



Fondazione  
Casa di Soggiorno per Anziani - Onlus  
Bedizzole

**Carta dei Servizi**

**RSA**

D.CM/7

Rev. 14 04/19

# FONDAZIONE CASA DI SOGGIORNO PER ANZIANI Onlus

Via Sonvigo, 22 - 25081 BEDIZZOLE (BS)

Residenza Tel. 030 674213 Fax 030 6871323 email: [dir.san@csabedizzole.it](mailto:dir.san@csabedizzole.it)  
Amministrazione Tel. 030 674377 Fax 030 6870431 email: [info@csabedizzole.it](mailto:info@csabedizzole.it)  
Sito Web: [www.csabedizzole.it](http://www.csabedizzole.it)



# **CARTA DEI SERVIZI**

# INDICE

PREMESSA	pag. 3
1. BREVE STORIA DELLA CASA DI SOGGIORNO PER ANZIANI	pag. 3
2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE	pag. 4
3. MISSION E POLITICA PER LA QUALITA'	pag. 5
4. ORGANIGRAMMA	pag. 6
5. ORARI	pag. 6
6. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	pag. 7
7. RETTE	pag. 8
8. CERTIFICAZIONI FISCALI	pag. 10
9. MODALITA' DI ACCESSO	pag. 11
10. MOMENTO DELL'INGRESSO E VALUTAZIONE OSPITE	pag. 11
11. DIMISSIONE DELL'OSPITE	pag. 11
12. SERVIZI SPECIFICI	pag. 11
13. SERVIZI GENERALI	pag. 14
14. NORME COMPORTAMENTALI	pag. 15
15. STANDARD DI QUALITA'	pag. 15
16. IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO	pag. 19
17. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	pag. 20

## Allegati:

- a) giornata tipo ospite
- b) menu tipo
- c) modulo per segnalazioni, suggerimenti e richieste
- d) questionario di gradimento del servizio
- e) contratto d'ingresso ospiti contrattualizzati

Aggiornamento 17/04/2019

## **PREMESSA**

La presente Carta dei Servizi costituisce uno strumento informativo dell'utente e dei suoi familiari oltre che uno strumento di verifica e di controllo della corrispondenza tra il servizio proposto e quello effettivamente erogato ed è stata redatta in ottemperanza alle seguenti indicazioni legislative:

- Ministero della Sanità Linee guida n. 2/95 – “Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale”
- Delibera Giunta Regionale n. 7/7435 del 14/12/2001 “Attuazione dell'art.12, commi 3 e 4 della L.R. 11/07/1997, n. 31 Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali per Anziani (RSA)”
- Delibera Giunta Regionale n. 7/78504 del 22/03/2002 “Qualità percepita dei servizi sanitari: sviluppo del sistema di rilevazione del grado di soddisfazione nelle strutture sanitarie”.

## **1. BREVE STORIA DELLA CASA DI SOGGIORNO PER ANZIANI**

La Casa di Soggiorno per Anziani con sede nel Comune di Bedizzole, Via Sonvigo, 22, trae la sua origine da un lascito del Signor Fantoni Bortolo, che nel 1825 nominò suoi eredi universali “i poveri infermi cronici di Bedizzole”. Il Comune poi, nel 1835, adibì la vecchia sede in castello prima ad ospedale e, in seguito, a ricovero per gli anziani ed infermi del paese. Infine nel 1862 il signor Emilio Landi donava la sua casa in Sonvigo perché fosse adibita ad Ospizio.

L'Ospizio Cronici aveva per scopo quello di “mantenere nel ricovero i soli infermi cronici del comune e gli estranei che, trovandosi di passaggio temporaneamente, vi si ammalassero o loro accadesse qualche infortunio”.

L'Ospizio divenne il centro di tutte le attività assistenziali del paese; significativi miglioramenti furono introdotti dal medico Emanuele Anselmi, valente igienista, che istituì uno stabilimento di bagni e locanda sanitaria.

Nel 1968, divenuta ormai inadeguata la vecchia sede, maturò l'idea di realizzare una nuova Casa di Riposo e, grazie al contributo di tutta la popolazione, l'opera venne portata a termine in soli due anni.

Lo scopo statutario della Casa di Soggiorno per Anziani è quello di “ospitare, in caso d'accertata impossibilità di ricorso ad altre forme di assistenza, persone in condizioni di non autosufficienza; fornendo agli ospiti, oltre alle normali prestazioni di tipo alberghiero, servizi specifici di carattere assistenziale, prestazioni di tipo culturale e ricreativo nonché sanitario – riabilitative. Possono essere ospitate persone in condizioni di totale o parziale autosufficienza, per libera scelta degli interessati e in via subordinata alla verifica di eventuali soluzioni promosse dall'Amministrazione Comunale tese alla valorizzazione del ruolo dell'Anziano all'interno del proprio tessuto sociale”.

Con decreto D.G. per gli interventi sociali n. 1426 del 12 marzo 1999 è stato istituito il nucleo Alzheimer.

Dal 1 aprile 2004 l'Ente, a seguito del processo di privatizzazione previsto dalla legge 328/2000, si è trasformata in Fondazione di diritto privato assumendo la qualifica di Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS).

## **2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

L'attività della Casa di riposo si svolge nel rispetto di alcuni fondamentali principi:

- **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli ospiti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. A tal fine gli interventi saranno personalizzati e privi di qualsiasi discriminazione, dando rilievo all'unicità dell'ospite.

- **Imparzialità**

Tutto il personale che opera all'interno della Casa deve comportarsi con professionalità, obiettività ed onestà nel completo interesse degli assistiti.

- **Continuità**

L'erogazione del servizio è garantita con continuità e regolarità 24 ore su 24.

- **Diritto di informazione e 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. L'ospite della "Casa" ha diritto ad essere coinvolto, quando in grado di capire e di scegliere, nei trattamenti di cura, di riabilitazione e di assistenza previsti nel Piano Individualizzato. Per gli ospiti che abbiano problemi cognitivi, il diritto di informazione e scelta viene garantito ai parenti e/o all'amministratore di sostegno / tutore.

La Casa di Soggiorno per Anziani fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'ospite e il diritto all'autodeterminazione ma tenendo conto che la relazione di cura significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno.

- **Diritto al rispetto della privacy**

Ogni ospite della Casa di Soggiorno per Anziani ha il diritto di vedere salvaguardata in ogni momento la propria "privacy". Tutto il personale si impegna ad operare affinché ciò sia sempre consentito. L'Ente garantisce il rispetto delle normative in vigore in materia. In particolare, i dati personali degli utenti verranno trattati con la massima riservatezza. Saranno registrati, organizzati e conservati in archivi informatici e cartacei. Relativamente ai dati medesimi gli interessati potranno esercitare i diritti previsti dall'art. 15 del Regolamento Europeo 679/2016.

- **Partecipazione**

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

- **Diritto al corretto contatto con la famiglia**

La Casa di Soggiorno per Anziani favorisce e promuove il mantenimento dei rapporti affettivi tra l'ospite e la propria famiglia. A tal fine è prevista la massima elasticità nel consentire l'accesso dei familiari nella struttura. E' possibile anche prevedere particolari iniziative volte a coinvolgere i familiari nella vita della "Casa".

L'Ospite, attraverso il Responsabile Sanitario, ha diritto che la sua famiglia sia correttamente informata riguardo alle proprie condizioni socio-sanitarie.

- **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.

Inoltre, ad integrazione di quanto previsto dalla DGR n.3540/2012 la Fondazione ha stipulato idonea polizza assicurativa per la responsabilità civile per coprire eventuali danni cagionati all'ospite, anche per danni involontariamente cagionati in conseguenza di un fatto accidentale e/o imputabile a negligenza, imprudenza o imperizia. Le polizze stipulate non prevedono franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

### **3. MISSION E POLITICA PER LA QUALITA'**

Nel mese di maggio 2014 la Fondazione ha conseguito la certificazione UNI EN ISO 9001:2008, mentre, nel mese di maggio 2017 ha conseguito la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 (Certificato del Sistema di Gestione per la Qualità).

Gli obiettivi principali della Casa di Soggiorno per Anziani, nel rispetto della 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 appositamente formato 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 ATS e Comune
- d. razionalizzare le spese rispettando i vincoli di bilancio nell'erogazione del servizio.

#### 4. ORGANIGRAMMA

	<b>CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE</b>
Presidente	Dott. Guerrini Gianbattista
Consiglieri	Capra Giovanni, Manzella Massimo, Corsini Giorgio, Landi Giorgio
	<b>RESPONSABILI</b>
Direttore Amministrativo	Meneghini Mariagrazia
Responsabile Sanitario	De Martinis Monica
Coord. Area clinica	Battaglia Santina
Coord. Area organizzativa	Boldini Paolo
	<b>AREA SANITARIA</b>
Medici di reparto	3 Operatori di cui 1 responsabile sanitario
Infermieri	12 Operatori
	<b>AREA RIABILITATIVA</b>
Fisiatra	Professionista dedicato
Fisioterapia	3 Operatori
	<b>AREA ANIMAZIONE</b>
Educatori/animatori	3 Operatori
	<b>AREA ASSISTENZIALE</b>
Operatori socio assistenziali	57 Operatori
	<b>AREA AMMINISTRATIVA</b>
Direzione Amministrativa	5 Operatori
	<b>AREA DEI SERVIZI</b>
Ufficio tecnico	1 Operatore
Cucina	Appalto esterno
Manutentore	1 Operatore
Lavanderia/Guardaroba	3 Operatori
Servizio pulizie	cinque addetti
Parrucchiere/Barbiere	1 Operatore
Manicure/ Pedicure	1 Operatore

Tutto il personale operante in struttura è facilmente individuabile, in quanto possiede un visibile identificativo che riporta nome, cognome e qualifica.

