



**CARTA dei SERVIZI**

**Data ultimo aggiornamento marzo 2019**

---

**FONDAZIONE ENTE "CELERI" ONLUS**

Via Taglierini, 25 – Breno (BS)

Telefono 0364 22129 – Fax 0364 321144

Cod. Fisc.: 81001430172 - Part.Iva: 00723530986

Sito internet: [www.casadiriposobreno.it](http://www.casadiriposobreno.it) - E-mail: [info@casadiriposobreno.it](mailto:info@casadiriposobreno.it)

## Carta dei servizi - Fondazione Ente Celeri ONLUS – RSA

*Egregio Signore, Gentile Signora,*

*l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)" gestita dalla Fondazione Ente "Celeri" Onlus di Breno (BS).*

*Si tratta di un documento pubblico previsto dalla normativa che Le permetterà di conoscere meglio la Struttura R.S.A., i Servizi offerti e gli obiettivi che la Fondazione si propone per rispondere sempre più efficacemente ai bisogni ed alle aspettative.*

*La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario e di assistenza che riguarda Lei od il Suo familiare poiché attribuiamo un ruolo importante all'interno dell'équipe di cura.*

*La invitiamo quindi a offrire i Suoi consigli ed a segnalare eventuali disservizi.*

*La Fondazione farà tutto il possibile per venire incontro alle Vostre esigenze e per garantire un soggiorno confortevole.*

*Si dà garanzia di disponibilità del presente documento con diffusione all' interno dello stabile della RSA oltre a darne copia a tutti gli utenti e/o familiari o a chi ne facesse richiesta.*

*Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli Utenti della Struttura R.S.A., perché questo è lo scopo del nostro lavoro.*

Il Presidente

# Carta dei servizi - Fondazione Ente Celeri ONLUS – RSA

## **INTRODUZIONE**

La Fondazione Ente Celeri Onlus trae origine a metà degli anni sessanta quando l'Amministrazione dell'Ospedale comunicava al Comune di Breno la decisione di chiudere la Casa di Riposo inserita all'interno del nosocomio stesso. Invitava quindi il Sindaco a provvedere alla sistemazione degli anziani che, vennero così ospitati in altre strutture valligiane.

Dopo numerose proteste e la raccolta di firma solidali per la costruzione di una casa di riposo, nacque nel luglio 1977 il "Comitato Cittadino", una squadra di generosi volontari composta da giovani ed anziani pensionati.

Al momento giusto, nel 1983 il Comitato Cittadino mise a disposizione 400 milioni (di allora).

Giunse anche il riconoscimento bresciano: l'Associazione venne insignita del "Premio della bontà Bulloni - Città di Brescia" per l'anno 1981.

La "Casa" era pronta ed il primo luglio 1983 aprì i battenti. Un pulmino si recò a Bienno, Berzo Inferiore, Esine e Piancogno a prelevare gli ospiti Brenesi. Alle ore 16,00 dello stesso giorno la rinata Casa di Riposo "Coniugi Celeri" accoglieva gli anziani "emigrati del 1964".

L'Istituzione denominata "Fondazione Ente Celeri" O.N.L.U.S. è stata formalmente costituita con Decreto Regionale n. VII/16466 del 23/02/2004 (pubblicato sul B.U.R.L. n. 11 serie ordinaria del 08/03/2004) in attuazione della Legge Regione Lombardia n. 1/2003 e del Regolamento Regionale n. 11/2003, derivata dalla trasformazione delle "Istituzioni Pubbliche Assistenziali Riunite" (I.P.A.B.) già costituite in forza del Decreto Regionale n. 15750 del 03/09/2002.

## **DIREZIONE E CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

I componenti del Consiglio durano in carica 5 anni. Al fine della trasparenza e della identificabilità dei ruoli, nella tabella allegata sono riportati i nominativi e altri dati relativi al personale della direzione e del Consiglio di Amministrazione.

Alla gestione della RSA provvede il consiglio di amministrazione, una commissione che, in qualità di organo decisionale, ha come obiettivo quello di promuovere la presa delle decisioni e quindi la partecipazione alla gestione sociale della RSA. Ha compiti decisionali, propositivi di verifica, di controllo e consultivi su temi legati alle problematiche organizzative e gestionali.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da complessivi cinque membri, compreso il Presidente, nominati dall'Amministrazione Comunale di Breno, di cui, uno in rappresentanza dell'Associazione di Volontariato denominata "Comitato Cittadino", uno nella figura del Parroco di Breno, o altro sacerdote da lui delegato.

