



FONDAZIONE "S.MARIA DEL CASTELLO" O.N.L.U.S.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Carpenedolo (BS)

CARTA DEI SERVIZI

Fondazione S.Maria del Castello Onlus (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale)

Via Laffranchi, 13 25013 CARPENEDOLO (BS) Tel. 030/9697515 Fax. 030/9697516 Codice Fiscale 85001050179

Partita IVA 00725710982 email: rsacarpenedolo@foondsantamaria.191.it PEC: fondazionesantamariacastello@pec.it
www.rsacarpenedolo.it

INDICE

LETTERA DEL PRESIDENTE

1. BREVE STORIA DELLA CASA DI RIPOSO “S. MARIA DEL CASTELLO” DI
CARPENEDOLO
2. PRINCIPI ED OBIETTIVI PERSEGUITI
3. ORGANIGRAMMA
4. ORARI
5. RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)
6. RETTE
7. MODALITA' DI ACCESSO
8. VALUTAZIONE DELL'OSPITE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEI
SERVIZI
9. DIMISSIONE DELL'OSPITE
10. SERVIZI SPECIFICI
11. SERVIZI GENERALI
12. SERVIZIO DI FISIOTERAPIA PER UTENTI ESTERNI
13. NORME COMPORTAMENTALI
14. STANDARD DI QUALITA'
15. GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO E AGGIORNAMENTI ANNUALI
16. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Allegati:

- a) giornata tipo Ospite
- b) menu tipo
- c) modulo per segnalazioni, suggerimenti e richieste
- d) questionario di soddisfazione dell'utente

Fondazione S. Maria del Castello - ONLUS di Carpenedolo (BS)

LA PRESENTAZIONE

Le Case di Riposo non sono più intese come istituti per accogliere persone anziane indigenti aventi salute cagionevole, oppure abbandonate a se stesse e prive di mezzi per vivere al fine di fornire solo vitto e alloggio.

La denominazione si è evoluta in base alle nuove disposizioni, Nazionali e Regionali, nella nuova R.S.A. – “Residenza Sanitaria Assistenziale” – che prevedono di garantire all’Ospite prestazioni collaterali e multiformi oltre al vitto ed all’alloggio: assistenza medica e fornitura di farmaci e presidi parassitari, assistenza infermieristica, rieducazione motoria e recupero funzionale, attività di animazione, ricreative e di socializzazione.

LA MISSION

La “mission” dell’Istituto ha per scopo di garantire, nel rispetto dell’individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata a favore dell’Ospite anziano, con vario grado di fragilità della sua salute, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un’assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con i familiari ed i parenti, con i servizi offerti dall’A.S.L. e dall’Ente Locale. La Fondazione S. Maria del Castello – Onlus ha adottato un proprio Codice Etico, nonché il modello di organizzazione gestione e controllo ai sensi del D.Lgs.n. 231/2001.

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi nasce dall’esigenza di tutelare i diritti degli Ospiti-clienti, attribuendo loro un potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

Il documento indica le iniziative di carattere normativo, procedurale ed organizzativo, finalizzate al miglioramento della qualità del servizio fornito dall’Ente, nonché del rapporto con l’utente, inteso in termini di informazione, accoglienza, tutela e consapevolezza dei rispettivi diritti e doveri.

La Carta dei Servizi non è una generica elencazione di intenti, ma costituisce un vero e proprio impegno con gli utenti-Ospiti per salvaguardare i principi definiti nella “Carta dei Diritti della Persona Anziana”, per garantire i servizi dichiarati ed offerti con un livello qualitativo sempre migliore, da sottoporre ad una revisione continua, attraverso un costante confronto con le aspettative degli Ospiti medesimi.

La Carta dei Servizi della Casa di Riposo di Carpenedolo si ispira alla “Carta Europea dei Diritti degli Anziani Ospiti delle Istituzioni” ed ai principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia sancite dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994.

Essa si propone di essere:

- un mezzo di conoscenza per gli utenti dei loro diritti e delle modalità per conseguirne il soddisfacimento;
- un impegno assunto dall’Ente verso gli utenti-Ospiti per garantire il diritto al miglior servizio ottenibile;
- uno strumento per utilizzare i suggerimenti degli utenti al fine di migliorare l’erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi è uno strumento flessibile e dinamico di lavoro.

Modifiche, integrazioni, aggiornamenti apportati alla Carta sono sinonimo di qualità e costituiscono indicatore di quanto l’Ente è orientato ed è disposto ad investire nel miglioramento della qualità delle prestazioni e dei servizi offerti.

Confido che tale “strumento” contribuisca ad intraprendere un costante e proficuo dialogo con gli Ospiti e con i loro familiari, al fine di acquisire tutte quelle conoscenze atte a migliorare i rapporti e lo standard di qualità dei servizi erogati dalla Casa di Riposo.

Cordialmente,

IL PRESIDENTE

Carpenedolo, giugno 2016

1. BREVE STORIA DELLA CASA DI RIPOSO “S. MARIA DEL CASTELLO” DI CARPENEDOLO.

La Casa di Riposo di Carpenedolo ha origini lontane nel tempo e sotto forme giuridiche e storiche diverse.

Il primo fondatore è il Carpenedolese Deodato Laffranchi che dispone per testamento che dopo la sua morte, avvenuta nell'aprile 1635, le entrate dei suoi beni vengano utilizzate per erigere un ospedale per alloggiare ed assistere, in perpetuo, i poveri infermi di Carpenedolo e, se le entrate lo consentono, per allevare i poveri orfani di Carpenedolo.

La casa del fondatore è stata la prima Sede dell'Ospedale che, attraverso diversi interventi edilizi di ampliamento e adattamento, ha raggiunto l'attuale forma architettonica, quale si vede in Piazza Martiri della Libertà (ex Piazza Ospedale).

Nel 1853 Suor Maria Crocifissa di Rosa, fondatrice delle “Ancelle della Carità”, su sollecitazione degli Amministratori del tempo, accetta di assegnare alcune Ancelle dopo che gli stessi hanno predisposto un alloggio all'interno dell'Ospedale. Da allora l'opera delle Ancelle è stata sempre presente e costante con un impegno quotidiano per alleviare la sofferenza degli ammalati Ospiti, fino al 2006.

Dopo il fondatore, numerosi sono stati i cittadini di Carpenedolo che nel tempo hanno devoluto parte o tutti i loro beni a beneficio dell'Ospedale consentendo agli Amministratori di migliorare sempre di più sia la struttura che l'assistenza a favore degli Ospiti. L'elenco si trova su due lapidi conservate in magazzino, ma i nomi dei benefattori sono stati trascritti su tavole esposte nel salone d'ingresso.

Naturalmente nel tempo sono cambiate diverse volte le Leggi che hanno regolato l'attività assistenziale, ma quella che fa da pilastro principale è la Legge “Crispi” del 17 luglio 1890, vigente fino allo scorso anno e sostituita da norme nazionali e regionali in aderenza ai nuovi e più moderni criteri di assistenza sociale.

L'attuale denominazione deriva dalla fusione di due Enti:

- 1) Ente Casa di Riposo di Carpenedolo: ex “Ospedale Civile ed Orfanotrofio”, eretto in Ente Morale con Decreto Reale 01.10.1865, divenuto poi “Ricovero vecchi di Carpenedolo – Infermeria acuti” con Decreto Prefettizio 09.03.1939.
- 2) Ricovero S. Maria del Castello di Carpenedolo (che però non è mai stato attivo): Riconosciuto Ente Morale con Decreto Presidente della Repubblica 16.10.1954 ed istituito per merito del lascito “Pozzi Achille” Cascina “Cervo” con circa 110 più di terreno.