Per tutto quanto non espressamente contenuto nella presente Carta dei Servizi si fa esplicito riferimento alle norme statutarie, al Codice Etico adottato dal CdA della Fondazione e al contratto di ingresso ai servizi presso la Casa di Soggiorno per Anziani-ONLUS.

#### 5. ORARI

ORARI DI RICEVIMENTO:

PRESIDENTE: Previo appuntamento telefonico

DIRETTORE AMMINISTRATIVO: lunedì – venerdì previo appuntamento

RESPONSABILE SANITARIO lunedì – venerdì previo appuntamento

ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI:

dal lunedì al venerdì dalle ore 08,30 alle 12,30

martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle 15.30

\* i dati relativi al personale dipendente sono quelli risultanti al 01/03/2019

## ORARI DI VISITE AGLI OSPITI:

dalle ore 8,00 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.

Si consiglia di evitare visite durante gli orari dell'assistenza all'ospite e gli durante orari dei pasti. E' opportuno altresì, che tali visite siano fatte senza arrecare disturbo alla tranquillità degli ospiti della Casa di Soggiorno per Anziani.

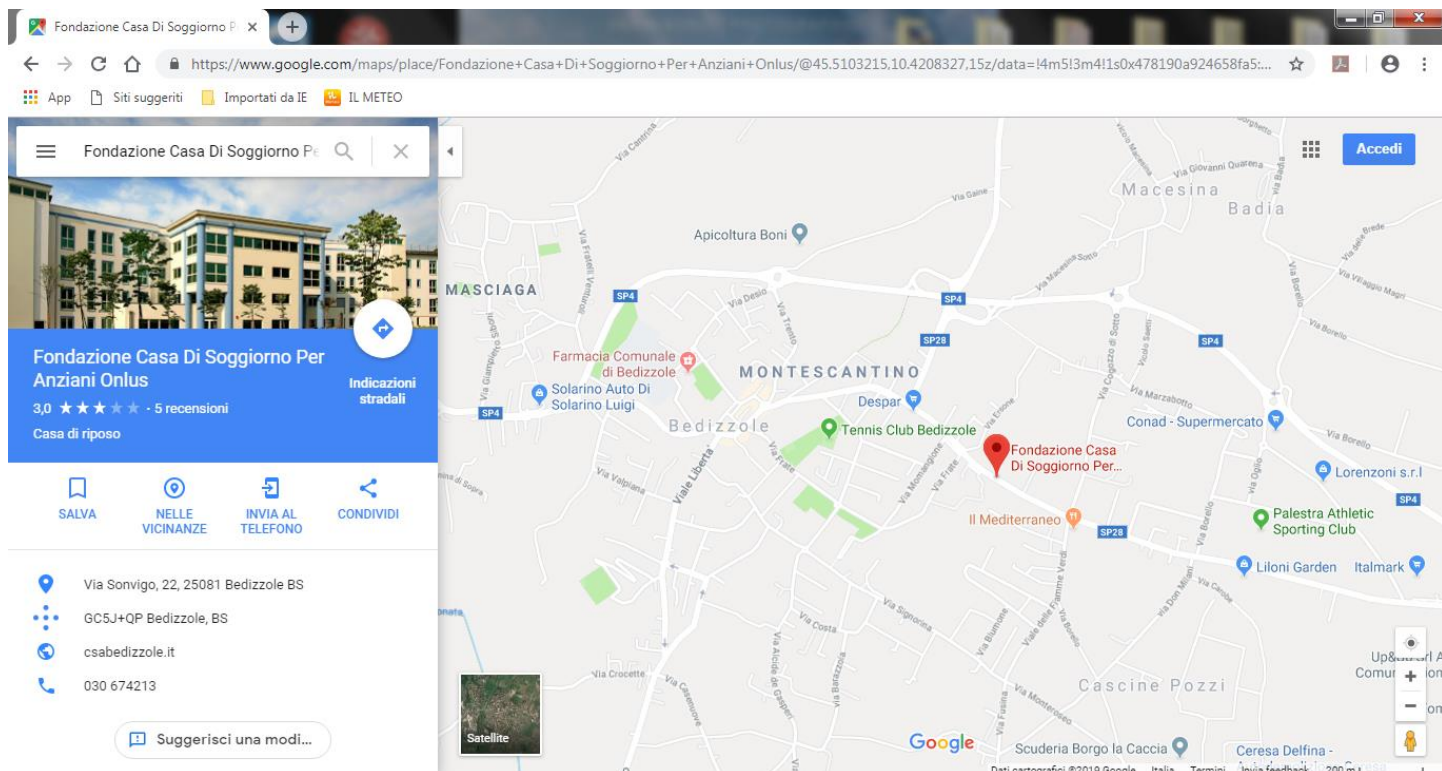
## ORARI DI VISITE GUIDATE

A richiesta, previo appuntamento presso l'Ufficio Amministrativo, è possibile visitare la struttura ed avere un colloquio con il personale medico in previsione di un probabile ricovero.

## 6. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Casa di Soggiorno per Anziani di Bedizzole è costituita da un'unica sede sita in Via Sonvigo, 22 in Bedizzole (Brescia), si compone di due fabbricati, uno sede degli uffici amministrativi del Centro Diurno Integrato e n. 7 minialloggi protetti e l'altro sede della struttura residenziale. L'accesso per i pedoni è direttamente da Via Sonvigo mentre per gli automezzi da Via Frate.

La struttura è raggiungibile percorrendo la strada provinciale n. 11 con automezzo proprio o autoambulanza, oppure utilizzando la rete dei trasporti pubblici.



La capacità ricettiva, in seguito all'ottenimento dell'autorizzazione definitiva al funzionamento, è di:

- n. 110 posti letto accreditati, di cui n. 15 per il Nucleo Alzheimer
- n. 10 per posti letto autorizzati
- n. 12 posti di sollievo

### Prospetto tipologia camere e posti letto

	N. CAMERE SINGOLE	N. CAMERE DOPPIE	N. POSTI LETTO ACCREDITATI O AUTORIZZATI	N. POSTI LETTO SOLLIEVO	TOTALE POSTI LETTO
PIANO PRIMO	0	17	34	0	34
PIANO SECONDO (ALZHEIMER ESCLUSO)	2	13	26	2	28
NUCLEO ALZHEIMER	0	10	18	2	20
PIANO TERZO	0	25	42	8	50
	<b>2</b>	<b>65</b>	<b>120</b>	<b>12</b>	<b>132</b>

Il nucleo Alzheimer è un servizio in funzione dal 1999 e si rivolge specificatamente agli ospiti con gravi problemi cognitivi e che presentano importanti problemi comportamentali. L'obiettivo perseguito è il controllo dei disturbi del comportamento, mantenimento e prolungamento per quanto possibile di una qualità accettabile della vita, cura della persona e riduzione dello stress dei familiari.

A questi ospiti vengono proposti ampi spazi di ascolto e dialogo, passeggiate all'esterno della Struttura, momenti dedicati a piccoli lavoretti manuali.

Il nucleo accoglie un totale di n. 20 ospiti distribuiti in camere a 2 posti letto dotate di bagno.

La struttura residenziale per anziani è dotata complessivamente di n. 67 camere da 2,1 posti letto tutte con bagno, n. 7 camere sono riservate a n. 12 posti di sollievo.

La Casa di Soggiorno per Anziani è ubicata nel verde; dispone di un ampio parco giardino piantumato ed attrezzato che assicura tranquillità perché lontano da fonti di rumore (strada). Inoltre, durante la bella stagione, offre ad ospiti e visitatori la possibilità di attività all'aperto. E' possibile effettuare visite guidate alla struttura previo accordo con la Direzione, da parte di utenti potenziali e dei loro famigliari.

## 7. RETTE

Le rette vengono determinate dal Consiglio di Amministrazione e di norma vengono mantenute inalterate per tutto l'anno solare; in casi di necessità, possono eventualmente essere soggette a revisione nel corso dell'anno. La retta per i posti letto accreditati deve essere versata in forma anticipata entro i primi 10 giorni del mese.



**RETTE POSTI LETTO ACCREDITATI IN VIGORE DAL 01.02.2018**

<b>DESCRIZIONE CAMERA</b>	<b>RETTA MENSILE BEDIZZOLESÌ (Residenti da meno di 5 anni)</b>	<b>RETTA GIORNALIERA BEDIZZOLESÌ (Residenti da meno di 5 anni)</b>	<b>RETTA MENSILE BEDIZZOLESÌ (Residenti da più di 5 anni)</b>	<b>RETTA GIORNALIERA BEDIZZOLESÌ (Residenti da più di 5 anni)</b>	<b>RETTA MENSILE NON BEDIZZOLESÌ</b>	<b>RETTA GIORNALIERA A NON BEDIZZOLESÌ</b>
Camera a due o più letti	€ 1.720,00	€ 56,55	€ 1.568,50	€ 51,57	€ 1.840,00	€ 60,49
Alzheimer	€ 1.790,00	€ 58,85	€ 1.628,00	€ 53,52	€ 1.910,00	€ 62,79

**RETTE POSTO LETTO SOLVENTE (AUTORIZZATO)**

<b>DESCRIZIONE CAMERA</b>	<b>RETTA GIORNALIERA BEDIZZOLESÌ</b>	<b>RETTA GIORNALIERA NON BEDIZZOLESÌ</b>
Camera a due letti	€ 76,00	€ 81,00

**RETTE POSTO LETTO SOLVENTE (SOLLIEVO)**

<b>DESCRIZIONE CAMERA</b>	<b>RETTA GIORNALIERA BEDIZZOLESÌ</b>	<b>RETTA GIORNALIERA NON BEDIZZOLESÌ</b>
Camera a due letti	€ 76,00	€ 81,00

Le rette per posti letto accreditati sopra riportate sono al netto del contributo regionale e comprendono tutti i servizi offerti dalla struttura, gli ausili necessari (pannoloni, lavanderia, trasporti in ambulanza disposti dall'ente per necessità sanitaria, fisioterapia ecc.) e i medicinali.