Il servizio della fondazione s' ispira al totale rispetto dei diritti della persona ed inoltre preme sottolineare come la RSA contribuisca al conseguimento degli obiettivi di tutela della salute (art.24) e di sviluppo psicologicamente equilibrato (art.29) e quindi al rispetto del diritto all'espressione (art. 13).

## **IL REVISORE DEI CONTI**

E' organo di garanzia della regolarità finanziaria e contabile della Fondazione. E' nominato dal Consiglio di Amministrazione e dura in carica 3 anni.

## **L'ORGANISMO DI VIGILANZA**

E' Organismo di Vigilanza ai sensi del D.Lgs. 231/01; E' attribuito all'OdV il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del MOG (Modello Organizzativo) e di proporre l'aggiornamento.

## Carta dei servizi - Fondazione Ente Celeri ONLUS – RSA

### **TITOLO ALL'ACCESSO E POSTI ABILITATI ALL'ESERCIZIO**

(autorizzazione definitiva al funzionamento rilasciata con decreto n. 1072 del 21/12/2011 dall' A.S.L. di Valle Camonica-Sebino per n. 55 posti accreditati e n. 6 posti di sollievo extra nucleo, autorizzazione del 05/09/2012 per n. 2 posti di sollievo extra nucleo, autorizzazione del 19/06/2013 per n. 3 posti di sollievo extra nucleo).

La Fondazione accoglie utenti non autosufficienti sia uomini e sia donne che, per compromissione psichica, fisica e/o sociale non sono più in grado di permanere al proprio domicilio a causa di condizioni di salute o di autonomia alterata, con il seguente profilo:

- Mobilità lieve, media, grave;
- Abilità media, grave;
- Deterioramento cognitivo lieve, media, grave;
- Condizione clinica grave.

Offrendo i servizi per 66 ospiti così suddivisi:

- 55 posti accreditati a contratto;
- 11 posti autorizzati extra nucleo (sollievo/solvente) con le medesime caratteristiche sopra esposte, non coperte da contributo regionale.

### **LA STRUTTURA**

Uno degli elementi fondamentali della progettazione assistenziale in RSA è l'ambiente, in quanto risultato di un'attenta analisi e progettazione degli spazi per rendere l'assistenza efficace ed efficiente oltre ad assolvere ad obiettivi di gradevolezza dei locali e piacere dell'ordine, è quindi costituito da spazi organizzati intenzionalmente, con precisi significati. Tali spazi offrono aree idonee alle esigenze ed al benessere degli ospiti.

L'ente occupa una superficie totale di circa 3000 mq articolata su sei livelli.

Sono disponibili n. 24 camere a due posti letto, n. 3 camere a 3 posti letto e n. 9 camere singole, dotate di letti elettrici a 2 snodi con materassi antidecubito. Inoltre tutte le camere hanno arredi e dotazioni strumentali (impianto centralizzato e computerizzato per il servizio di chiamata ed impianto centralizzato per la distribuzione dell'ossigeno) per accogliere anziani con rilevanti problemi assistenziali, sono in dotazione presidi medico-chirurgici per la movimentazione di utenti non autosufficienti e carrozzine personalizzate.

Al fine di riprodurre condizioni ambientali di tipo familiare, gli anziani possono conservare nelle proprie camere suppellettili varie di loro proprietà, nonché apparecchi radio, e quant'altro sia utile a personalizzare l'ambiente, compatibilmente con le normali esigenze dei compagni di alloggio e nel rispetto delle norme di sicurezza.

Ogni camera è munita di televisione. Su tutta la struttura è predisposta la segnaletica orientata a favorire gli spostamenti nella RSA degli ospiti e dei visitatori.

La struttura è circondata esternamente da un giardino, con due gazebo, un orto, un orto pensile, una fontana; è percorribile interamente con carrozzina grazie a percorsi piastrellati.

La Residenza è ubicata sulla zona nord del Comune di Breno, facilmente raggiungibile anche a piedi dal centro urbano e dalle fermate degli autobus che collegano Breno con Milano, Ponte di Legno ed Iseo ed i limitrofi Comuni. Arrivati in prossimità del semaforo adiacente al Municipio seguire l'indicazione posta sul lato destro "Fondazione Ente "Celeri" Onlus, dopo circa 100 metri sulla sinistra si trova la Fondazione.