Dalla fusione è sorto il nuovo “Ente Casa di Riposo Santa Maria del Castello” con sede in Carpenedolo, Piazza Martiri della Libertà, cui è stato conferito tutto il patrimonio esistente dei due precedenti. Tale Ente è stato riconosciuto con Decreto del Presidente della Giunta Regionale 29.03.1974 n. 272.

Detta fusione è stata favorita da una Carpenedolese, Sig.na Maria Luisa Scolari, che nel 1974 ha donato l'area su cui sorge la nuova Sede edificata tra il 1976 e il 1982, ed altri beni immobili che, una volta alienati, hanno consentito di finanziare parte della nuova costruzione, attuale Sede della Casa di Riposo.

2. PRINCIPI ED OBIETTIVI PERSEGUITI

I principi perseguiti nell'erogazione dei Servizi in ottemperanza a quanto indicato nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e secondo quanto definito nella "Carta dei Diritti della Persona Anziana" sono specificatamente:

- **eguaglianza**

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli anziani, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato senza discriminazione alcuna e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli utenti.

- **imparzialità**

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **continuità**

L'erogazione del servizio deve essere continua e regolare senza interruzioni. L'assistenza agli Ospiti è garantita 24 ore su 24.

- **diritto di scelta**

Il cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. La Casa di Riposo fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del cliente e il diritto all'autodeterminazione ma tenendo conto che la relazione di cura significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno.

- **partecipazione**

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dei beneficiari della prestazione. Nel rispetto della riservatezza dei dati personali l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano ed, al contempo, può formulare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

- **efficacia ed efficienza**

Il servizio pubblico deve essere erogato nel rispetto dei principi di efficienza ed efficacia. L'Ente fa propri questi principi verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'Ospite siano stati o meno raggiunti con un corretto impiego delle risorse economiche, materiali ed umane a disposizione cercando sempre di migliorare il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

Gli obiettivi principali della Casa di Riposo, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, sono mirati a garantire e favorire una qualità di vita il più possibile elevata all'Ospite, considerandone i suoi bisogni psichici, fisici e sociali. L'attività socio assistenziale si esplica attraverso prestazioni sempre più qualificate garantite da personale munito dei titoli di studio previsti dalle vigenti norme e costantemente aggiornato e caratterizzate da un'ottima tecnica unita ad un particolare interesse per l'aspetto umano. A tal fine gli obiettivi si possono sintetizzare nel seguente modo:

- a. garantire un'assistenza qualificata e continuativa con interventi personalizzati, individuali e/o di gruppo;
- b. perseguire livelli di salute ottimali e sviluppare le capacità funzionali residue dell'anziano;
- c. collaborare con gli organismi presenti sul territorio Asl e Comune;

d. razionalizzare le spese rispettando i vincoli di bilancio nell'erogazione del servizio.

3. ORGANIGRAMMA

	CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
Presidente	Brontesi Prof.ssa Fausta
Vice Presidente	Sambinelli Giovanni
Consiglieri	Arminio Francesco, Bassi Eugenio, Bosio Giuseppe, Tortelli Carla.
	RESPONSABILI
Direttore Amministrativo	Giorgi Dott.ssa Roberta
Direttore Sanitario	Dott. Antonio Maiaroli
Coordinatrice	Di Natale Rosa
	AREA SANITARIA
Medici di reparto	Dott.ssa Lucia Ghidras, Dott.ssa Lara Pea
Medici di pronta reperibilità: notturna, prefestiva e festiva	Dott.ssa Angela Gatti, Dott. Antonio Maiaroli, Dott. Guido Ragazzoni
Infermieri	Due Infermieri Professionali per il turno di mattina, due per quello del pomeriggio e uno per quello di notte.
	AREA RIABILITATIVA
Fisiatri	Dott.ssa Fappani Agostina, Dott. Pelliccioli Alessandro
Fisioterapia	Tre Fisioterapisti, un Massofisioterapista
	AREA ANIMAZIONE
Educatori/animatori	Due Operatori
	AREA ASSISTENZIALE
Operatori socio assistenziali	Ausiliari Socio Assistenziali (A.S.A.) su tre turni
	AREA AMMINISTRATIVA
Segreteria personale economato ragioneria	Un Istruttore Direttivo e tre Collaboratrici Professionali
	AREA DEI SERVIZI
Cucina	3 cuochi e 1 aiuto cuoco
Manutentori	Un Operaio
Lavanderia/Guardaroba	4 Operatori
Lavaggio stoviglie/posate	3 operatori
Servizio pulizie Sede e Reparti	5 operatori
Parrucchiere/Barbiere	Un Addetto

N.B.: tutto il personale in servizio è dotato di cartellino di riconoscimento con fotografia apposto sulla divisa in modo da individuare l'operatore con nome, cognome e qualifica rivestita.

4. ORARI

ORARI DI RICEVIMENTO:

PRESIDENTE: per appuntamento, il lunedì alle ore 11,00;

DIRETTORE AMMINISTRATIVO: per appuntamento all'ufficio segreteria;

DIRETTORE SANITARIO: il lunedì pomeriggio dalle ore 15,00 alle ore 17,00.

Il personale infermieristico è presente 24 ore su 24 ore sette giorni su sette mentre il personale medico è presente in struttura sia come presenza attiva che come reperibilità dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 20,00, il sabato dalle ore 08,00 alle 14,00.

E' presente, inoltre, un servizio di reperibilità nelle ore notturne dalle ore 20,00 alle ore 08,00 e nei giorni festivi e prefestivi.

ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI:

dalle ore 10,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,30 alle ore 16,30 dal lunedì al venerdì, esclusi festivi

ORARI DI VISITE AGLI OSPITI:

tutti i giorni dalle ore 08,00 alle ore 20,00 in sala soggiorno ed in caso di malattia anche in camera. Gli Ospiti possono ricevere ed intrattenere persone anche dopo tali orari col permesso della Direzione.

E' opportuno che tali visite siano fatte senza arrecare disturbo alla tranquillità degli Ospiti.

ORARI DI VISITE GUIDATE:

Facendo richiesta presso l'Ufficio Amministrativo è possibile effettuare visite guidate alla Struttura da parte degli utenti potenziali o loro familiari.

5. RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)

La Casa di Riposo è costituita da un'unica sede sita in Via Laffranchi n. 13 in Carpenedolo (Brescia), accessibile sia tramite mezzi privati che pubblici (bus linea Carpenedolo -Brescia e Carpenedolo - Castiglione) e si compone di tre corpi di fabbrica: quello centrale è sede degli uffici amministrativi e dei servizi generali, e gli altri due sono sede dei reparti di degenza. L'accesso sia per i pedoni che per gli automezzi è da Via Laffranchi. La capacità ricettiva della Residenza Sanitaria per Anziani è di n. 124 posti di letto, così suddivisi:

- n. 117 autorizzati ed accreditati
- n. 7 posti letto di sollievo temporaneo

La struttura residenziale per anziani è dotata di n. 63 camere da 2 e 1 posti letto con bagno; le camere sono dotate di impianto di condizionamento. A disposizione degli Ospiti e dei visitatori vi è un ampio parco giardino che circonda la Casa di Riposo.

In locali e spazi appositamente attrezzati, vengono erogati i seguenti servizi:

- assistenza socio sanitaria attraverso progetti assistenziali individualizzati (PAI) definiti dopo la valutazione dello stato dell'Ospite;
- assistenza riabilitativa per recupero funzionale e rieducazione motoria;
- servizio di animazione e ricreazione;

- igiene e cura della persona;
- vitto e alloggio;
- servizio di lavanderia/guardaroba;
- servizio di trasporto Ospiti;
- servizio di pulizia e di sanificazione ambientale;
- servizio religioso.