Diversamente per i ricoveri di sollievo e i posti letto autorizzati gli ospiti mantengono il proprio Medico di Base e devono provvedere personalmente alla fornitura di farmaci ed eventuali ausili.

In caso di assenza dell'ospite dalla struttura:

- a decorrere dal 3° giorno di assenza, qualunque sia il motivo dell'assenza (ricovero ospedaliero o meno) e per tutta la durata della stessa non sarà conteggiato il costo della giornata alimentare per importi pari a quelli contrattualmente in atto con la Ditta aggiudicataria del servizio fornitura pasti;
- per ogni giorno di assenza, a seconda della motivazione dell'assenza stessa viene stabilito quanto segue:

## ASSENZA PER RICOVERO OSPEDALIERO:

- per le assenze sino a 15 giorni la tariffa giornaliera è interamente dovuta al netto del pasto (dal 3° giorno);
- per le assenze oltre i 15 giorni, motivate da ricovero ospedaliero, a decorrere dal 16° giorno oltre alla retta giornaliera (AL NETTO DEL PASTO) non sarà applicata la maggiorazione della tariffa regionale relativa alla classe SOSIA dell'ospite di volta in volta in vigore. Rimane pertanto applicabile la sola retta giornaliera al netto del pasto.

## ASSENZA PER ALTRE CAUSE ESCLUSIVAMENTE PER I POSTI LETTO ACCREDITATI

- per le assenze sino a 15 giorni la tariffa giornaliera è interamente dovuta al netto del pasto (dal 3° giorno);
- per le assenze oltre i 15 giorni, non motivate da ricovero ospedaliero, a decorrere dal 16° giorno oltre alla retta giornaliera (AL NETTO DEL PASTO) sarà applicata la maggiorazione della tariffa regionale relativa alla classe SOSIA dell'ospite di volta in volta in vigore.

Eventuali assenze della struttura per vacanze o per altri motivi, devono comunque essere concordate preventivamente con la Direzione dell'Ente.

La retta è onnicomprensiva dei servizi erogati per i posti letto accreditati, non comprende solamente tickets su analisi di laboratorio, esami strumentali, visite specialistiche e dotazione di biancheria personale e vestiario in generale, trasporti per interessi privati.

Al momento dell'accettazione in Casa di Soggiorno, per gli ospiti è richiesto il versamento, a titolo di cauzione fruttifera, di una mensilità. In caso di dimissione, decesso o trasferimento ad altra struttura, l'Amministrazione provvede alla restituzione del deposito cauzionale, al netto dovuto per retta.

L'ospite può essere dimesso d'ufficio qualora ci sia morosità nel pagamento delle rette.

Viene rilasciata agli ospiti la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie.

L'accesso alla documentazione sociosanitaria è consentito previa richiesta scritta tramite apposito modulo reperibile presso la Direzione Amministrativa dell'Ente, previo nulla osta del Responsabile Sanitario entro 7 giorni dalla richiesta a titolo gratuito.

## 8. CERTIFICAZIONI FISCALI

La Fondazione rilascerà ad ogni ospite una certificazione delle rette ai fini fiscali entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

## 9. MODALITA' DI ACCESSO

Possono essere accettati, a giudizio insindacabile della Direzione, tutti i cittadini che inoltreranno domanda per iscritto indirizzata alla Direzione medesima. La domanda, da ritirare presso la direzione Amministrativa dell'Ente, o scaricabile direttamente dal sito Web, dovrà essere corredata da tutti i documenti e i dati richiesti nonché dalla stipula del contratto d'ingresso.

La domanda dovrà contenere:

- 1) certificato medico attestante le condizioni sociosanitarie dell'ospite e l'assenza di malattie infettive contagiose;
- 2) autocertificazione residenza e stato di famiglia (allegato A/B o altro documento rilasciato da uffici comunali);
- 3) consenso al trattamento dei dati personali (allegato A/B);
- 4) copia della carta d'identità/ patente / passaporto (interessato e richiedente);
- 5) copia della tessera sanitaria e dell'esenzione eventuale;
- 6) copia accompagnamento/invalidità o copia della domanda presentata;
- 7) questionario per dati integrativi SOSIA;
- 8) valutazione dei servizi sociali solo per i residenti a Bedizzole.

### **Destinatari**

I destinatari del presente protocollo sono gli anziani CON MINIMO 65 ANNI D' ETA' con compromissione dell'autosufficienza ed anziani affetti da demenza. Possono accedere alla graduatoria anche soggetti con età minore a 65 anni purché in possesso di deroga scritta da parte dell'ASST competente per territorio.

Non presenta criteri di esclusione l'età anagrafica per ricoveri di sollievo e autorizzati in quanto possono essere accolti anche ospiti con età inferiore a 65 anni.

### **Criteri per la graduatoria:**

- Accesso secondo tipo di patologia: la documentazione sanitaria viene visionata dalla Direzione Sanitaria che identifica in questo modo gli ospiti con disturbi del comportamento e/o con patologia di Alzheimer da inserire nella graduatoria direttamente del NUCLEO ALZHEIMER
- Ordine cronologico di ingresso: fa fede il protocollo sulla domanda
- Priorità ai cittadini Bedizzelesi: all'interno della Fondazione è presente uno statuto che stabilisce che venga, a parità di patologia e di data, garantita la precedenza ad un residente nel comune di Bedizzole
- Priorità alle segnalazioni da parte di Ospedali, servizi di dimissione protette e/o servizi sociali territoriali: questo al fine di garantire una maggiore tutela a quelle situazioni di particolare fragilità sul territorio
- Per gli ingressi definitivi in regime di accreditamento, hanno priorità gli ospiti già all'interno della struttura classificati "SOLVENTI" (Autorizzati/sollievo).
- In caso di convocazione della famiglia da parte della Fondazione, questa verrà riportata sul frontespizio della domanda stessa specificando giorno/mese/anno e risposta della famiglia.

La gestione della Lista D'Attesa in capo agli uffici amministrativi.

Tali criteri sono stati stabiliti dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione e possono subire eventuali variazioni su indicazione del medesimo.

## 10. MOMENTO DELL'INGRESSO E VALUTAZIONE DELL'OSPITE

L'ospite, previa sottoscrizione del contratto d'ingresso, 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'unità operativa interna di valutazione, formata dal Responsabile Sanitario, da un medico di reparto, dalla caposala e dal fisiatra, a seguito di valutazione multidisciplinare, provvede a stilare un protocollo di accoglimento per definire le corrette modalità di erogazione dell'assistenza terapeutico-riabilitativa.

Lo scopo è quello di predisporre un piano assistenziale individualizzato il più possibile attento e mirato, suscettibile comunque di integrazione e variazione nel corso della degenza.

## 11. DIMISSIONE DELL'OSPITE

In caso in cui l'ospite mantenga nel tempo un comportamento incompatibile con i normali problemi legati all'organizzazione delle attività di assistenza e con l'armonia e la serenità richiesta, l'Ente si riserva la facoltà di adottare tutti i provvedimenti necessari tesi a riportare alla normalità la situazione, non escluse le dimissioni dell'ospite stesso.

In caso di dimissioni al domicilio, ovviamente concordate con la famiglia, o trasferimento presso altre unità operative, al fine di mantenere una continuità assistenziale, la Direzione Sanitaria, prende contatti con MMG dell'ospite; in assenza di un adeguato supporto familiare, provvederà ad informare i Servizi Comunali competenti e ASST, per eventuali interventi alternativi o consequenziali alle dimissioni, **l'ospite sarà accompagnato da apposita lettera di dimissione.**

## 12. SERVIZI SPECIFICI

La Casa di Soggiorno per Anziani è una struttura in grado di fornire assistenza continuativa (24 ore su 24) qualificata, ad elevato contenuto sanitario ed a prevalente indirizzo riabilitativo per soggetti anziani non autosufficienti con esiti di patologie fisiche, cognitive, sensoriali o miste, non assistibili a domicilio e per i quali il ricovero ospedaliero risulta improprio.

I servizi specifici erogati sono i seguenti:

<p>Assistenza sanitaria:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- medica</li><li>- infermieristica</li><li>- farmaceutica</li></ul>	<p>L'equipe medica è costituita dal Direttore Sanitario e da tre medici di reparto. Gli ospiti non accreditati (autorizzati e di sollievo) mantengono il loro medico di base territorialmente competente. L'Anziano viene assistito e sorvegliato dal</p>
--	---

	<p>punto di vista clinico in maniera costante, attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico. Le fasi di attuazione di tale attività, svolte seguendo le linee guida di geriatria e di gerontologia, sono, essenzialmente, le seguenti: la prevenzione, la diagnosi, la terapia farmacologica e riabilitativa.</p> <p>Durante la notte, il sabato pomeriggio e nei giorni festivi è attivo un servizio di reperibilità medica interno alla struttura con tre medici che a turnazione sono reperibili.</p> <p>Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica garantita dalla Caposala e dal personale infermieristico abilitato a norma di legge, nell'arco delle 24 ore.</p>
Assistenza riabilitativa	<p>La riabilitazione fisioterapica mira al recupero e al mantenimento o alla riduzione della perdita di capacità funzionali residue. L'attività viene svolta, con il supporto di strumenti appropriati, da un medico fisiatra consulente (presente in struttura due volte al mese) e da tre fisioterapisti.</p> <p>La struttura è dotata di palestra per le attività fisioterapiche.</p>
Attività educativo-animativa e occupazionale	<p>I tre animatori che operano in struttura garantiscono lo svolgersi delle attività educativo - animative e occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'ospite.</p> <p>Tali attività quali lettura giornale, laboratorio disegno-maglia-decorazione-bricolage-manipolazione, tombola e gioco delle carte si esplicano sia all'interno della struttura sia all'esterno, con l'intento di sostenere l'individualità e le capacità del singolo nonché di favorirne l'inserimento in un gruppo di lavoro.</p> <p>Vengono organizzate feste in occasione dei compleanni e di ricorrenze particolari (festività) e, al fine di favorire l'integrazione con il territorio, gite all'esterno della struttura, incontri con i bambini delle scuole, con l'Associazione della Terza Età, gruppi culturali e canori locali.</p> <p>Viene favorito anche il collegamento con altre RSA.</p>