La struttura è così composta:

- AMBULATORIO MEDICO, INFERMERIE
- SALONE E STANZE SOGGIORNO, SALE DA PRANZO
- BAGNI ASSISTITI

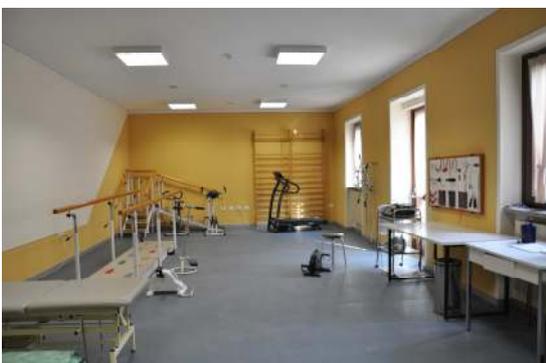
## Carta dei servizi - Fondazione Ente Celeri ONLUS – RSA



STANZA RISERVATA AI FAMIGLIARI



- SALA MULTIFUNZIONALE
- PALESTRA
- CHIESA, SALA MORTUARIA
- PARRUCCHIERA
- CUCINA



## Carta dei servizi - Fondazione Ente Celeri ONLUS – RSA

- MAGAZZINO
- LAVANDERIA STIRERIA GUARDAROBA
- UFFICIO PRESIDENZA, UFFICI AMMINISTRATIVI
- SPOGLIATOI

### **IL PERSONALE**

Il metodo di lavoro di tutto il personale è improntato a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, la miglior qualità di vita possibile all'anziano, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi sociali e sanitari del territorio.

Tutto il personale che opera a qualsiasi titolo nella struttura è riconoscibile tramite apposito cartellino di riconoscimento sulla divisa che riporti fotografia, nome, cognome, qualifica professionale e datore di lavoro.

L'Istituto privilegia il lavoro di gruppo; l'attività interdisciplinare trova attuazione nel lavoro dell'équipe socio-sanitaria, composta da: medici, medico fisiatra (a chiamata), responsabile infermiere e ASA, infermiere, ASA e OSS, terapeuta della riabilitazione, animatore.

L'équipe sanitaria-assistenziale lavora in modo integrato per conseguire il benessere e la salute della persona, elabora progetti e programmi generali di reparto e piani di assistenza individuali per gli ospiti; si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rimodulazione degli obiettivi. I familiari vengono invitati a partecipare alle riunioni d'équipe per condividere gli obiettivi di lavoro e per favorire una "alleanza terapeutica" tra famiglia e operatori nell'interesse dell'ospite.

Annualmente vengono pianificati corsi di formazione interni o all'esterno della struttura per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti ed i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati.

Su ogni nucleo sono a disposizione del Personale: Protocolli, Piano di Assistenza Individualizzato, Piano di Lavoro e collegamento alla cartella clinica informatizzata.

La Fondazione "Celeri" è sede di tirocinio pratico degli studenti di infermieristica dell'Università degli Studi di Brescia, e dei Centri di formazione professionale regionale per corsi Asa e OSS.

### **SERVIZI E PRESTAZIONI**

#### **ASSISTENZA MEDICA e SPECIALISTICA:**

Garantita dal Direttore Sanitario ed suoi collaboratori presenti tutti i giorni dal lunedì al venerdì.

L'assistenza notturna, nei week-end e festivi è gestita da un servizio di guardia medica stipulato da un'apposita convenzione con liberi professionisti.

Gli ospiti, su richiesta del medico, vengono accompagnati presso le strutture ospedaliere per effettuare visite specialistiche e/o esami clinici e strumentali.

#### **ASSISTENZA INFERMIERISTICA:**

Garantita 24 ore su 24 da parte di personale abilitato e qualificato alla professione. Dal lunedì al sabato è presente la coordinatrice responsabile del servizio in supporto nelle fasce di maggior intensità di lavoro.

I prelievi e gli esami di laboratorio sono effettuati dal personale infermieristico della struttura e vengono consegnati dal personale o dai volontari direttamente in ospedale; e' a carico dell'ente anche il ritiro dei referti. L'infermiere è riconoscibile dalla casacca bianca con bordo rosso.

#### **ASSISTENZA AGLI OSPITI NELLE ATTIVITA' QUOTIDIANE:**

Assicurata da operatori socio-assistenziali qualificati che seguono la cura e l'igiene degli ospiti, l'assistenza ai pasti e colgono i loro stati d'animo sorvegliando sul loro benessere. Le operatrici collaborano con gli ospiti cercando di stimolarli per far mantenere loro la propria autonomia nelle attività quotidiane. Sono presenti in struttura 24 ore su 24. L'ASA è riconoscibile dalla casacca bianca con bordo blu, mentre l'OSS dalla casacca bianca con bordi giallo.