6. RETTE

Le rette in vigore, approvate con delibera di Consiglio n. 200 del 30/11/2015, sono le seguenti:

RETTE IN VIGORE DAL 01.01.2016

OSPITI PRESENTI AL 31.12.2008:

OSPITI PROVENIENTI DAL COMUNE DI CARPENEDOLO:

- RETTA PER IL RICOVERO ORDINARIO € 52,00 al giorno;

OSPITI PROVENIENTI DA COMUNI DIVERSI DAL COMUNE DI CARPENEDOLO:

- RETTA PER IL RICOVERO ORDINARIO € 54,00 al giorno;

INGRESSI DAL 01.01.2009:

- RETTA PER IL RICOVERO DI SOLLIEVO € 70,00 al giorno;
- RETTA PER IL RICOVERO ORDINARIO € 54,00 al giorno.

PER TUTTA LA DURATA DEL RICOVERO DI SOLLIEVO L'OSPITE MANTIENE IL PROPRIO MEDICO CURANTE CHE CONTINUERA' A PRESCRIVERE I MEDICINALI ED I PANNOLONI. SARA' CURA DEI PARENTI PROVVEDERE A CONSEGNARLI ALLA STRUTTURA.

- DEPOSITO CAUZIONALE INFRUTTIFERO € 1.400,00
da versare al momento in cui viene confermata la disponibilità del posto letto
- RIMBORSO SPESE PER ETICHETTATURA INDUMENTI € 40,00 IVA compresa

Con decorrenza 15.03.2016, come da delibera di Consiglio n. 46 del 14.03.2016:

- BUONO PASTO PARENTI / ALTRI UTENTI (pranzo):
PASTO COMPLETO DOMENICA € 10,00 IVA compresa
Primo piatto, secondo piatto, contorno, dolce (bevande escluse)
- PASTO COMPLETO SETTIMANALE € 9,00 IVA compresa
Primo piatto, secondo piatto, contorno, frutta (bevande escluse)
- PRIMO € 3,50 IVA compresa
- SECONDO € 3,50 IVA compresa
- CONTORNO € 1,50 IVA compresa
- FRUTTO € 0,50 IVA compresa

Le rette soprariportate sono al netto del contributo regionale per le prestazioni sanitarie garantite dalla Struttura.

Tutti i servizi erogati dalla RSA sono compresi nella retta.

CERTIFICAZIONE SPESE SANITARIE AI FINI FISCALI

In conformità al DGR N. 26316 DEL 21/03/1997, la Fondazione rilascia annualmente la certificazione attestante la componente sanitaria dell'importo della retta versata dall'utente.

7. MODALITA' DI ACCESSO

Possono essere accettati, a giudizio insindacabile della Direzione, tutti i cittadini che inoltreranno domanda per iscritto indirizzata al Consiglio di Amministrazione della Fondazione, che abbiano raggiunto l'età del pensionamento o che siano inabili al lavoro. La domanda dovrà essere corredata da tutti i documenti e i dati richiesti (il modulo per la domanda è da ritirare presso gli uffici amministrativi negli orari di ufficio). La domanda deve contenere:

- i dati anagrafici del richiedente e del familiare di cui si chiede l'ammissione;
- l'impegno del richiedente al pagamento della retta;
- il certificato del medico curante del futuro Ospite;
- stato di famiglia e certificato di residenza o autocertificazione degli stessi;
- regolamento della Casa di Riposo sottoscritto per accettazione;
- copia carta di identità, copia della tessera sanitaria e copia del codice fiscale dello stesso;
- copia del provvedimento dell'Autorità Sanitaria del riconoscimento di invalidità o comunicazione di presentazione della domanda;
- consenso al trattamento dati personali (D.Lgs.n. 196/03 e s.m.i.).

Al fine del perfezionamento di tutte le procedure d'ingresso dovrà essere sottoscritto il contratto d'ingresso.

Gli accoglimenti alla Fondazione S. Maria del Castello – Onlus vengono effettuati in base ai principi di seguito elencati in ordine di priorità:

1. il rispetto dello Statuto della Fondazione (art. 3) che prevede che venga data la precedenza nell'accettazione della domanda alle persone residenti nel Comune di Carpenedolo;
2. la volontà di dare risposte tempestive ed efficaci a problematiche critiche delle persone anziani residenti nel territorio del distretto di Carpenedolo;
3. il criterio cronologico.

Per la procedura d'accoglienza e presa in carico dell'ospite esiste un apposito protocollo.

AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO

Nel caso di situazioni di evidente fragilità, in particolare dal punto di vista cognitivo, si consiglia ai parenti, la presentazione presso il Tribunale di istanza finalizzata alla nomina di un Amministratore di Sostegno, figura istituita con Legge n. 6 del 9 gennaio 2004, a tutela di chi, pur avendo difficoltà nel provvedere ai propri interessi, non necessita comunque di ricorrere all'interdizione o all'inabilitazione.

Per maggiori informazioni su questa figura ci si può rivolgere all'Ufficio Segreteria/URP della Fondazione o consultare i numerosi siti a disposizione tra cui www.aslbrescia.it seguendo il link "struttura per tutela".

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

E' consentito l'accesso alla documentazione socio sanitaria e/o ottenerne il rilascio nelle modalità indicate nel Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari, adottato dalla Fondazione, inoltrando specifica richiesta, da parte dei soggetti legittimati all'accesso alle cartelle cliniche o ad altri documenti di natura sanitaria, al Responsabile Medico della Fondazione, comprovando la loro legittimazione, al fine di ottenere il rilascio dei documenti sanitari.

Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni decorrenti dal deposito della richiesta. Nel caso in cui la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

Le tariffe per le fotocopie delle cartelle cliniche sono le seguenti:

- quota fissa euro 15,00 fino a 60 fogli riprodotti;
- maggiorazione di euro 2,00 ogni gruppo di 10 fogli;
- tariffa massima applicabile euro 99,00.

8. VALUTAZIONE DELL'OSPITE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'unità operativa interna di valutazione formata dal Direttore Sanitario, dal Medico di reparto, dalla Caposala, dal Fisiatra, a seguito di valutazione multidisciplinare, provvede a stilare un protocollo per definire le corrette modalità di erogazione dell'assistenza terapeutico-riabilitativa mirata a rispondere in modo preciso e puntuale alle esigenze dell'Anziano, conoscerne la dinamica delle condizioni e mantenerne l'autonomia il più a lungo possibile.

L'Ospite, al momento dell'ingresso, viene accolto dalla Caposala o da un suo delegato che lo accompagna nella stanza e ad una visita della struttura al fine di facilitare il processo di orientamento nel nuovo ambiente.

L'Ospite viene, successivamente, sottoposto a visita medica per poter reperire i dati anamnestici e valutare il suo stato di salute. Nei primi giorni di degenza viene attuato un piano assistenziale individualizzato (P.A.I.).

PIANO ASSISTENZA INDIVIDUALE CARTELLA CLINICA

L'organizzazione dell'intervento assistenziale si ispira ad un modello operativo impostato secondo il principio che vede nella centralità dell'Ospite il fulcro intorno al quale ruotano tutte le figure professionali della R.S.A.:

- gli Operatori Socio-Assistenziali;
- gli Infermieri Professionali;
- i Terapisti della Riabilitazione;
- l'Animatore;
- i Medici;

superando il modello in cui l'organizzazione è in funzione degli operatori e dei loro rigidi mansionari.