Igiene e cura della persona	Sono garantite dagli operatori addetti all'assistenza, nel rispetto delle forme e dei modi più adeguati per mantenere un costante stato di benessere dell'Anziano e salvaguardando sempre la dignità della persona, con gli ausili necessari sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli e secondo quanto indicato dagli infermieri.
Servizio di parrucchiere e barbiere	Vengono forniti gratuitamente le prestazioni di parrucchiere e barbiere effettuate da una addetta dipendente.
Servizio di podologia/callista	Gli ospiti che necessitano della cura dei piedi possono fare richiesta alla Caposala che provvederà a far eseguire la prestazione gratuitamente.
Vitto	<p>Il servizio di ristorazione è affidato in appalto ad una ditta esterna, la quale per la preparazione dei pasti, utilizza la cucina della struttura.</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 sotto il controllo di una dietista, su indicazione del Responsabile Sanitario, prevedendo menu personalizzati a seconda delle necessità sanitarie.</p> <p>Il servizio di refezione viene effettuato nei seguenti orari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- colazione alle ore 8,00/8,30</li> <li>- pranzo alle ore 11,45</li> <li>- merenda alle ore 15,30</li> <li>- cena alle ore 17,45</li> </ul>
Alloggio	Le camere sono complessivamente 67 di cui n. 7 riservate a posti letto di sollievo, sono ad uno, due posti letto, tutte dotate di servizi igienici, di impianto di riscaldamento e raffrescamento.
Servizio di lavanderia/guardaroba	<p>La Struttura offre il servizio di lavanderia in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Giornalmente il servizio effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale degli ospiti.</p> <p>Gli indumenti degli ospiti, al momento dell'ingresso, vengono contrassegnati con apposite etichette.</p> <p>Nel caso di capi personali di particolare pregio o valore affettivo, considerate le elevate temperature di lavaggio, si consiglia di provvedere personalmente alla cura.</p>

	<p>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 o deteriorati.</p> <p>Per quanto concerne il lavaggio della biancheria (coperte, lenzuola ecc.) il servizio è dato in appalto ad una ditta esterna.</p>
Servizio di trasporto ospiti	La Casa di Soggiorno per Anziani garantisce gratuitamente il trasporto degli ospiti per motivi di carattere Sanitario e disposti dalla Direzione Sanitaria utilizzando l'automezzo di proprietà dell'Ente o avvalendosi del servizio ambulanza.
Servizio di pulizia e sanificazione ambientale	Tutti gli ambienti in cui si effettuano i vari servizi sono sempre adeguatamente e costantemente tenuti in ordine, puliti ed igienizzati, compresi gli oggetti e i suppellettili presenti, mediante l'impiego di apparecchiature, attrezzi nonché detergenti e disinfettanti adeguati e necessari. Il servizio è assicurato direttamente dal personale ausiliario della Casa di Riposo.
Servizio religioso	<p>L'attività religiosa si articola nei seguenti orari:</p> <p>Celebrazione della Santa Messa dal lunedì al sabato alle ore 16.00 domenica alle ore 09.00</p>
Servizio di posta	La posta in arrivo viene recapitata agli ospiti dagli animatori

### 13. SERVIZI GENERALI

Sale da pranzo / sala soggiorno	La struttura dispone di n. 6 sale da pranzo tutte dotate di impianto di riscaldamento e raffrescamento, ogni zona è dotata di apparecchi televisivi.
Bagno assistito	La struttura dispone di n. 6 bagno assistito, 2 per ogni piano
Camere mortuarie	La struttura dispone di n. 1 camera mortuaria.
Chiesa	Al piano terra è presente la chiesa per le funzioni religiose.
Servizio telefonico	È possibile utilizzare gli apparecchi telefonici mobili interni per ricevere telefonate.
Servizio distributori automatici	Sono in funzione, al piano terra, distributori automatici di bevande calde e fredde e gelati.
Parco giardino	La struttura è dotata di un ampio parco giardino piantumato ed attrezzato a disposizione degli ospiti e dei loro parenti, nonché di un giardino Alzheimer.

## **14. 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 e, 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.

### **Fumo**

E' assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nelle zone comuni dei reparti e della Casa, e ciò per disposizioni di legge, ma soprattutto per rispetto della propria salute e di quella degli altri ospiti. E' consentito il fumo all'aperto.

### **Uscite**

Al fine di garantire il mantenimento dei rapporti tra l'ospite e la propria famiglia, salvo la preventiva autorizzazione del Responsabile 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 ed a sottoscrivere l'apposito modulo per la richiesta.

## **15. STANDARD DI QUALITA'**

La Casa di Soggiorno per Anziani ha determinato degli standard generali finalizzati al miglioramento della qualità dei servizi erogati agli Ospiti. Tali standard corrispondono ad obiettivi di qualità delle prestazioni rese all'utenza. Annualmente verranno verificati e monitorati, attraverso i questionari compilati dagli utenti e/o dai familiari, per valutare il grado di soddisfazione dell'utenza e lo stato di attuazione dei vari progetti. Per gli stessi si provvede ad apposita socializzazione attraverso grafici o tabelle esposte al pubblico.

E' presente apposito modulo utilizzabile per la formulazione di eventuali "Segnalazioni, suggerimenti e richieste"; in caso di necessità tale modulo dovrà essere compilato e successivamente consegnato alla Direzione Amministrativa la quale si attiverà al fine di fornire riscontro a quanto segnalato entro un tempo massimo di 15 gg.

### **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**

Tutto il personale socio sanitario è in possesso di idonei titoli di studio, abilitanti all'esercizio della professione o del servizio (copie cartacee dei titoli di studio sono conservati presso l'ufficio amministrativo, a disposizione per la consultazione).

Per quanto riguarda il personale medico e gli infermieri, è acquisita agli atti anche la documentazione attestante l'iscrizione ai rispettivi albi professionali. Il personale sui servizi socio assistenziali dipendente dalla Fondazione è assunto in numero sufficiente ad assicurare la copertura dei turni per la fruizione dei riposi settimanali e ferie annuali. Nei casi di assenze impreviste viene garantito il mantenimento degli standard assistenziali attraverso la chiamata in rientro ed eventuale assunzione a tempo determinato.

Il personale medico, presente in struttura, garantisce la copertura del servizio rispettando gli impegni contrattuali ed alternandosi nella fruizione di periodi di ferie; nelle fasce orarie non comprese in quelle descritte, è invece attivo il servizio di reperibilità medica. Tale reperibilità viene assicurata attraverso la predisposizione di specifici contratti con alcuni medici del territorio (medici presenti in struttura dalle ore 9:00 del mattino sino alle ore 18:00 del pomeriggio dal lunedì al venerdì, il sabato mattina dalle ore 9:00 alle ore 12:00. Le ore rimanenti e le giornate festive sono invece coperte mediante il servizio di reperibilità medica.

Il contenimento del turnover del personale viene attuato attraverso gli strumenti sotto specificati:

- Monitoraggio questionari di gradimento compilati dal personale dipendente;
- Monitoraggio degli indicatori dello Stress Correlato per singolo profilo professionale;
- Formazione specifica ai lavoratori non solo in riferimento a quella obbligatoria ma anche attraverso formazione su argomenti specifici attinenti l'assistenza all'utenza (ad esempio corsi sulle demenze);
- Assunzioni a tempo indeterminato per il personale a tempo determinato già presente in struttura.

La formazione del personale viene assicurata attraverso un apposito piano di formazione previsto annualmente principalmente basato sui corsi finanziati e proposti dal Fondo Fonservizi.

Ai sensi di quanto previsto al punto c) allegato 1 DGR 2261/2014 il piano di formazione di ogni anno assicura la copertura del fabbisogno formativo di tutti gli operatori addetti all'assistenza in un arco di tempo triennale, sulla base delle esigenze specifiche rispetto all'utenza da assistere e su tematiche relative all'umanizzazione delle cure.

Prevede inoltre che tutti gli operatori siano formati su tematiche relative alla comunicazione e alle tecniche di relazione con gli utenti e i caregiver anche rispetto alla gestione dei conflitti.

La formazione viene documentata in modo che siano riconoscibili i percorsi e i risultati.

Per il personale che opera in libera professione la Fondazione acquisisce la documentazione comprovante la formazione e l'aggiornamento svolti in relazione all'attività prestata.

### **Strumenti informativi scritti**

A disposizione del personale vengono messi 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.

La Fondazione, in convenzione con il Comune di Bedizzole, si avvale del servizio ristorazione erogato da azienda specializzata alla quale è affidata la preparazione di pasti.