## Carta dei servizi - Fondazione Ente Celeri ONLUS – RSA

### **SERVIZIO ANIMATIVO-OCCUPAZIONALE:**

Organizzato da personale qualificato per mantenere, stimolare e sollecitare gli interessi degli ospiti, favorendo la socializzazione rispettando le loro capacità decisionali. Servizio che oltre la finalità prettamente animativa intende promuovere la serenità dell'ospite dedicando spazio al dialogo interpersonale. L'educatrice è riconoscibile dalla casacca arancione.

### **SERVIZIO di FISIOTERAPIA**

Svolto da personale qualificato per la prevenzione, cura e riabilitazione dei singoli ospiti supportate da apparecchiature elettromedicali specifiche.

Gli interventi vengono svolti a seconda della necessità nella palestra della struttura, in ambienti comuni o nelle singole stanze. Il fisioterapista è riconoscibile dalla casacca Blu.

### **SERVIZIO RELIGIOSO**

Assicurato dalla presenza di sacerdoti e religiose coordinati dalla Parrocchia. La preghiera mariana del S. Rosario viene recitata ogni mattina mentre la S. Messa è celebrata, nella Cappella dell' Ente, 2 giorni alla settimana ed aperta a quanti desiderano parteciparvi.

### **SERVIZIO PARRUCCHIERE E MANICURE**

Vengono assicurate a cadenza regolare, le prestazioni di base per uomo e per donna, per cui il costo del servizio è compreso nella retta giornaliera. Nel caso vengano richieste attività supplementari, queste vengono programmate direttamente dai famigliari e sono a carico degli utenti.

### **SERVIZIO MANICURE**

Vengono assicurate le prestazioni di base.

Il costo del servizio è compreso nella retta giornaliera e senza oneri aggiuntivi per l'utente; soltanto i costi relativi ad ulteriori prestazioni richieste dall'utente saranno a carico dello stesso

### **SERVIZI ALBERGHIERI:**

#### **CUCINA**

I pasti vengono preparati seguendo menù studiati dal responsabile della cucina con esperti nutrizionisti e avallati dal Direttore Sanitario della struttura che predispone, a necessità diete personalizzate. E' presente un menù giornaliero a rotazione su quattro settimane che varia in estate ed in inverno.

Se si vogliono portare alimenti da fuori, da condividere o meno con gli altri, per esempio feste di compleanno, è necessario, per garantire la tracciabilità, che essi siano consegnati al personale in confezioni integre e in condizioni igieniche adeguate. L'infermiere in turno deve essere tassativamente informato di qualsiasi alimento introdotto in struttura.

#### **LAVANDERIA E GUARDAROBA**

Gli indumenti personali degli ospiti vengono lavati, stirati, rammendati all' interno della struttura mentre viene affidato all' esterno il servizio di biancheria piana.

Si raccomanda di fornire agli ospiti capi che possano essere lavati con macchine industriali.

Il servizio tintoria resta a pagamento.

Ad ogni ospite viene assegnato un numero che deve essere cucito su ogni indumento del corredo consegnato al personale della Struttura.

#### **SERVIZIO MANUTENZIONE**

E' affidata a ditte specializzate, la manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti gli impianti elettrici, sanitari, anche con la figura del Terzo Responsabile ed il controllo e la verifica periodica programmata per

## Carta dei servizi - Fondazione Ente Celeri ONLUS – RSA

garantire la sicurezza come da D.lgs 81/2008. Sono previsti i piani di derattizzazione e prevenzione e controllo anti Legionellosi.

### **SANIFICAZIONE**

Svolto da 2 operatori con un sistema di pulizia studiato con specifici prodotti ed effettuato sia in modo manuale che meccanico.

### **RESPONSABILE SERVIZI ALLA PERSONA**

Professionista qualificata, responsabile del coordinamento di tutti i servizi sopra riportati e referente per l'accoglienza delle necessità interne ed esterne alla struttura. Raccoglie segnalazioni e disagi da parte degli Ospiti e famigliari.

### **SERVIZIO AMMINISTRATIVO**

Si occupa della gestione burocratica dettata dalle normative vigenti della Regione Lombardia; dalla domanda di ammissione, all'ingresso fino alla dimissione degli ospiti nonché dell'area economica per la realizzazione e svolgimento di tutti i servizi offerti in struttura.