Viene istituita subito dopo l'ingresso dell'Ospite la sua cartella clinica, puntualmente aggiornata dal personale Medico.

SCHEDE PERSONALE OSPITE

Riguarda gli aspetti:

- socio biografici;
- autonomia della vita quotidiana, mobilità, postura, abilità domestiche ed extra domestiche;
- stato mentale ed affettivo: cognitività, memoria, cultura generale, depressione;
- socializzazione: relazione con familiari, amici, il comportamento;

- stato di salute.

9. DIMISSIONE DELL'OSPITE

Le dimissioni dell'Ospite avvengono secondo quanto stabilito dal Regolamento interno riguardante gli Ospiti.

In caso di dimissione dell'ospite (con modalità descritte nel contratto d'ingresso e nel regolamento di ricovero) su richiesta dell'interessato e previa approvazione del Direttore Sanitario, viene consegnata tutta la documentazione medica necessaria, nonché copia della cartella clinica, nel rispetto di quanto stabilito nel Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari, adottato dalla Fondazione.

(In caso di dimissione, i familiari verranno invitati a provvedere all'accompagnamento ed al trasporto dell'Ospite dimesso.

In caso di impossibilità dei familiari, il trasporto viene organizzato ed effettuato direttamente dalla Fondazione, tramite ambulanza, con costo a carico dei familiari stessi. (costo variabile in base alla destinazione, come da tariffa ANC).

10. SERVIZI SPECIFICI

<p>Assistenza sanitaria</p> <ul style="list-style-type: none">• medica • infermieristica	<p>Gli Ospiti usufruiscono dell'assistenza medica prestata dai Medici operanti nella struttura. L'equipe medica è costituita dal Direttore Sanitario e da tre Medici di reparto.</p> <p>Queste figure svolgono l'attività medica di diagnosi e di cura e partecipano all'attuazione di Progetti Assistenziali Individualizzati, svolgendo inoltre attività di coordinamento, consulenza organizzativa e controllo, in stretta collaborazione con la Direzione della struttura.</p> <p>Periodicamente è disponibile all'interno delle Residenze anche la consulenza di medici fisiatri.</p> <p>Il servizio viene erogato nel pieno rispetto della normativa vigente.</p> <p>L'anziano viene assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante, attraverso il monitoraggio dei principali parametri dello stato psicofisico. Le fasi di attuazione di tale attività, svolte seguendo le linee guida di geriatria e di gerontologia, sono, essenzialmente, le seguenti: la prevenzione, con particolare riguardo alle cadute ed alle piaghe da decubito, il monitoraggio delle patologie degli ospiti, la terapia farmacologica e riabilitativa.</p> <p>Gli Ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, nell'arco delle 24 ore.</p> <p>Gli infermieri operano sotto la guida</p>
---	---

	<p>costante del personale medico e garantiscono la sorveglianza dell'Ospite durante l'intero decorso di qualsiasi patologia o malessere, relazionando puntualmente il medico responsabile. Tra le altre effettuano mansioni di somministrazione dei farmaci, medicazioni, interventi d'urgenza e aggiornamento quotidiano della documentazione sanitaria relativa ad ogni Ospite, nonché partecipano alla stesura dei Progetti Assistenziali individualizzati.</p> <p>Il servizio viene erogato nel pieno rispetto della normativa vigente.</p>
--	---

Assistenza riabilitativa	<p>La riabilitazione fisioterapica mira al recupero e al mantenimento o alla riduzione della perdita di capacità funzionali residue. Per ogni Ospite viene definito un programma riabilitativo volto non solo a curare ma anche a prevenire l'insorgenza di disabilità e che si propone di migliorare le capacità residue dell'Anziano.</p> <p>L'attività viene svolta con il supporto di strumenti appropriati da un Medico Fisiatra consulente (presente in struttura una volta a settimana), da tre Fisioterapisti e da un Massofisioterapista.</p> <p>La struttura è dotata di palestra per le attività fisioterapiche con la dotazione di apparecchi e strumenti atti allo scopo di cui sopra.</p> <p>Il terapeuta della riabilitazione, sulla base delle indicazioni del personale medico, effettua interventi di riabilitazione fisiochinesiterapica (ortopedica, traumatologica, post operatoria neuromotoria), massoterapia, musicoterapia e terapie occupazionali (in collaborazione con il servizio di animazione).</p> <p>Si propongono inoltre esercizi finalizzati al miglioramento della mobilità articolare, al rinforzo della muscolatura, al potenziamento della resistenza fisica e della coordinazione.</p>
--------------------------	---

Attività educativo-animativa e occupazionale	Ogni persona, indipendentemente dall'età, conserva dentro di sé potenzialità e risorse creative illimitate.
--	---

Scoprirle, stimolarle e valorizzarle è lo scopo di tutte le attività di animazione che vengono costantemente organizzate all'interno della Residenza.

Tali attività sono ideate sulla base della personalità, del livello cognitivo e delle capacità motorie degli Ospiti e realizzate in modo da coinvolgere familiari, gruppi di volontariato, scolaresche e associazioni.

Gli Animatori garantiscono lo svolgersi delle attività educativo-animative e occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'Ospite.

Tali attività si esplicano sia all'interno della struttura sia all'esterno; si concretizzano in *progetti individualizzati* quali sostegno e valorizzazione dell'individualità dell'Ospite con l'affiancamento per favorire l'integrazione nel contesto oltre che in *attività occupazionali di piccolo/grande gruppo* quali lettura giornale, laboratorio disegno-maglia-decorazione-bricolage-manipolazione, tombola e gioco delle carte e delle piastre e birilli.

Vengono organizzate feste in occasione dei compleanni e di ricorrenze particolari (festività) e, al fine di favorire l'integrazione con il territorio, incontri con i bambini delle scuole, con l'Associazione della Terza Età, gruppi culturali e canori locali.

Viene favorito anche il collegamento con altre RSA, ad esempio, partecipando ai giochi senza frontiere per la terza età.

LABORATORIO DI NARRAZIONE AUTOBIOGRAFICA

Il laboratorio si propone di indagare i vissuti degli ospiti coinvolti attraverso le tecniche della narrazione autobiografica e del teatro. L'obiettivo è quello di riattivare le risorse presenti, di contrastare l'isolamento, di rivalutare i patrimoni individuali, di inserirsi nell'esperienza quotidiana raccogliendo le diverse rappresentazioni del mondo e il bisogno di socialità. Narrare ciò che è stato, esplorare il passato, esaminare il presente, riscoprendosi protagonisti e

	<p>produttori di sapere e di inestimabile cultura.</p> <p>A partire dal mese di ottobre 2015 sarà attivo il servizio di sportello di consulenza psicologica rivolto ai familiari dei degenti ed al personale della struttura.</p>
--	---

Servizio di assistenza: igiene e cura della persona	<p>E' garantita dagli Operatori addetti all'assistenza, (A.S.A.), in collaborazione con il personale medico, il responsabile dei servizi infermieristici e le altre figure professionali, per mantenere un costante stato di benessere dell'anziano e salvaguardando sempre la dignità della persona.</p> <p>In particolare, le attività dell'ASA riguardano l'assistenza diretta dal punto di vista domestico alberghiero (assistenza all'assunzione dei pasti) e l'intervento igienico- sanitario (assistenza all'igiene corporea). Gli operatori costantemente presenti nei nuclei sono figure di riferimento importanti per gli ospiti.</p> <p>Oltre all'igiene personale, la cura della persona da parte del personale della struttura coinvolge gli aspetti estetici come la rasatura della barba, il taglio delle unghie e dei capelli.</p> <p>Queste attività vengono svolte da personale specializzato all'interno della struttura, in spazi dedicati e con periodicità regolare.</p>
---	--