## **16. IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO**

Gli obiettivi di miglioramento, determinati dall'Amministrazione e dalla Direzione della Casa di Soggiorno per Anziani in corso di sviluppo sono:

1. offrire un servizio qualificato ponendo l'ospite al centro dell'attenzione, sia dal punto di vista sanitario che sociale, in modo da recuperarlo ad una migliore qualità della vita;
2. individuare degli indicatori per valutare e monitorare la qualità del servizio erogato in base ai seguenti fattori: accessibilità, efficienza, efficacia, continuità, imparzialità, partecipazione, privacy;
3. creare un sistema di monitoraggio continuo del livello di soddisfazione (dell'ospite e delle famiglie) attraverso la somministrazione di appositi questionari di gradimento agli ospiti e accogliendo, esaminando e gestendo con sollecitudine i reclami ed i suggerimenti degli assistiti e le osservazioni del personale e traducendoli in azioni di miglioramento del servizio erogato (l'elaborazione dei risultati del citato questionario verrà socializzata attraverso la pubblicazione dei medesimi tramite affissione ad apposita bacheca);
4. effettuare indagini sul grado di soddisfazione degli operatori mediante la compilazione di questionari;
5. aggiornare continuamente i protocolli operativi;
6. garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.

## **17. 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 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 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 anticipata, della retta mensile dell'ospite nonché di tutte le spese sostenute da codesta amministrazione per conto del predetto ospite che non sono comprese nella retta;

- di essere a conoscenza ed accettare senza eccezione o riserva il Contratto d'ingresso 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, al Codice Etico e al contratto di ingresso ai servizi di residenza sanitaria assistenziale della Casa di Soggiorno per Anziani-ONLUS.

## **Casa di Soggiorno per Anziani-ONLUS Bedizzole (BS)**

### **GIORNATA TIPO OSPITE**

- 06,00 – 08,30 Alzata e cambio ospiti. Gli addetti alzano in coppia quegli ospiti per i quali è necessario l'aiuto di due operatori e con l'ausilio di sollevatori. L'igiene della persona viene effettuata con la massima accuratezza, con l'effettuazione dei bagni programmati prestando una particolare attenzione al taglio delle unghie delle mani, dei piedi ed al lavaggio dei capelli. L'alzata è un momento importante anche per stabilire i rapporti umani, in una fase in cui l'ospite si sente dipendente dall'operatore. Una volta alzato, l'ospite viene accompagnato nel soggiorno-pranzo dove si fa colazione.
- 08,30 – 09,30 Colazione. Si controlla che gli ospiti siano in ordine, che tutti mangino da soli; si imbecca solo chi lo necessita.
- 09,30 – 10,45 Attività di animazione e assistenza riabilitativa: per tutti gli ospiti, in varie giornate ed orari, vi è la possibilità di partecipare: ad attività animative quali: laboratori di attività manuali, di attività ludiche e di lettura; ad attività riabilitative individuali quali: ginnastica psico motoria, terapie fisiche e massaggi, deambulazioni assistite. Gli ospiti si preparano per il pranzo: chi è in grado di deambulare da solo si reca in bagno a lavarsi le mani e quindi in sala da pranzo. Agli ospiti in carrozzina vengono lavate le mani e quindi accompagnati ai rispettivi posti a tavola o nelle rispettive stanze.
- 11,00 – 11,30 Pranzo. Gli operatori controllano che tutti gli ospiti si alimentino e si idratino regolarmente, stimolando gli stessi a mangiare da soli. Vengono imboccati solo gli ospiti che, per motivi fisici e cognitivi, non sono in grado di alimentarsi in modo autonomo. Per coloro che sono parzialmente autonomi vengono utilizzati appositi ausili, per facilitare l'assunzione di cibi. Finito il pranzo, a coloro che non sono in grado di farlo autonomamente, vengono lavate mani e bocca e all'occorrenza cambiati gli indumenti. Particolare cura viene riservata anche alla pulizia di carrozzelle e tavolini.
- 11,30 – 12,30 Pranzo per gli autosufficienti
- 12,00 – 13,00 Gli ospiti che lo necessitano e che lo gradiscono vengono accompagnati a letto e correttamente posturati per il riposo pomeridiano.
- 14,00 – 15,30 Si alzano gli ospiti che sono andati a letto, dopo aver provveduto, se necessario, all'igiene intima e al cambio degli indumenti e gli stessi vengono poi accompagnati deambulando o in carrozzina nel soggiorno.
- 15,30 – 16,00 Viene servita la merenda e in base alle necessità nutrizionali vengono

somministrati thè, biscotti, yogurt o gelato.

- 16,00 – 17,30 Nella bella stagione gli ospiti vengono accompagnati per una passeggiata nel parco della struttura. Per alcune unità operative sono predisposti laboratori di attività manuali.
- 17,30 - 18,30 Preparazione degli ospiti per la cena. Valgono le osservazioni fatte per il pranzo.
- 18,30 – 20,30 Fase dell'allettamento e preparazione degli ospiti per la notte. Si inizia a mettere a letto gli ospiti cominciando da quelli che hanno necessità prioritarie o che lo richiedano; vengono cambiati per la notte, si effettua l'igiene intima, l'igiene del cavo orale e delle protesi dentarie e gli si fa indossare il pigiama o la camicia da notte. Tutti vengono correttamente posturati e si alzano le spondine se raccomandato nel piano assistenziale individualizzato.
- 22,00 – 06,00 Nella notte è importante garantire una buona assistenza e un'attenta sorveglianza. L'operatore chiude tutte le porte della struttura e fa un primo giro di controllo in tutte le camere presentandosi agli ospiti. Durante la notte l'operatore risponde alle chiamate, fa diversi giri di controllo nelle camere, provvede al cambiamento della postura degli ospiti, li idrata, interviene al bisogno per tranquillizzare ed aiutare se un anziano è insonne, ansioso o agitato. Effettua il cambio secondo protocollo.

Ogni operatore deve attenersi scrupolosamente ai protocolli stabiliti durante le riunioni di equipe. E' evidente che ogni figura professionale che viene a contatto con l'ospite deve stimolare l'anziano al fine di mantenere la propria autonomia nel rispetto della propria individualità.

## **Casa di Soggiorno per Anziani-ONLUS Bedizzole (BS)**

### **GIORNATA TIPO OSPITE ALZHEIMER**

- 06,00 – 08,30 Alzata e cambio ospiti.  
L'igiene della persona viene effettuata con la massima accuratezza con l'effettuazione quotidiana delle docce prestando una particolare attenzione al taglio delle unghie delle mani, dei piedi ed al lavaggio dei capelli.  
L'alzata è un momento importante anche per stabilire i rapporti umani, in una fase in cui l'ospite si sente dipendente dall'operatore. Una volta alzato, l'ospite viene accompagnato nel soggiorno-pranzo dove si fa colazione.
- 08,30 – 09,30 Colazione. Si controlla che gli ospiti siano in ordine, che tutti mangino da soli; si imbecca solo chi lo necessita.
- 09,30 – 10,45 L'attività di animazione viene svolta con la collaborazione esclusiva di un animatore e si esplica sia in lavori di gruppo sia in lavori individuali. Gli ospiti vengono accompagnati nel parco giardino per una passeggiata, quando le condizioni meteorologiche lo consentono.  
Gli ospiti si preparano per il pranzo: chi è in grado di deambulare da solo si reca in bagno a lavarsi le mani e quindi in sala da pranzo.
- 12,00 – 12,45 Pranzo. Gli operatori controllano che tutti gli ospiti si alimentino e si idratino regolarmente, stimolando gli stessi a mangiare da soli.  
Vengono imboccati solo gli ospiti che, per motivi fisici e cognitivi, non sono in grado di alimentarsi in modo autonomo.  
Per coloro che sono parzialmente autonomi vengono utilizzati appositi ausili, per facilitare l'assunzione di cibi. Finito il pranzo, a coloro che non sono in grado di farlo autonomamente, vengono lavate mani e bocca e all'occorrenza cambiati gli indumenti.  
Particolare cura viene riservata anche alla pulizia di carrozzelle e tavolini.
- 12,45 – 13,00 Gli ospiti che lo necessitano e che lo gradiscono vengono accompagnati a letto e correttamente posturati per il riposo pomeridiano. Tutti vengono idratati correttamente.
- 14,00 – 15,30 Si alzano gli ospiti che sono andati a letto, dopo aver provveduto, se necessario, all'igiene intima e al cambio degli indumenti, gli stessi vengono poi accompagnati deambulando o in carrozzina nel soggiorno. L'attività riabilitativa viene svolta in questa fascia oraria e all'interno del nucleo.
- 15,30 – 16,00 Viene servita la merenda e in base alle necessità nutrizionali vengono somministrati thè, biscotti, yogurt o gelato.
- 16,00 – 17,30 Nella bella stagione gli ospiti vengono accompagnati per una passeggiata nel parco della struttura. Per alcune unità operative sono predisposti laboratori di attività manuali.



17,30- 18,30	Preparazione degli ospiti per la cena. Valgono le osservazioni fatte per il pranzo.
18,30 – 20,30	Fase dell'allettamento e preparazione degli ospiti per la notte. Si inizia a mettere a letto gli ospiti cominciando da quelli che hanno necessità prioritarie o che lo richiedano; vengono cambiati per la notte, si effettua l'igiene intima, l'igiene del cavo orale e delle protesi dentarie e gli si fa indossare il pigiama o la camicia da notte. Tutti vengono correttamente posturati e si alzano le spondine se raccomandato nel piano assistenziale individualizzato.
20,30 – 22,00	Gli operatori provvedono al riordino della sala da pranzo.
22,00 – 06,00	Nella notte è importante garantire una buona assistenza e un'attenta sorveglianza. L'operatore chiude tutte le porte della struttura e fa un primo giro di controllo in tutte le camere presentandosi agli ospiti. Durante la notte l'operatore risponde alle chiamate, fa diversi giri di controllo nelle camere, provvede al cambiamento della postura degli ospiti, li idrata, interviene al bisogno per tranquillizzare ed aiutare se un anziano è insonne, ansioso o agitato. Effettua il cambio secondo protocollo.