### **SERVIZIO DI TRASPORTO**

La Fondazione è dotata di un pulmino per il trasporto di disabili e di una automobile che vengono utilizzati dal personale interno e dai volontari per l'accompagnamento degli Ospiti alle visite presso l'Ospedale di Valle Camonica, per gite ed uscite.

Per gli Ospiti accreditati che si recano in visite mediche e/o specialistiche il trasporto è completamente gratuito e l'accompagnamento deve essere fatto da un familiare.

### **ATTIVITA' DI TIPO RICREATIVO, OCCUPAZIONALE E CULTURALE**

Si tratta di momenti all'interno della struttura atto a supporto della condizione psicologica, relazionale ed affettiva delle persone ospitate; essi contribuiscono anche con l'impegno di tutti gli operatori a ridare maggiore significato e serenità alla vita quotidiana dell'anziano.

Il servizio mira a valorizzare la persona in quanto tale, ancor prima di scoprire capacità residue ed abilità. Pertanto la storia personale passata e presente sono fondamentali punti di partenza per un'adeguata accoglienza e una serena permanenza futura in RSA.

Le attività vengono svolte nel soggiorno e/o in spazi ricreativi regolarmente nell'arco della settimana, secondo un piano mensile programmato e comprendono:

ginnastica di gruppo – attività manuali in genere – lettura del giornale – esercizi memonici – giochi – ascolto musica – proiezione film - feste –canti e balli, tombola, passeggiate e brevi gite.

### **SERVIZI VARI:**

- Sono disponibili gratuitamente nei soggiorni due quotidiani locali, inoltre vi sono delle riviste di varia tipologia. Il personale amministrativo è disponibile, previo pagamento, all'acquisto di altri giornali e schede telefoniche.

- All'interno della RSA sono disponibili telefoni collegati con il centralino e l'ospite può utilizzare per ricevere ed effettuare telefonate. In caso di necessità occorre rivolgersi alla responsabile ASA o agli uffici amministrativi. Il personale di reparto è a disposizione per fornire il necessario aiuto all'ospite, può ricevere le telefonate esterne nel rispetto dell'organizzazione della struttura.

- All'interno della RSA è presente un locale dove è disponibile un distributore di bevande calde e fredde, acqua e bibite varie, funzionante con chiavetta e con monete.

- Qualora lo si desidera, eventuali somme di denaro, potranno essere custoditi presso la cassaforte della Fondazione. Tale servizio è gratuito.

## Carta dei servizi - Fondazione Ente Celeri ONLUS – RSA

### **La Giornata tipo dell’Ospite**

Ore 7.00: alzata e cura dell’Ospite

Ore 7.30: Fkt a letto

Ore 8.00: colazione

Ore 9.00: attività ricreative con servizio religioso

Ore 10.00: attività individuale con Fkt e attività ricreativa con educatrice

Ore 10.30: idratazione

Ore 11.30 : Pranzo

Ore 12.30: Igiene Orale

Ore 13.00: riposo pomeridiano

Ore 13.30: attività ricreativa con educatrice

Ore 15.30: merenda

Ore 17.00: preparazione alla cena

Ore 17.45: cena

Ore 19.00: Igiene dell’Ospite ed Igiene Orale

Ore 20.00: riposo notturno

Durante le ore notturne vengono mobilizzati ed effettuato il cambio pannolone secondo il proprio piano individuale. Una volta alla settimana viene eseguito il bagno assistito. Le attività di riabilitazione vengono erogate con modalità e tempi stabiliti dal piano individualizzato secondo le necessità rilevate.

### **PROCEDURA PER L’INGRESSO**

Per l’ingresso in struttura è indispensabile presentare presso gli uffici della Fondazione la documentazione composta da: domanda di ammissione, scheda Sanitaria a cura del Medico, scheda Utente, Scheda Sociale, autorizzazione al trattamento dei dati personali a norma del D.Lgs. n. 679/16. A consegna avvenuta della suddetta, la responsabile dei servizi alla persona ed il direttore sanitario esaminano la richiesta di ammissione pervenuta e, sulla base degli indicatori di dipendenza funzionale, di instabilità clinica, di fragilità dell’ospite e della criticità sociale, provvederanno all’inserimento della domanda nella lista di attesa.

La domanda di inserimento come primo accesso avviene in sollievo.