Servizio barbiere, parrucchiera,	All'interno della struttura opera un'addetta.
----------------------------------	---

Vitto	<p>Il servizio è effettuato direttamente dal Servizio Cucina interno, garantito da personale dipendente altamente qualificato.</p> <p>Il menu è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi e prevede variazioni stagionali.</p> <p>Il menu viene definito su indicazione del Direttore Sanitario, prevedendo menu personalizzati a seconda delle necessità sanitarie per quegli Ospiti bisognosi di particolari alimenti.</p> <p>Il servizio di refezione viene effettuato nei seguenti orari:</p>
-------	---

	<ul style="list-style-type: none"> - colazione alle ore 08,00 - pranzo alle ore 11,30 - merenda alle ore 15,00 - cena alle ore 18,15. <p>I familiari possono consumare i pasti, con o senza l'Ospite, presso la sala ristorazione annessa al bar previa prenotazione presso la Direzione.</p>
Alloggio	Le camere sono complessivamente 63 da 2 e 1 posti letto con bagno, climatizzate e dotate di televisore.
Servizio di lavanderia/guardaroba	<p>Il servizio lavanderia e guardaroba viene svolto da tre dipendenti dell'Ente. Tale servizio provvede all'etichettatura, al lavaggio ed alla stiratura degli indumenti degli Ospiti, nonché alla consegna degli stessi nelle stanze di degenza.</p> <p>Per quanto concerne il lavaggio e il nolo di biancheria piana (coperte, lenzuola, ecc.) il servizio è dato in appalto ad una lavanderia esterna.</p>
Servizio di trasporto Ospiti	<p>La Residenza mette a disposizione degli ospiti un servizio di trasporto verso i più vicini ospedale per analisi o visite specialistiche utilizzando l'automezzo di proprietà della Fondazione o avvalendosi del servizio di ambulanza dell'Associazione Nazionale Carabinieri senza oneri per l'Ospite.</p> <p>Il servizio di trasporto finalizzato a visite di invalidità o valutazioni diagnostiche (visite o esami) si effettua su richiesta dai familiari.</p>
Servizio di pulizia e sanificazione ambientale	<p>Tutti gli ambienti in cui si effettuano i vari servizi, nonché le camere di degenza, sono sempre adeguatamente e costantemente tenuti puliti e sanificati.</p> <p>Gli oggetti e le suppellettili presenti, nei vari locali, sono, altresì, igienizzati mediante l'impiego di apparecchiature, detergenti e disinfettanti adeguati.</p>
Servizio religioso	Viene garantito dalla parrocchia di Carpenedolo.

	Si articola nei seguenti orari: celebrazione della Santa Messa nei giorni di sabato, domenica e festivi alle ore 17,15.
--	--

11. SERVIZI GENERALI

Sale da pranzo	La struttura dispone di n. 2 sale da pranzo.
Sale soggiorno con televisione	Le sale soggiorno sono n. 3, dotate di apparecchio televisivo: sono due per ogni reparto, oltre al salone al piano terra per l'attività di animazione e manifestazioni varie.
Biblioteca/Emeroteca/Giornali e periodici	I giornali e le riviste sono forniti dall'Ente e sono a disposizione degli Ospiti.
Camera mortuaria	La struttura dispone di n. 1 camera mortuaria con anticamera e servizio.
Chiesa	E' situata al primo piano: il pavimento del 2° piano è strutturato a soppalco e consente agli Ospiti del medesimo di assistere alle funzioni religiose.
Servizio telefonico	Per gli Ospiti è possibile ricevere telefonate dall'esterno in quanto la struttura è dotata di apparecchi cordless.
Bar	La struttura dispone di bar per il consumo di alimenti e bevande con annessa sala per ristorazione.
Parco giardino	La struttura è dotata di un ampio parco giardino a disposizione degli Ospiti e dei loro parenti. Si possono utilizzare gli attrezzi per ginnastica esterna collocati nella area verde antistante il servizio di fisioterapia. Gli spazi esterni della Residenza sono protetti da un'ampia recinzione con controllo degli accessi e da un sistema di videosorveglianza.

12. SERVIZIO DI FISIOTERAPIA PER UTENTI ESTERNI

Oltre alle prestazioni rese dal Servizio di Fisioterapia a tutti gli Ospiti della Fondazione, dal 2007 il nostro Centro ha aperto anche all'utenza esterna fornendo il proprio servizio alla popolazione di Carpenedolo e dei paesi limitrofi.

L'accesso alle prestazioni fisioterapiche può avvenire secondo due modalità; la prima prevede la prenotazione di una visita Fisiatrica con specialista presente in

struttura il quale, a sua volta, prescriverà le terapie più idonee prenotabili contestualmente presso il reparto stesso.

La seconda opportunità prevede invece l'accesso diretto del paziente già in possesso di prescrizione medica, sia essa formulata da Medico specialista (Ortopedico, Fisiatra, ecc.) o dal Medico curante.

Negli ultimi tempi il Centro si è dotato di ulteriori apparecchiature elettromedicali sofisticate e all'avanguardia come la SIT Therapy e l'Endotherapy dotate di spiccati effetti antalgici ed antiflogistici oramai noti e confermati quotidianamente nella pratica fisioterapica.

A completamento del quadro dei servizi offerti si aggiunge anche un programma di ginnastica di gruppo a scopi preventivi, correttivi ed antalgici; le sedute hanno cadenza bi-settimanale e sono tenute da un docente laureato in Scienze Motorie nonché specializzato in Osteopatia. Anche in questo caso l'accesso è libero sia per i dipendenti della Fondazione che a tutta la popolazione.

E' presente presso la Fondazione la "Carpenedolo Back School - scuola della schiena - programma Toso", che eroga prestazioni per la cura delle più ricorrenti patologie a carico della colonna vertebrale, rappresentata da un connubio di tecniche classiche e di nuove metodologie, volte all'interazione tra paziente e terapeuta permettendo così il protrarsi dei benefici nel medio-lungo periodo.

E' possibile altresì usufruire di prestazioni osteopatiche.

13. NORME COMPORTAMENTALI

L'Ospite, nel rispetto delle persone conviventi all'interno della struttura, deve evitare qualsiasi comportamento o azione che possa arrecare disturbo agli altri Ospiti ed, in particolare, per garantire il silenzio e la tranquillità, deve moderare il volume della radio e della televisione, tenendo presente che l'utilizzo di tali apparecchi è consentito solo fino alle ore 23,00.

In ottemperanza alle disposizioni di legge, è assolutamente vietato fumare in tutti i locali della Casa di Riposo.

Uscite

Al fine di garantire il mantenimento dei rapporti tra l'Ospite e la propria famiglia, salvo la preventiva autorizzazione del Direttore Sanitario, è consentito agli Ospiti, oltre che ricevere visite, uscire per recarsi da parenti. A tal fine, i parenti degli Ospiti devono provvedere a comunicarlo alla Direzione Sanitaria o alla Caposala ed a sottoscrivere l'apposito modulo per la richiesta.

14. STANDARD DI QUALITA'

Lavoro per progetti individualizzati

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per "prestazioni".

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la prima fase effettuata dall'equipe interna della struttura, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli Ospiti.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzate a soddisfare i bisogni della persona anziana.

Personale

Il personale della Casa di Riposo è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

Strumenti informativi scritti

A disposizione del personale sono degli strumenti informativi scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni e delle condizioni degli Ospiti quali protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani di lavoro.