**Casa di Soggiorno per Anziani-ONLUS  
Bedizzole (BS)**

**MENU TIPO PRIMAVERILE\***

**PRANZO**

**CENA**

**Lunedì**

Pasta al pesto  
Pollo al limone  
Finocchi gratinati

Zuppa di patate e porri  
Polpettine in umido  
fagiolini

**Martedì**

Risotto alla parmigiana  
Lonza agli aromi  
Peperoni al grana

Minestrone con pasta  
mortadella  
carote

**Mercoledì**

Gnocchi con zucchine  
Carne tonnata  
Carciofi trifolati

Minestra all'ortolana  
Coppa  
zucchine

**Giovedì**

Ravioli burro e salvia  
Arrotolato di tacchino  
Carote prezzemolate

Riso in bianco  
Torta di prosciutto cotto e gorgo  
erbette

**Venerdì**

linguine al pomodoro  
filetto di pesce al limone  
patate lesse

Minestra verza e pancetta  
Frittura di latte  
cavolfiori

**Sabato**

Risotto ai formaggi  
Salamina ai ferri  
Spinaci al burro

Passato di verdura  
mortadella  
finocchi

**Domenica**

Lasagne al forno  
Coniglio alle olive con polenta  
Fagiolini all'olio

Tortellini in brodo  
Prosciutto crudo e melone  
coste


**SOSTITUZIONI**

Minestrina  
Fidelini bianchi

Crescenza  
Prosciutto cotto  
Uova  
Carne tritata  
Lesso di carne o di pollo  
Bistecca

Purè di patate  
Verdura frullata

\* il menu viene opportunamente integrato e variato a seconda delle stagioni

 <p>Fondazione Casa di Soggiorno per Anziani - Onlus Bedizzole</p>	<p><b>Segnalazioni</b> <b>Suggerimenti e Richieste</b></p>	<p>M.AMM/42 Rev.02 06/18</p>
---	--	----------------------------------

Il/La sottoscritto/a (Cognome) \_\_\_\_\_ (Nome) \_\_\_\_\_

residente in via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

n° tel. \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

in qualità di ( indicare il grado di parentela/titolo ) \_\_\_\_\_

del Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

DESIDERA SEGNALARE/ SUGGERIRE  
alla Direzione dell'Ente che (indicare l'oggetto della segnalazione/suggerimento):

---

---

---

---

---

DESIDERA, altresì, RICHIEDERE  
alla Direzione dell'Ente (indicare eventuali richieste):

---

---

---

---


---

**Ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016, autorizzo la Casa di Soggiorno per Anziani di Bedizzole (BS) al trattamento dei dati personali di cui sopra.**

Data, \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**Il presente modulo va consegnato alla Direzione Amministrativa la quale si attiverà per fornire riscontro alle segnalazioni, suggerimenti entro 15 giorni.**

 <p>Fondazione Casa di Soggiorno per Anziani - Onlus Bedizzole</p>	<p><b>Questionario Ospiti</b></p>	<p>M.AMM/23 Rev.01 04/19</p>
---	-----------------------------------	----------------------------------

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO PER GLI OSPITI ANNO

Caro Signore/Signora,

Le chiediamo gentilmente di rispondere al seguente questionario riguardante l'ambiente, le prestazioni, ed i servizi che ha ricevuto presso il nostro reparto ed il Suo grado di soddisfazione al riguardo. **Sulla base del Suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli ammalati.**

E' necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposito contenitore.

**ISTRUZIONI: metta una crocetta sulla risposta che Lei vuole dare.**

**Nel caso il paziente non sia in grado di rispondere, il questionario può essere compilato dal parente che l'ha maggiormente assistito durante la degenza in struttura.**

### **Si ricorda che il questionario è anonimo.**

**Barrare il Nucleo di appartenenza:**

1° PIANO	2° PIANO	3° PIANO	ALZH	MAP	CDI
----------	----------	----------	------	-----	-----

### **ACCESSO/ACCOGLIENZA**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
• Ritieni che l'accoglimento in struttura, al momento dell'ingresso, sia stato adeguato?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Al momento del ricovero è stato informato sull'organizzazione del nucleo (orario visite mediche, pasti, visite parenti)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Al momento del ricovero ha potuto conoscere l'equipe sanitaria (medico di reparto, infermiere, fisioterapista, animatore, operatore ASA) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Il rispetto alla riservatezza personale è adeguato (comunicazioni e informazioni riservate)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## OSPITALITA' E COMFORT

	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>ACCETTABILE</b>	<b>SCADENTE</b>
Efficienza e comfort degli spazi personali (letto automatizzato, armadio, comodino, televisore, sollevatori a binario in ogni camera di degenza).				
Comfort spazi collettivi di socializzazione (sale comuni, salone animazione, sala pranzo, giardino)				
Pulizia e igiene degli ambienti				
Servizio lavanderia, guardaroba				
Servizio parrucchiere				
Servizio assistenza spirituale				
Servizio cucina (qualità, quantità, varietà)				

## QUALITA' DELL'ASSISTENZA

<b>In base alla Sua conoscenza ed esperienza c/o il nostro Reparto come valuta:</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>ACCETTABILE</b>	<b>SCADENTE</b>
Frequenza e qualità cure igieniche				
Competenza dell'assistenza infermieristica				
Competenza degli operatori ASA				
Competenza fisioterapisti				
Competenza medici di reparto				

<b>Come valuta l'approccio all'utente e ai familiari durante le attività quotidiane delle seguenti figure professionali?</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>ACCETTABILE</b>	<b>SCADENTE</b>
Personale ausiliario				
Personale infermieristico				
Personale medico				
Animatori / Educatori				
Fisioterapisti				
Personale Amministrativo				



 <p>Fondazione Casa di Soggiorno per Anziani - Onlus Bedizzole</p>	<p><b>Contratto di Ingresso</b></p> <p><b>RSA ACCREDITATI</b></p>	<p>M.AMM/6</p> <p>Rev.09 03/19</p>
---	---	------------------------------------

**CONTRATTO DI ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA**  
**PRESSO LA FONDAZIONE CASA DI SOGGIORNO PER ANZIANI – ONLUS -**  
**BEDIZZOLE**

**Tra**

**La FONDAZIONE CASA DI SOGGIORNO PER ANZIANI - ONLUS con sede in Bedizzole (BS), Via Sonvigo n. 22, P.I. 00804850980 legalmente rappresentata dal Presidente pro-tempore Dott. Guerrini Gianbattista;**

**E**

Il Sig./Sig.ra _____ nato/a a _____ il _____ residente a _____ in Via _____ N. ____ Codice fiscale _____ Tessera Sanitaria n. _____	<b>Ospite R.S.A.</b>
--	----------------------

**E**

Il Sig./Sig.ra _____ nato/a a _____ il _____ residente a _____ in Via _____ N. ____ Codice fiscale _____ tel _____ e-mail _____
In qualità <b>referente</b> per l'Amministrazione di tutte le comunicazioni riguardanti l'Ospite ivi comprese le informazioni di tipo sanitario nell'eventuale impossibilità di fornirle direttamente all'Ospite stesso ( <b>di seguito per brevità denominato Obbligato</b> )

**E**

Il Sig./Sig.ra _____ nato/a a _____ il _____ residente a _____ in Via _____ N. ____ Codice fiscale _____ tel _____ e-mail _____
<b>Fideiussore Obbligato</b> in solido con questa scrittura ( <b>di seguito per brevità denominato Obbligato</b> )

**E**

Il Sig./Sig.ra _____ nato/a a _____ il _____ residente a _____ in Via _____ N. ____ Codice fiscale _____ tel _____ e-mail _____
<b>Fideiussore Obbligato</b> in solido con questa scrittura ( <b>di seguito per brevità denominato Obbligato</b> )

## Oppure

Il Sig./Sig.ra _____ nato/a a _____ il _____ residente a _____ in Via _____ N. _____ Codice fiscale _____ tel _____ e-mail _____ in qualità di <b>Amministratore di Sostegno/Tutore</b> (si allega copia del Decreto di nomina)
--

### PREMESSO:

che la **FONDAZIONE CASA DI SOGGIORNO PER ANZIANI - ONLUS** è autorizzata al funzionamento e accreditata dalla Regione Lombardia alla gestione di posti letto di Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA);

che la Residenza Sanitaria Assistenziale accoglie persone anziane non autosufficienti, d'ambo i sessi, persone non curabili a domicilio, purché non affette da malattie infettive e contagiose o da disturbi mentali incompatibili con la vita comunitaria;

che l'ammissione avviene previo parere positivo del Responsabile Sanitario in base alle condizioni psicofisiche e sociali del ricoverando e, per quanto di sua spettanza, del Presidente dell'Ente Fondazione Casa di Soggiorno per Anziani – Onlus;

che l'accesso alla struttura è subordinato al rispetto di una graduatoria di volta in volta in vigore;

che l'ingresso dell'Ospite in R.S.A. è programmato nella fascia oraria 8,30/11,00 e 15,00/16,00;

che all'atto dell'accoglimento, che avviene ad orari precedentemente comunicati con il richiedente, debbono essere presentati i seguenti documenti:

- codice fiscale- tessera sanitaria
- documento d'identità in corso di validità
- tessera esenzione ticket
- certificato di residenza e stato famiglia
- eventuali cartelle cliniche e/o ospedaliere in possesso, nonché la documentazione sanitaria
- copia verbale d'invalità

che all'atto dell'accoglimento per ogni Ospite viene istituito un fascicolo socio-sanitario contenente le notizie necessarie per la procedura di permanenza in comunità e sul quale verranno trascritti gli accadimenti quotidiani relativamente lo stato di salute dell'Ospite nonché il piano assistenziale individuale (P.A.I.) che verrà comunicato e condiviso con l'Ospite o con il suo referente individuato dal presente contratto;

L'Ente è in possesso di idonea polizza assicurativa per la responsabilità civile per coprire eventuali danni cagionati all'ospite, anche per danni involontariamente cagionati in conseguenza di un fatto accidentale e/o imputabile a negligenza, imprudenza e imperizia. Le polizze stipulate non prevedono franchigie opponibili a terzi danneggiati;

che l'Ente eroga i servizi socio-sanitari assistenziali in ottemperanza della normativa regionale vigente garantendo la presenza delle figure professionali assistenziali, educative e sanitarie nelle modalità richieste;

che l'ingresso non potrà aver corso senza la sottoscrizione del presente atto dagli obbligati in solido.