I criteri per la gestione della lista d’attesa in funzione del posto che la struttura può offrire sono stati determinati dal Consiglio di Amministrazione come segue:

- La lista di attesa non costituisce graduatoria, ma un semplice elenco di utenti che hanno presentato domanda di ingresso.
- La Fondazione persegue le finalità statutarie in ambito territoriale della regione Lombardia in condizione di parità di bisogni e, nel rispetto di quanto previsto dagli atti di fondazione, svolge le proprie attività con priorità in favore delle persone residenti nel Comune di Breno.
- Ordine cronologico in base alla data di presentazione della domanda
- Segnalazione del caso di urgenza da parte dei servizi sociali del Comune o dell’Asst di Valcamonica.
- compatibilità ambientale e delle condizioni socio-psico-sanitarie degli anziani richiedenti, valutati dal medico secondo la scala SOSIA.
- Rispetto del case-mix di nucleo/reparto relativo al peso assistenziale definito con valutazione SOSIA, al fine di garantire una costante e corretta erogazione di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie;
- eventuali condizioni socio-familiari particolarmente gravi che possono determinare una particolare urgenza di ricovero, se esplicitamente segnalate dal Comune di residenza dell’utente.

Quando si rende disponibile un posto in RSA la Responsabile dei Servizi alla Persona o delegato comunicano la disponibilità del posto, al momento dell’accettazione dell’ingresso in struttura viene inoltre consegnato

## Carta dei servizi - Fondazione Ente Celeri ONLUS – RSA

un modulo di richiesta di documenti personali, di corredo sanitario e di biancheria personale, attivando il giorno, l'ora e la modalità d'arrivo.

L'Ospite viene accolto dalla Responsabile dei Servizi alla Persona, o Responsabile Asa del nucleo assegnato ed accompagnato dal medico e dall'infermiere per una prima conoscenza e la raccolta dei bisogni e delle necessità in modo che si abbia velocemente un quadro della situazione.

L'ospite in seguito verrà accompagnato dalla Responsabile ASA nel nucleo di appartenenza e gli verrà illustrato la disposizione dei locali, l'utilizzo dei dispositivi di chiamata e le modalità per distinguere le varie figure professionali operanti nella struttura.

### **COSTO DEL SERVIZIO E CAUZIONI**

La retta giornaliera, è stabilita dal CDA della Fondazione (come da tabella allegata).

Si precisa che la retta in regime di sollievo è a totale carico dell'Ospite, durante tale periodo viene mantenuto il proprio medico di base e la gestione ed il costo dei farmaci e dei presidi a totale carico dell'Ospite.

Quando l'Ospite viene accreditato esce dal servizio sanitario nazionale, acquisisce il Medico della struttura ed i costi e la gestione dei farmaci e dei presidi è a totale carico della Struttura.

La retta giornaliera per i posti accreditati a carico dell'Ospite è integrata da una quota sanitaria regionale.

Si precisa che restano a carico degli Ospiti sia in posto di sollievo che accreditato i seguenti costi:

- trasporto qualora necessitasse di ambulanza;
- visite ed indagini specialistiche non prescritte dal Medico della struttura.

Le rette di degenza devono essere pagate entro il 10° giorno del mese di riferimento con bonifico bancario come da Iban indicato sulla tabella rette o da assegno bancario e/o vaglia postale.

La struttura non prevede un deposito cauzionale.

Ogni anno come da delibera regionale è rilasciata agli ospiti idonea dichiarazione attestante la suddivisione della retta fra costi sanitari e non sanitari in tempo utile alla presentazione della dichiarazione dei redditi.

### **PROCEDURA DI ACCREDITAMENTO**

In seguito all'ammissione dell'Ospite nella struttura, l'accREDITAMENTO avviene ogni qualvolta venga a disposizione un posto "accreditato" nella struttura. E' a disposizione dei familiari la graduatoria per verificare la posizione dell'ospite per l'accREDITAMENTO.

Il Consiglio Di Amministrazione della Fondazione ha stabilito che non vi siano procedure diversificate per i residenti nel comune di Breno.

### **DIMISSIONI VOLONTARIE DALLA STRUTTURA**

La dimissione dell'ospite avviene in genere su richiesta dell'ospite stesso o del familiare tramite comunicazione scritta in direzione con obbligo di preavviso di 15 giorni per consentire la migliore organizzazione della dimissione stessa e per assicurare la continuità delle cure.

Nel caso in cui l'ospite o chi per esso non provvedesse al pagamento della retta, verranno prese precauzioni fino alla dimissione.