Attuazione D.Lgs.n. 196 del 30.6.03

Per quanto concerne la legislazione inerente il rispetto della privacy, l'Ente ha provveduto a recepire ed applicare le disposizioni previste dal D.Lgs. 196 del 30.6.03 e successive modificazioni-integrazioni, relativamente al trattamento dei dati personali.

Attuazione D.Lgs. 26.05.1997 n. 155 in materia di Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare (H.A.C.C.P.)

Sono stati effettuati tutti gli adempimenti richiesti dalla normativa vigente per l'analisi dei rischi ed il controllo dei punti critici sulla produzione alimentare, in particolare, è stato predisposto il manuale del servizio di ristorazione che viene rivisto periodicamente.

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulle contaminazioni alimentari ed è costantemente aggiornato.

Attuazione D.Lgs. n. 81/2008 in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro

La Casa di Riposo ha ottemperato agli obblighi previsti dal D.Lgs.n. **Lgs. n. 81/2008** e successive modifiche ed integrazioni per garantire la sicurezza dei lavoratori e degli Ospiti. A tal fine è stato predisposto idoneo piano di emergenza curando l'aggiornamento costante dei documenti di sicurezza, nonché la formazione del personale.

Il personale è sottoposto periodicamente a visita medica nonché ad analisi secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

15. GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO E AGGIORNAMENTI ANNUALI

Gli obiettivi di miglioramento vengono determinati, con periodicità annuale, sulla base delle necessità degli Ospiti e dei loro familiari, delle scelte operate dal Consiglio di Amministrazione, delle indicazioni regionali, delle disposizioni di legge ed in relazione alle disponibilità di bilancio.

Pertanto, ogni anno, viene consegnato agli utenti il fascicolo riguardante le modifiche e le novità ad integrazione della Carta dei Servizi. Tale fascicolo conterrà:

- gli standard di qualità
- gli obiettivi di miglioramento dell'anno di riferimento
- le attese e le richieste degli Ospiti che scaturiranno dai questionari
- i progetti di miglioramento in itinere.

Gli obiettivi di miglioramento anno 2016, determinati dall'Amministrazione e dalla Direzione della Casa di Riposo, sono i seguenti:

- 1) riorganizzare il servizio infermieristico ed ausiliario con integrazione oraria di 4 ore giornaliere per il servizio infermieristico e di n. 1 unità di personale ausiliario nel turno notturno;
- 2) potenziare le attività di animazione con introduzione progetto "Pet Therapy";
- 3) individuare degli indicatori per valutare e monitorare la qualità del servizio erogato basati su dati oggettivi;
- 4) effettuare indagini, con frequenza annuale, sul grado di soddisfazione degli utenti, dei familiari e degli operatori mediante la somministrazione dei questionari. I dati raccolti dai questionari verranno rielaborati e socializzati attraverso l'esposizione nelle bacheche ai piani ed incontri con gli utenti/familiari ed operatori, con l'obiettivo di evidenziare i risultati raggiunti ed i

nuovi progetti di miglioramento. L'ente garantisce la raccolta e la tracciabilità dei disservizi rilevati e la predisposizione delle relative azioni di miglioramento, nonché la loro diffusione, se di interesse collettivo;

- 5) programmare dei corsi di formazione del personale in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro ed in base alle necessità riscontrate dalle proprie valutazioni dell'attività assistenziale erogata, dai bisogni emergenti degli ospiti e dalle criticità gestionali emerse all'interno del gruppo di lavoro, oltre a quelli obbligatori per legge;
- 6) informatizzare la cartella sanitaria;
- 7) implementare la rete wi-fi.

16. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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

Tuttavia esistono delle condizioni che possono far diventare l'anziano 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 degli anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento e al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società, primo fra tutti la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona anziana 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 ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
- di vivere con chi desidera;
- di avere una vita di relazione;
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche nei casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le istituzioni hanno il dovere:

- 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 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 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 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 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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;
- 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 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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
- 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 persona ha il dovere:

- di impegnarsi personalmente al pagamento, in via posticipata, della retta mensile dell'Ospite nonché di tutte le spese sostenute dall'Amministrazione per conto del predetto Ospite che non sono comprese nella retta;
- di essere a conoscenza ed accettare senza eccezione o riserva il Regolamento dell'Ente;
- di accettare incondizionatamente qualsiasi spostamento di reparto o di letto deciso dalla Direzione Sanitaria al fine di garantire una migliore assistenza ed una migliore organizzazione dei reparti.

Nota conclusiva:

Per tutto quanto non espressamente contenuto nella presente Carta dei Servizi si fa esplicito riferimento alle norme statutarie e regolamentari della Casa di Riposo "S. Maria del Castello" di Carpenedolo.

**Fondazione S. Maria del Castello – ONLUS
di Carpenedolo (BS)**

GIORNATA TIPO OSPITE

06,00 – 08,00	Alzata e cure igieniche. Bagno settimanale
08,00 – 08,30	Colazione.
08,30 – 10,45	Attività di animazione nel salone centrale o nel pavillon del parco nei mesi estivi. Sono previste attività di animazione per piccoli gruppi in reparto. Trattamenti di fisioterapia e riabilitazione in palestra o in reparto. Eventuale seduta dalla parrucchiera.
10,45 – 11,30	Preparazione per il pranzo.
11,30 – 12,15	Pranzo.
12,15 – 14,15	Riposo pomeridiano.
14,15 – 16,45	Attività di animazione con somministrazione della merenda (thè o yogurt o frutta o frullati o succo) .
17,15 – 17,45	S. Messa per chi vuole partecipare.*
17,45 – 18,00	Preparazione per la cena.
18,00 – 18,30	Cena.
18,30 – 21,00	Preparazione per il riposo notturno.

*Gli Ospiti possono partecipare alla S. Messa nei giorni di sabato, domenica e festivi alle ore 17,15.

Recita del S. Rosario tutti i giorni prima della S. Messa.

Fondazione S. Maria del Castello – ONLUS di Carpenedolo (BS)