## TUTTO CIO' PREMESSO

Si stipula quanto segue:

### **ART. 1 PREMESSE**

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto.

### **ART. 2 PRESTAZIONI A CARICO DELLA FONDAZIONE**

Il trattamento dell'Ospite presso questa Fondazione comprende tutti i servizi e le prestazioni socio-sanitarie a favore dell'Ospite come previsto dalle vigenti disposizioni normative nazionali e regionali in ordine alle strutture residenziali per anziani e dalla Carta dei Servizi della R.S.A. che si allega.

In particolare la R.S.A. fornirà le seguenti prestazioni;

- a) assistenza medica generica e specialistica;
- b) assistenza infermieristica diurna e notturna;
- c) assistenza alla persona diurna e notturna con personale socio-sanitario qualificato (OSS/ASA);
- d) fornitura e somministrazione di farmaci;
- e) fornitura di presidi per l'incontinenza;
- f) prestazioni fisioterapiche;
- g) percorso educativo e di animazione, con momenti ludici e socializzanti;
- h) fornitura di pasti principali, colazioni e merende, con eventuale dieta personalizzata secondo prescrizione medica;
- i) lavanderia e stireria degli indumenti personali;
- j) servizio di parrucchiere, barbiere, lavanderia e guardaroba;
- l) prestazioni di tipo educativo finalizzate al mantenimento delle funzioni psicofisiche ed al loro eventuale recupero;
- m) fornitura ai corredi da letto, pulizia della persona ed in genere tutte le normali esigenze dell'ospite;
- n) favorire e promuovere i rapporti sociali in particolare con i familiari.

Sono esclusi i seguenti interventi:

- onorari e compensi per prestazioni richieste dall'utente o dai suoi familiari (visite specialistiche, visite mediche e infermieristiche effettuate da professionisti non convenzionati) non fornite e non prescritte direttamente dalla Fondazione. Anche il trasporto per tali interventi è a carico dell'utente;
- ogni altra prestazione non prevista espressamente dalla documentazione allegata.

### **ART. 3 OBBLIGHI PER L'OSPITE E GARANTI**

Sottoscrivendo il presente contratto l'Obbligato si impegna in solido con l'Ospite alla corresponsione mensile della retta, come fissata di volta in volta dal Consiglio di Amministrazione, assumendo il ruolo di fideiussori

per detto obbligo economico, ai sensi degli artt. 1936 e ss. Codice civile, senza beneficio della preventiva escussione del debitore principale.

Egli assume in particolare l'onere del versamento del deposito cauzionale e del pagamento della retta di degenza.

#### **ART. 4 DATI**

L'Obbligato è tenuto con puntualità ad aggiornare, in caso di variazione, sia l'Anagrafica dell'Ospite sia i propri dati (residenza, recapiti telefonici, stato di famiglia, riferimenti bancari) in caso di ritardi od omissioni graveranno sugli obbligati le spese e gli eventuali danni.

L'obbligato sarà interpellato dalla Direzione per ogni necessità e comunicazione riguardante l'Ospite e si impegna a provvedere al trasferimento dell'Ospite che, per qualsiasi motivo, non possa o non voglia più restare presso questa Fondazione.

#### **ART. 5 PRESTAZIONI A CARICO DELL'OSPITE**

La retta a carico degli ospiti, al momento della stipula del presente contratto, prevede un contributo giornaliero differenziato a seconda della RESIDENZA AL GIORNO PRECEDENTE L'INGRESSO IN STRUTTURA e di altri parametri così come di seguito specificato:

##### **CITTADINI COMUNE DI BEDIZZOLE (RESIDENTI DA MENO DI 5 ANNI)**

- valori espressi in Euro

Descrizione camera	Retta giornaliera	Retta mensile
Camera a 2 letti o più letti	56,55	1.720,00
Alzheimer	58,85	1.790,00

##### **CITTADINI COMUNE DI BEDIZZOLE (RESIDENTI DA PIU' DI 5 ANNI)**

- valori espressi in Euro

Descrizione camera	Retta giornaliera	Retta mensile
Camera a 2 letti o più letti	51,57	1.568,50
Alzheimer	53,52	1.628,00

##### **CITTADINI NON RESIDENTI**

- valori espressi in Euro

Descrizione camera	Retta giornaliera	Retta mensile
Camera a 2 letti o più letti	60,49	1.840,00
Alzheimer	62,79	1.910,00

L'importo della retta viene periodicamente determinato dal Consiglio di Amministrazione, anche durante l'anno di riferimento, sulla base sia dei contributi pubblici erogati in regime di accreditamento dei servizi, sia dei risultati di gestione della Fondazione.

La retta a carico dell'ospite può anche variare in corso di degenza nel caso di cambiamenti delle condizioni psico-fisiche del degente che implicino un tipo di assistenza diverso da quello inizialmente convenuto ovvero in caso di mutamento delle condizioni di ospitalità.

In caso di variazione in aumento della retta l'Ospite (o l'Obbligato) verrà informato a mezzo lettera raccomandata postale o a mano, o con altro mezzo ritenuto idoneo; egli avrà diritto di recedere dal presente contratto mediante comunicazione scritta da fare pervenire alla Fondazione entro 20 giorni dalla avvenuta informativa.

Il recesso dell'obbligato in solido si perfeziona solo con l'avvenuta dimissione dell'ospite dalla struttura, a cura e spese degli Obbligati medesimi, entro 20 giorni dalla manifestazione di recesso.

Decorso tale termine senza che l'assistito abbia lasciato libero il posto, verrà applicata la nuova retta di degenza.

Nel silenzio degli obbligati il corrispettivo così come variato si intenderà accettato.

#### **ART. 6 TERMINI E MODALITA' DI PAGAMENTO DELLA RETTA**

Il pagamento della retta di degenza è dovuto in forma mensile anticipata tramite bonifico bancario o direttamente in ufficio entro il 10 di ogni mese. La retta è dovuta dal giorno di ingresso al giorno di dimissione inclusi. In caso di mancato tempestivo pagamento l'Ospite e/o gli Obbligati saranno soggetti al pagamento di interessi moratori nella misura di legge e la R.S.A. sarà legittimata ad incamerare il deposito cauzionale di cui all'art.8. In tal caso la R.S.A. diffiderà l'Ospite e/o gli Obbligati, a mezzo di raccomandata A.R., alla ricostituzione del medesimo deposito cauzionale entro 15 giorni. Laddove il deposito cauzionale non sia ricostituito nei termini di cui sopra, il presente contratto si intende risolto di diritto ex art.1456 codice civile.

Sarà cura dell'ospite o dell'amministratore di sostegno/tutore richiedere al Comune di competenza eventuali contributi per il pagamento della retta di degenza. Nel caso in cui il contributo concesso non venga erogato direttamente all'ospite ovvero amministratore di sostegno/tutore, l'ospite ovvero amministratore di sostegno/tutore autorizzano la Fondazione Casa di Soggiorno per anziani Onlus ad incassare il predetto contributo direttamente dal Comune erogante.

#### **ART. 7 ASSENZE**

In caso di assenza dell'ospite dalla struttura:

a decorrere dal 3° giorno di assenza, qualunque sia il motivo dell'assenza (ricovero ospedaliero o meno) e per tutta la durata della stessa non sarà conteggiato il costo del pranzo e della cena per importi pari a quelli contrattualmente in atto con la Ditta aggiudicataria del servizio fornitura pasti;

per ogni giorno di assenza, a seconda della motivazione dell'assenza stessa viene stabilito quanto segue :

##### **ASSENZA PER RICOVERO OSPEDALIERO:**

- per le assenze sino a 15 giorni la tariffa giornaliera è interamente dovuta al netto del pasto (dal° 3 giorno)

- per le assenze oltre i 15 giorni, motivate da ricovero ospedaliero, a decorrere dal 16° giorno oltre alla retta giornaliera (AL NETTO DEL PASTO) non sarà applicata la maggiorazione della tariffa regionale relativa alla classe SOSIA dell'ospite di volta in volta in vigore. Rimane pertanto applicabile la sola retta giornaliera al netto del pasto.

#### **ASSENZA PER ALTRE CAUSE**

- per le assenze sino a 15 giorni la tariffa giornaliera è interamente dovuta al netto del pasto (dal° 3 giorno)
- per le assenze oltre i 15 giorni, non motivate da ricovero ospedaliero, a decorrere dal 16° giorno oltre alla retta giornaliera (AL NETTO DEL PASTO) sarà applicata la maggiorazione della tariffa regionale relativa alla classe SOSIA dell'ospite di volta in volta in vigore.

#### **ART. 8 DEPOSITO CAUZIONALE**

A titolo di garanzia circa il regolare versamento delle rette, all'atto di accettazione deve essere versata la somma fruttifera del valore pari ad una mensilità (30 giorni) di degenza. A fronte di insolvenze economiche, la Fondazione provvederà senza ulteriori formalità ad incamerare il deposito cauzionale.

In caso di mancato tempestivo pagamento della retta, la Fondazione secondo i tempi definiti, formalizza diffida nei confronti degli Obbligati a mezzo di raccomandata A/R e richiede la ricostituzione del deposito cauzionale. Laddove il deposito cauzionale non sia ricostituito entro 15 giorni della diffida, il presente contratto si intende risolto di diritto ex art. 1456 codice civile.

