Vittorio Veneto,9/A
25026 PONTEVICO (BS)

Allegato alla CARTA DEI SERVIZI

RETTE DI RICOVERO 2026

<u>CATEGORIE DI OSPITI</u>	<u>RETTA GIORNALIERA</u> Euro	<u>RETTA MENSILE</u> Euro	<u>NOTE</u>
Ospiti classificazione S.O.S.I.A. presenti al 31/12/2020	58,00	1.764,17	Da calcolare su 365 giorni
Ospiti con classificazione S.O.S.I.A. entrati dal 01/01/2021	60,50	1.840,21	Da calcolare su 365 giorni
Ospiti Nucleo Alzheimer presenti al 31/12/2020	62,50	1.901,04	Da calcolare su 365 giorni
Ospiti Nucleo Alzheimer entrati dal 01/01/2021	65,00	1.977,08	Da calcolare su 365 giorni

()N.B : Le rette sono applicate su 365 giorni annui ed ad esse sono
aggiunte le relative spese bancarie*



FONDAZIONE "GIROLDI FORCELLA-UGONI ONLUS"
Via Cav. di V. Veneto, 9/A
25026 PONTEVICO (BS)

ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI

IL PERSONALE INCARICATO DI ACCOMPAGNARE GLI EVENTUALI OSPITI E I LORO FAMIGLIARI PER VISITE GUIDATE, ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA, RISULTA ESSERE IL SEGUENTE:

BOTTA	MARIA	COORDINATRICE SERVIZI INF. E ASS.
CAPELLI	MARISA	COORDINATRICE SERVIZI INF. E ASS.
BRICCHI	ELENA	IMPIEGATA;
MALIARDI	MICHELA	EDUCATRICE
FONTANAROSA	ROSA	ANIMATRICE
TAGLIANI	GIUSEPPE	RESPONSABILE SANITARIO.

PER VISITE SU APPUNTAMENTO, TELEFONARE AL SEGUENTE NUMERO
[030/9930449](tel:0309930449)

**TUTTO IL PERSONALE OPERANTE IN STRUTTURA E' RICONOSCIBILE IN QUANTO
PROVVISTO DI APPOSITO CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO.**



FONDAZIONE "GIROLDI FORCELLA-UGONI ONLUS"
SEDE LEGALE: Via Cavalieri Di Vittorio Veneto, 9/A
25026 PONTEVICO (BS)

ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI

MEMBRI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

FERRARI CESARE	PRESIDENTE
GENNARI GIANANDREA	VICE PRESIDENTE
AGOSTI DANIELA	CONSIGLIERE
GRIFFINI MARA	CONSIGLIERE
RIPPA CLOTILDE	CONSIGLIERE

REVISORE DEI CONTI

MORELLO GIOVANNI ELISBANO	REVISORE
---------------------------	----------

DIREZIONE

SALVADORI ALESSANDRO	DIRETTORE GENERALE
TAGLIANI DR. GIUSEPPE	RESPONSABILE SANITARIO



Fondazione
Girolodi Forcella Ugoni
ONLUS
R.S.A
Pontevico-Brescia

**SEGNALAZIONE DISFUNZIONI, RECLAMI E
SUGGERIMENTI**

Mod. 5.06
Vers. 002
Del 12/04/23

Sig. Sig.ra _____

abitante a _____

Tel _____

Ospite presso la RSA della struttura []

Utente del servizio C.D.I. Centro diurno della struttura []

Utente del servizio MINI ALLOGGI della struttura []

Utente del servizio RSA APERTA – MISURA 4 []

Utente del servizio FISIOKINESITERAPICO PER ESTERNI []

Familiare di UTENTE/OSPITE _____

Oggetto della segnalazione :

Data _____

Firma _____

COMPILAZIONE DA PARTE DELL'ENTE

Ricevuto in data _____ direttamente [] telefonicamente [] verbalmente []

Ricevente (nome e cognome) _____

Medico [] Coordinatore [] Infermiere [] Fisioterapista [] Amministrativo [] Ausiliari [] Altro []

Si trasmette la segnalazione a:

Presidente []
Direttore []
Responsabile Sanitario o medici []
Coordinatore []

Data _____

Incontro in data _____ risoluzione problema e/o disservizio _____

Firma leggibile