MENU INVERNALE TIPO

PRANZO

MERENDA

CENA

L	_ FARFALLE AGLI ASPARAGI _ MINISTRINA _ INVOLTINI AL PROSCIUTTO GRATINATI _ POLPETTE DI MANZO _ VERZA IN UMIDO _ PURE' DI PATATE _ INSALATA O RADICCHIO	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRULLATO DI FRUTTA P - FRULLATO DI FRUTTA P - TE' BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	_ CREMA DI PATATE _ MINISTRINA _ CAFFELATTE _ COTTO / SALAME _ CRESCENZA / FORMAGGELLA _ LENTICCHIE AL VAPORE _ PURE' DI PATATE
M	_ PENNETTE PROSCIUTTO E PISELLI _ MINISTRINA _ COTOLETTE DI POLLO _ CARNE MACINATA _ CIPOLLE AL FORNO _ PURE' DI PATATE _ INSALATA O POMODORI	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - MELE COTTE AL FORNO M - FRULLATO DI FRUTTA P - SUCCO DI FRUTTA P - TE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	_ CREMA DI CAROTE _ MINISTRINA _ CAFFELATTE _ COTTO / COPPA / SIMMENTAL _ CRESCENZA / FONTINA _ FINOCCHI AL VAPORE _ PURE' DI PATATE
M	_ SPAGHETTI AL RAGU' _ MINISTRINA _ UOVA SODE _ POLPETTONE _ CATALOGNA O ERBETTE _ PURE' DI PATATE _ CAVOLO CAPPUCCIO	M - MACEDONIA O COMPOSTA DI FRUTTA M - FRULLATO DI FRUTTA P - YOGURT P - TE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	_ PASSATO DI VERDURE _ MINISTRINA _ CAFFELATTE _ COTTO / CRUDO _ CRESCENZA / EMMENTHAL _ CAROTE AL VAPORE _ PURE' DI PATATE
G	_ RISOTTO ALLA PARMIGIANA _ MINISTRINA _ BOCCONCINI DI MANZO ALLA _ MANTOVANA CON POLENTA _ CARNE MACINATA _ ZUCCHINE TRIFOLATE _ PURE' DI PATATE _ INSALATA O PEPERONI	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRULLATO DI FRUTTA P - BUDINO P - TE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	_ CREMA DI ASPARAGI _ MINISTRINA _ CAFFELATTE _ COTTO / SPECK _ CRESCENZA / TALEGGIO _ VERDURINE MISTE _ PURE' DI PATATE
V	_ TORTELLINI RICOTTA E SPINACI _ MINISTRINA _ INSALATINA DI MERLUZZO _ POLPETTE _ CAVOLFIORE GRATINATO _ PURE' DI PATATE _ INSALATA O POMODORI	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - PERE COTTE AL VAPORE M - FRULLATO DI FRUTTA P - FRULLATO DI PRUGNE P - TE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	_ CREMA DI LEGUMI _ MINISTRINA _ CAFFELATTE _ COTTO / POLENTA PASTICCIA _ AI FUNGHI O AI FORMAGGI _ CRESCENZA / ASIAGO _ FAGIOLINI AL VAPORE _ PURE' DI PATATE
S	_ VELLUTATA DELLA CASA CON CROSTINI _ MINISTRINA _ POLLO AL FORNO CON RIPIENO _ POLLO MACINATO _ SPINACI SPADELLATI _ PURE' DI PATATE _ CAROTINE GRATTUGGiate	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRULLATO DI FRUTTA P - YOGURT P - TE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	_ ZUPPA D'ORZO _ MINISTRINA _ CAFFELATTE _ COTTO / MORTADELLA _ CRESCENZA / GRANA _ MISTO IMPERIALE _ PURE' DI PATATE
D	_ LASAGNETTE AL RAGU' _ MINISTRINA _ LONZA ALLE ERBETTE _ CARNE DI VITELLO MACINATA _ PATATINE FRITTE O AL FORNO _ PURE' DI PATATE _ TRIS DI INSALATE	M - DOLCE DELLA CASA CON SPUMANTE M - FRULLATO DI FRUTTA P - PESCHE ALL' AMARETTO P - TE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	_ MINISTRINA _ CAFFELATTE _ COTTO / INSALATA DI MARE _ CRESCENZA / GORGONZOLA _ ZUCCHINE AL FORNO _ PURE' DI PATATE

Fondazione S. Maria del Castello – ONLUS di Carpenedolo (BS)

MENU ESTIVO TIPO

	PRANZO	MERENDA	CENA
L	_TAGLIOLINI AL RAGU' _MINISTRINA _INSALATA DI TACCHINO _POLPETTE _ZUCCHINE GRATINATE _PURE' DI PATATE _INSALATA O POMODORI	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRULLATO DI FRUTTA P - FRULLATO DI FRUTTA P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	_ZUPPA DI VERDURE _MINISTRINA _CAFFELATTE _COTTO / SALAME _SIMMENTHAL _CRESCENZA / ITALICO _ZUCCA AL VAPORE _PURE' DI PATATE
M	_RISOTTO CON FUNGHI PORCINI _MINISTRINA _COTOLETTE DI POLLO _POLPETTE _FAGIOLINI AL VAPORE _PURE' DI PATATE _CAROTINE GRATTUGGIATE	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRUTTA COTTA M - FRULLATO DI FRUTTA P - SUCCO DI FRUTTA P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	_CREMA DI PISELLI _MINISTRINA _CAFFELATTE _COTTO / BASTONCINI DI PESCE _CRESCENZA / TALEGGIO _FINOCCHI AL VAPORE _PURE' DI PATATE
M	_TORTELLINI PROSCIUTTO E PISELLI _MINISTRINA _UOVA SODE _POLPETTONE _ERBETTE _PURE' DI PATATE _INSALATA O POMODORI	M - FRAGOLE O MACEDONIA M - FRULLATO DI FRUTTA P - YOGURT P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	_CREMA DI ZUCCA _MINISTRINA _CAFFELATTE _COTTO / CRUDO E MELONE _CRESCENZA / GORGONZOLA _VERDURINE MISTE _PURE' DI PATATE
G	_SPAGHETTI AGLI SGOMBRI _MINISTRINA _ARISTA AL LATTE _POLPETTE _CIPOLLINE IN AGRODOLCE _PURE' DI PATATE _POMODORI O INSALATA	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRULLATO DI FRUTTA P - BUDINO P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	_ZUPPA D'ORZO _MINISTRINA _CAFFELATTE _COTTO / MORTADELLA _CRESCENZA / FORMAGGELLA _SPINACI AL VAPORE O LATTE _PURE' DI PATATE
V	_LASAGNETTE DELLA CASA _MINISTRINA _MERLUZZO CAPPERI E POMODORI _POLPETTE _PATATE AL FORNO _PURE' DI PATATE _INSALATA O POMODORI	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRUTTA COTTA M - FRULLATO DI FRUTTA P - FRULLATO DI PRUGNE P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	_CREMA DI LENTICCHIE _MINISTRINA _CAFFELATTE _COTTO / SPECK _CRESCENZA / GRANA _FANTASIA DI VERDURE VAPORE (CAROTE/ZUCCHINE/BRUX/BROC) _PURE' DI PATATE
S	_RISOTTO ALLA PARMIGIANA O _RISO FREDDO _MINISTRINA _TARTAR DI CAVALLO _POLPETTE _CAVOLFIORE GRATINATO _PURE' DI PATATE _INSALATA O POMODORI	M - FRUTTA FRESCA DI STAGIONE M - FRULLATO DI FRUTTA P - YOGURT P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	_CREMA DI PATATE _MINISTRINA _CAFFELATTE _COTTO / COPPA _CRESCENZA / EMMENTHAL _ZUCCHINE AL FORNO _PURE' DI PATATE
D	_PENNETTE AGLI ASPARAGI _MINISTRINA _POLLO ALL'ARANCIA CON POLENTA _POLPETTE _CAROTINE SPADELLATE _PURE' DI PATATE _INSALATA O POMODORI	M - DOLCE DELLA CASA M - FRULLATO DI FRUTTA P - MACEDONIA P - THE' CON BISCOTTI E FETTE BISCOTTATE	_PANCOTTO _MINISTRINA _CAFFELATTE _COTTO / CRUDO _INSALATA DI MARE _CRESCENZA / FONTINA _FAGIOLINI AL VAPORE _PURE' DI PATATE

**Fondazione S. Maria del Castello – ONLUS
di Carpenedolo (BS)**

**Carta dei Servizi
Fondazione S. Maria del Castello – ONLUS
di Carpenedolo (BS)**

MODULO PER SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RICHIESTE

Il/La sottoscritto/a (Cognome) _____ (Nome) _____

residente in via _____ n. _____ a _____

n° tel. _____

in qualità di (indicare il grado di parentela) _____ del Sig./Sig.ra

accolta presso la Casa di Riposo dal (indicare il giorno di ingresso) _____

DESIDERA SEGNALARE/ SUGGERIRE alla Direzione della Casa di Riposo di Carpenedolo (BS)
che (indicare l'oggetto della segnalazione/ suggerimento):

DESIDERA, altresì, RICHIEDERE alla Direzione della Casa di Riposo di Carpenedolo (BS) (indicare eventuali richieste):

Ai sensi della D. LGS 196/2003 autorizzo la Casa di Riposo di Carpenedolo (BS) al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data, _____

firma _____

Il presente modulo va consegnato all'Ufficio Amministrativo il quale si attiverà per fornire riscontro alle segnalazioni, suggerimenti ed osservazioni entro 20 giorni dal ricevimento.