#### **ART. 9 DIMISSIONI**

L'Ospite potrà essere dimesso:

- per sua volontà, fatta salva la sua capacità di autodeterminarsi, previo avviso da effettuarsi almeno 15 giorni prima e previo rilascio di una dichiarazione che esoneri la Fondazione da ogni responsabilità;
- per richiesta del Comune, o del soggetto garante, previa comunicazione da effettuarsi almeno 20 giorni prima e sempre che le condizioni dell'Ospite lo consentano;
- per la cessazione delle condizioni che ne hanno determinato l'accoglienza, qualora nell'Istituto non vi siano soluzioni adeguate alla sua permanenza;
- in caso di dimissioni al domicilio e di mancanza di una rete di supporto familiare adeguata, si deve provvedere alla segnalazione presso i servizi sociali del Comune di residenza e l'ASL di tale volontà, attivando le dimissioni protette;

L'Ospite, o chi ne fa le veci, che desidera lasciare definitivamente la struttura, deve farne dichiarazione scritta e presentarla alla Direzione Amministrativa con almeno 15 giorni di preavviso ad esclusione dei trasferimenti ad altre residenze sanitarie lombarde per i quali il preavviso dovrà essere di giorni 5.

La Fondazione è autorizzata ad addebitare i giorni di mancato preavviso ed eventualmente, ad introitare il deposito cauzionale se tale termine non viene rispettato.

#### **ART. 10 DECORRENZA E DURATA DEL CONTRATTO**

Il contratto decorre dal giorno....., data di ingresso dell'ospite in R.S.A. ed è stipulato a tempo indeterminato. Il contratto cesserà:

- per recesso dello stipulante, secondo quanto previsto dall'art. 9;

- per recesso della R.S.A., nel caso previsto dell'art. 11;
- per sopravvenuta impossibilità di erogare le prestazioni oggetto del contratto;
- per mancata ricostituzione del deposito cauzionale, secondo quanto disposto dall'art. 8;
- per ogni altra causa prevista dalla legge (mancato pagamento della retta);
- per decesso dell'ospite.

#### **ART. 11 REVOCA**

La Fondazione, su proposta del Responsabile Sanitario, potrà disporre dell'immediata dimissione dell'Ospite oppure l'inoltro presso centri ospedalieri nel caso le condizioni di quest'ultimo fossero tali da non permettere l'erogazione della dovuta assistenza o presentassero pericoli o rischi per sé o per gli altri ospiti.

La Fondazione ha facoltà di revocare il ricovero qualora le condizioni psico-fisiche dell'Ospite o il suo comportamento sociale o quello di un suo familiare, non siano compatibili con il buon andamento della comunità. La Direzione si riserva il diritto di effettuare spostamenti dell'ospite nel caso in cui le condizioni di salute oppure motivi organizzativi e funzionali ne dettassero la necessità con conseguente possibilità di modifica della retta di degenza, così come previsto all'articolo 5.

La Fondazione inoltre può recedere dal presente contratto qualora si verificano le seguenti condizioni:

- in caso di insolvenza del pagamento della retta trascorsi 15 giorni dal ricevimento del sollecito di pagamento;
- nel caso di lesione del rapporto fiduciario tra l'Ospite e/o i suoi familiari e gli operatori della Fondazione, in qualsiasi modo determinatosi, ad insindacabile giudizio del Responsabile Sanitario della Fondazione;
- nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario che la Fondazione non sia in grado di garantire.

#### **ART. 12 QUALITÀ DEL SERVIZIO**

In caso la qualità del servizio dovesse essere ritenuta non congrua dall'Utenza, la stessa anche nel caso in cui venga invocata quale causa di risoluzione per inadempimento, non potrà mai costituire motivo di mancato pagamento della retta dovuta.

#### **ART. 13 AUTORIZZAZIONI PER EVENTUALI ASSENZE.**

Le assenze di ogni tipo e di ogni durata devono essere autorizzate dal Responsabile sanitario che provvederà, se necessario, a fornire le indicazioni terapeutiche da rispettare durante il periodo di lontananza dalla struttura. Durante tale periodo di assenza l'Ente declina ogni responsabilità diretta e indiretta relative all'Ospite che si intende affidato a tutti gli effetti alla persona che lo accompagna nell'uscita dalla struttura.

#### **ART. 14 CUSTODIA**

In casi eccezionali la Direzione custodisce piccole somme di denaro/oggetti appartenenti agli Ospiti. La Direzione declina ogni responsabilità circa la sparizione di denaro, di indumenti, di ausili personali o di oggetti preziosi che si dovesse verificare all'interno della struttura assistenziale.

#### **ART. 15 NORMATIVA APPLICABILE – MODIFICHE DEL CONTRATTO**

Per tutto quanto non previsto nel presente contratto si fa riferimento alle disposizioni nazionali e regionali vigenti in materia. In caso di emanazione di norme legislative o regolamentari regionali, nonché di adozione di

provvedimenti amministrativi regionali incidenti sul contenuto del contratto stipulato, lo stesso deve ritenersi automaticamente modificato ed integrato. La Fondazione darà comunicazione delle eventuali modifiche tramite affissione alla bacheca dell'Ente.

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione potrà, in ottemperanza alle finalità statutariamente previste e al fine di tutelare l'interesse dell'intera comunità, disporre con atti e regolamenti condizioni per lo svolgimento dei servizi a cui obbligatoriamente i fruitori dovranno scrupolosamente attenersi.

Qualora le stesse non dovessero essere condivise, le parti potranno recedere dal contratto nei termini previsti dall'ART. 9.

Eventuali modifiche del presente contratto hanno efficacia solo ove apportate per iscritto e sottoscritte da entrambe le parti.

#### **ART. 16 CERTIFICAZIONI FISCALI**

La Fondazione rilascerà ad ogni ospite una certificazione delle rette ai fini fiscali entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

#### **ART. 17 RESIDENZA DELL'OSPITE**

In adempimento alle disposizioni della circolare 9/2012 del 27/04/2012 pubblicata dal Ministero dell'Interno, "Cambio Residenza in Tempo Reale", l'interessato / familiare / amministratore di sostegno / tutore / procuratore deve recarsi presso il Comune e procedere alla variazione di residenza.

#### **ART. 18 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (Regolamento Europeo 679/2016 e s.m.i).**

I dati personali potranno essere trattati per fini amministrativi, diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione e verranno comunicati ai seguenti soggetti: fornitori di servizi pubblici e/o privati in rapporto contrattuale con la Fondazione, organismi pubblici o privati.

Il "Titolare del trattamento" dei dati è la Fondazione "Casa di Soggiorno per Anziani" – ONLUS per mezzo del Legale Rappresentante pro-tempore.

I diritti di cui all'art. 15 del Regolamento europeo 679/2016, potranno essere esercitati rivolgendosi al predetto "Titolare del trattamento".

Il "Responsabile della Protezione dei dati" (D.P.O.) può essere contattato via e-mail all'indirizzo: [ufficiodpo@csabedizzole.it](mailto:ufficiodpo@csabedizzole.it)

L'accesso alla documentazione socio-sanitaria è consentito previa richiesta scritta tramite apposito modulo reperibile presso la Direzione Amministrativa dell'Ente, previo nulla osta del Responsabile Sanitario entro giorni 7 dalla richiesta.

#### **ART. 19 D.LGS. 231/2001 e CODICE ETICO**

La Fondazione svolge la sua attività nel rispetto della normativa vigente e secondo modalità idonee ad evitare il verificarsi di fatti illeciti rilevanti ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n.231 in materia di responsabilità amministrativa degli Enti. Si invita/invitano l'Ospite/gli Obbligati ad essere a conoscenza del contenuto del D.Lgs. 231/2001 e dei principi del Codice Etico adottato dalla Fondazione.

#### **ART. 20 DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO**

Le parti non potranno in alcun modo e sotto qualsiasi forma cedere a terzi, anche parzialmente, il Contratto e/o le obbligazioni da esso derivanti.

## **ART. 21 FORO COMPETENTE**

Per qualsiasi controversia che dovesse eventualmente insorgere per l'interpretazione, esecuzione o risoluzione del presente Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Brescia.

Data della domanda \_\_\_\_\_

Data di ingresso in R.S.A. \_\_\_\_\_

Letto, confermato, sottoscritto

Luogo e data \_\_\_\_\_

Ospite

\_\_\_\_\_

Gli Obbligati

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

FONDAZIONE CASA DI SOGGIORNO PER ANZIANI- ONLUS

\_\_\_\_\_

Ai sensi dell'art. 1341 C.C. le parti specificamente approvano quanto sopra dichiarato e pattuito in ordine alla validità del contratto nonché i patti di cui agli articoli n.ri 3, 5, 6,7,8,9,11, 15,20,21 che dichiarano espressamente di approvare.

Letto, confermato, sottoscritto

Luogo e data \_\_\_\_\_

Ospite

\_\_\_\_\_

Gli Obbligati

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

FONDAZIONE CASA DI SOGGIORNO PER ANZIANI- ONLUS

\_\_\_\_\_



Letto, confermato, sottoscritto

Luogo e data \_\_\_\_\_

Ospite

\_\_\_\_\_

Gli Obbligati

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

dichiara/dichiarano di essere stato/i adeguatamente informato/i rispetto a:

modalità di espressione del consenso informato

tutela della privacy

modalità di accesso a forme di integrazione economica;

dichiara/dichiarano di aver ricevuto:

carta dei servizi

parte generale del D.Lgs. 231/2001

codice etico aziendale

FONDAZIONE CASA DI SOGGIORNO PER ANZIANI- ONLUS

\_\_\_\_\_