Carta dei Servizi
Fondazione S. Maria del Castello – ONLUS
di Carpenedolo (BS)

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE
DEL SERVIZIO
PER FAMILIARI, VOLONTARI
ED OPERATORI

La preghiamo di compilare il questionario allegato per aiutarci a migliorare la qualità dell'assistenza erogata.

Il questionario è anonimo: una volta compilato può essere messo nell'apposita cassetta munita di fessura e posizionata accanto all'ingresso della guardiola infermieristica.

Nella prima parte del questionario La preghiamo di fornire alcuni dati che La riguardano: dati che, pur salvaguardando l'anonimato, ci possono aiutare a delineare un profilo dei visitatori dell'Istituto.

Nella seconda parte Le chiediamo di esprimere la Sua valutazione sulla qualità del Servizio, sulla base dell'esperienza da Lei vissuta in reparto.

Per ogni aspetto dovrebbe esprimere la Sua valutazione segnando con una crocetta la risposta prescelta.

Il Suo parere, insieme con quello che sarà espresso dagli altri parenti e volontari, ci aiuterà ad individuare meglio i problemi su cui lavorare per migliorare la qualità dell'assistenza.

Per questo saranno graditi anche suggerimenti e proposte specifiche.

La ringraziamo per la collaborazione.

IL PRESIDENTE

Carta dei Servizi
Fondazione S. Maria del Castello – ONLUS
di Carpenedolo (BS)

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

❖ **INFORMAZIONI GENERALI**

Piano _____

Data _____

Lei è: Ospite
 parente di un Ospite
 altro (specificare) _____

Se parente, grado di parentela da specificare:

Sesso: Maschio Femmina

Età: _____

Grado di scolarizzazione:

nessuno scuola dell'obbligo diploma laurea

Condizione professionale: _____

In quali orari fa abitualmente visita al suo familiare?

mattino pomeriggio sera

Frequenza delle visite:

tutti i giorni
 2 – 3 volte a settimana
 1 volta a settimana
 1 volta ogni 15 giorni
 1 volta al mese
 meno di 1 volta al mese

Come valuta la possibilità di ingresso dei visitatori in struttura? (orari)

eccellente buona sufficiente insufficiente
Come giudica il tempo d'attesa per il ricovero?

accettabile eccessivamente lungo

Come giudica il suo rapporto con il Personale Amministrativo?

eccellente buono sufficiente insufficiente

La persona che viene a trovare è Ospite della Casa di Riposo da:

mesi _____ anni _____

Come giudica le informazioni sull'organizzazione del reparto che ha ricevuto al momento dell'accoglienza? Sono:

eccellenti buone sufficienti insufficienti

Come valuta la possibilità di ottenere informazioni relative al Suo familiare?

eccellente buona sufficiente insufficiente

❖ **RAPPORTI INTERPERSONALI**

Come considera la disponibilità all'ascolto del personale sanitario?

eccellente buona sufficiente insufficiente

Come considera l'approccio assistenziale garantito dal personale ausiliario?

eccellente buono sufficiente insufficiente

Come considera il rapporto umano tra il personale di assistenza e gli Ospiti?

eccellente buono sufficiente insufficiente

Come considera il rapporto umano tra il personale ed i parenti?

eccellente buono sufficiente insufficiente

Ritiene che il coinvolgimento tra il personale ed i parenti/volontari nell'assistenza agli Ospiti sia:

adeguato non adeguato

Viene abitualmente informato con linguaggio chiaro e semplice sulla malattia e sugli eventi sanitari?

sempre talvolta raramente mai

Ritiene di essere sufficientemente coinvolto dagli operatori sanitari nelle decisioni che riguardano il suo familiare?

sempre talvolta raramente mai

Come considera i suoi rapporti con la Direzione Sanitaria?

eccellenti buoni sufficienti insufficienti

❖ ASPETTI ASSISTENZIALI E SANITARI

Come valuta la qualità delle cure igieniche garantite agli Ospiti?

eccellente buona sufficiente insufficiente

Come giudica la cura della persona?

eccellente buona sufficiente insufficiente

Ritiene che l'abbigliamento del suo familiare sia sufficientemente curato?

sì no

Come giudica il livello di pulizia della biancheria?

eccellente buono sufficiente insufficiente

Come valuta l'attenzione alle necessità fisiologiche degli Ospiti?

eccellente buona sufficiente insufficiente

Come giudica modalità e tempi di mobilitazione degli Ospiti?

eccellenti buoni sufficienti insufficienti

Come giudica gli orari della struttura? (sveglia, alzate dal letto, interventi di assistenza, orari dei pasti, ecc...)

adeguati inadeguati

Come giudica la qualità del cibo?

eccellente buona sufficiente insufficiente

Come giudica il servizio di refezione? (preparazione della tavola, distribuzione dei pasti, ecc...)

eccellente buono sufficiente insufficiente

Ritiene che la sorveglianza del suo familiare sia adeguata?

sì no

Come giudica l'attenzione da parte del personale al rispetto della riservatezza del suo familiare?

eccellente buona sufficiente insufficiente

Come considera la sollecitudine del personale nel confronto degli Ospiti?

eccellente buona sufficiente insufficiente

Come giudica l'assistenza medica fornita agli Ospiti?

eccellente buona sufficiente insufficiente

Come valuta l'assistenza infermieristica?

eccellente buona sufficiente insufficiente

Come valuta gli interventi di riabilitazione?

eccellenti buoni sufficienti insufficienti

Come valuta l'attività di animazione?

eccellente buona sufficiente insufficiente

Come valuta l'assistenza religiosa?

eccellente buona sufficiente insufficiente

Come giudica globalmente la professionalità del personale?

eccellente buona sufficiente insufficiente

❖ **SITUAZIONE DELLA STRUTTURA**

Come giudica il comfort della camera da letto? (accessibilità, comodità d'uso, ecc...)

eccellente buono sufficiente insufficiente

Come giudica il comfort dei servizi igienici?

eccellente buono sufficiente insufficiente

Come giudica la disponibilità degli spazi per gli incontri all'interno dell'Istituto?

eccellente buona sufficiente insufficiente

Come valuta l'accessibilità degli spazi all'interno dell'Istituto?

eccellente buona sufficiente insufficiente

Come valuta la possibilità di muoversi autonomamente e senza rischi all'interno dell'Istituto?

eccellente buona sufficiente insufficiente

Come valuta i supporti di orientamento all'interno dell'Istituto? (segnaletica)

eccellenti buoni sufficienti insufficienti

Come valuta il "microclima"? (temperatura, umidità, aerazione, ecc...)

eccellente buono sufficiente insufficiente

Come valuta la qualità dell'ambiente nel suo complesso?

eccellente buona sufficiente insufficiente

Come giudica il livello di pulizia delle camere?

eccellente buono sufficiente insufficiente

Come giudica il livello di pulizia dei servizi igienici?

eccellente buono sufficiente insufficiente

Come giudica il livello di pulizia degli spazi comuni?

eccellente buono sufficiente insufficiente

❖ GIUDIZIO FINALE

Da quando il suo familiare è ricoverato ritiene che, nel complesso, sia migliorato?

sì no

Se dovesse fornire un giudizio complessivo, è soddisfatto del ricovero?

molto abbastanza poco per nulla

❖ **EVENTUALI OSSERVAZIONI**