Gli ospiti che per il loro comportamento dovessero nuocere all'ordine, alla moralità e al buon nome dell'Ente possono essere dimessi dalla residenza, oppure per gravi e giustificati motivi può avvenire anche su richiesta del medico della struttura, allorquando il livello dello stato psico-fisico non sia più rispondente alla tipologia dei servizi offerti.

In caso di decesso, il conteggio della retta dovuta comprende il giorno in cui l'utente lascia la struttura.

# Carta dei servizi - Fondazione Ente Celeri ONLUS – RSA

## **REGOLAMENTAZIONI VARIE**

### **ORARI DI VISITA**

L'accesso alla struttura è libero nelle ore diurne, quindi gli ospiti possono ricevere visite dalle ore 9,30 alle ore 20,00 tutti i giorni sia feriali sia festivi. E' opportuno che tali visite non siano di ostacolo alle attività giornaliere e che non siano di disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani presenti.

L'accesso notturno è regolamentato e quindi dalle ore 20,00 alle ore 9,30 è possibile accedere o permanere all'interno della struttura un familiare se si è autorizzati dalla Direzione per casi particolari.

Previo appuntamento telefonico fissato con la Responsabile dei Servizi alla Persona è possibile effettuare visite guidate all'interno della struttura.

### **CHIAMATE TELEFONICHE**

E' possibile contattare telefonicamente ogni utente residente all'interno della struttura dalle ore 9,30 alle 18,00 attraverso il centralino della RSA.

### **DIVIETI**

Si fa divieto di:

- sedersi sui letti, affollare le camere per motivi igienici e sanitari;
- portare agli ospiti altri medicinali, bevande o generi alimentari che potrebbero interferire con le pratiche diagnostiche e terapeutiche in atto (salvo accordo preventivo con il direttore sanitario e/o le infermiere)

### **RAPPORTI CON I FAMILIARI, LE CONVENZIONI E LE ASSOCIAZIONI**

La RSA Celeri vede con favore la presenza di volontari, che possono rappresentare una risorsa preziosa per un'assistenza sempre più personalizzata. È per questo motivo che e' in costante contatto con le realtà esterne quali l'associazione di volontariato del paese, gli autisti dei mezzi di trasporto, la scuola materna, l'oratorio, il Comune, le scuole.

### **DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA**

La richiesta per la consultazione della documentazione sociosanitaria deve essere fatta alla Direzione Sanitaria dall'Ospite o da persona autorizzata.

Per il rilascio di una copia del FaSAS (fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario), occorre che l'ospite o altra persona autorizzata, inoltri domanda scritta alla Direzione sanitaria con consegna nel tempo massimo previsto di 20 giorni dalla richiesta, se questa è effettuata almeno 15 giorni dopo la dimissione dell'Ospite o in caso che l'Utente sia in struttura, ad un costo che varia secondo il numero di pagine della documentazione sanitaria di cui è composta.

### **PERMESSI DI USCITA**

Gli ospiti della RSA possono uscire con i familiari e persone autorizzate . Per le uscite è obbligatorio firmare il modulo predisposto in infermeria. Le uscite sono consentite dalle 9.00 alle 20.30.

La Direzione della RSA non è responsabile dell'allontanamento degli ospiti, in quanto, pur attivando ogni mezzo di attenzione possibile nell'ambito assistenziale, non può adottare limiti alla libertà personale.

### **GITE ALL'ESTERNO DELLA STRUTTURA**

In occasione delle uscite , l'educatrice fa pervenire presso gli uffici amministrativi l'elenco degli ospiti che effettuano la gita e la meta prevista.

## Carta dei servizi - Fondazione Ente Celeri ONLUS – RSA

### LA GESTIONE DELLE RISORSE DELLA RSA

La Regione Lombardia ha stabilito che le figure professionali necessarie per il servizio (medico, fisioterapista, infermiere, animatore, ausiliario socio-assistenziale) devono essere complessivamente a disposizione di ogni ospite per un minimo di 901 minuti settimanali per gli ospiti accreditati e per un minimo di 750 minuti settimanali per gli ospiti a sollievo dove non è prevista la figura del medico. All'ingresso e nel corso della degenza vengono utilizzati i seguenti strumenti:

1. **cartella clinica informatizzata**, contenente indicatori sociali, anamnesi medica, infermieristica e funzionale, compilato all'ingresso dal medico accettante e aggiornato dal medico curante ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo della condizione biopsico-sociale dell'ospite o eventi la cui registrazione sia utile e necessaria  
Consegna Integrata Personalizzata - è uno strumento ad uso dell'equipe di reparto (in prevalenza dell'Infermiere, dell'ASA e OSS e del Terapista della Riabilitazione) sulla quale vengono redatte giornalmente le variazioni delle condizioni clinico assistenziali dell'ospite  
**Fascicolo sociale** dove vengono riportate l'anamnesi sociale all'ingresso, i problemi aperti e la trattazione del caso nel suo itinere  
**FKT**
2. **Scheda S.O.S.I.A.** (Scheda di Osservazione Intermedia dell'Assistenza) compilata e aggiornata a cura del medico curante responsabile dell'unità di degenza;
3. **P.A.I.** – Piano di Assistenza Individuale – contiene il piano terapeutico assistenziale e riabilitativo, comprensivo del piano delle attività animative e occupazionali, compilato, redatto e sottoscritto dall'equipe di reparto e, dove è possibile, con la collaborazione dei familiari.

### MISSION

La mission istituzionale "FAR BENE IL BENE" della Fondazione Ente Celeri – ONLUS, come stabilito dallo Statuto, persegue le finalità di assistenza sociale e sociosanitarie e di assistenza sanitaria integrata. Le finalità principali della Fondazione sono: promuovere una cultura attenta ai diritti dell'anziano garantendo agli utenti "qualità di vita", dare sostegno all'ospite e al familiare, elaborare in modo condiviso il P.A.I., favorire la personalizzazione degli ambienti, offrire un luogo di assistenza, di cura e di socializzazione per il benessere psico-fisico, potenziare il mantenimento delle capacità residue degli anziani, in particolare della comunità di Breno.

### STRUMENTI E MODALITA' A TUTELA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

La Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale l'articolo 3 della Costituzione italiana e, per quanto in essi pertinente, gli articoli 33 e 34.

La carta dei servizi adottata presso la RSA Ente Celeri, nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, risponde ai seguenti principi fondamentali:

#### **Uguaglianza**

Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni psicofisiche e socio-economiche.

La fondazione si impegna ad offrire i propri servizi senza distinzioni, con equità e nel rispetto della privacy. L'Ente gestore, attraverso procedure trasparenti, definisce le regole di accesso nonché la partecipazione degli utenti al costo del servizio. La valorizzazione delle differenze e la promozione dell'integrazione sono un aspetto molto importante del progetto educativo.

#### **Imparzialità**

L'Ente gestore, nel rispetto dell'ospite e delle sue esigenze affettive, fisiche ed intellettuali s'impegna ad agire secondo criteri di obiettività, giustizia, imparzialità ed equità nei confronti di tutti, garantendo comportamenti che i operatori siano ispirati a tali criteri.

#### **Continuità del servizio**

Il Gestore, attraverso tutte le sue componenti, si impegna ad offrire i servizi in modo regolare e senza interruzioni del servizio e delle attività assistenziali nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

## Carta dei servizi - Fondazione Ente Celeri ONLUS – RSA

Gli orari delle varie attività sono determinati in modo da soddisfare le esigenze della maggioranza degli utenti del servizio. Le eventuali modifiche all'erogazione del servizio dovute a funzionamento irregolare o ad interruzione del servizio sono comunicate per tempo, in modo da ridurre i disagi prevedibili, adottando misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **Diritto di scelta**

Secondo quanto consentito dalla legge e dai requisiti strutturali, tecnologici e professionali, viene garantito, se espresso dall'ospite, il rispetto del principio di scelta dei servizi offerti.

### **Accoglienza**

La RSA s'impegna a favorire l'accoglienza degli anziani e dei famigliari al loro primo accesso. Un'attenzione privilegiata è dedicata al momento dell'inserimento e dell'integrazione dell'anziano attraverso opportuni e adeguati atteggiamenti e azioni degli operatori del servizio. Il Gestore, il personale, le associazioni, i comitati, i famigliari sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei servizi, attraverso una gestione partecipata della RSA, ciascuno nell'ambito delle proprie funzioni e competenze. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio, impegnandosi in prima persona nell'individuazione di eventuali limiti del servizio e nella formulazione di proposte per la soluzione dei problemi contingenti per adeguare l'attività dell'Amministrazione ai reali bisogni della comunità. Il rapporto tra Ente Gestore - personale – famiglie si realizza nelle riunioni periodiche con le famiglie degli ospiti e con la disponibilità quotidiana degli operatori all'ascolto e all'accoglienza di iniziative da parte dei famigliari in ogni momento con l'occasione dello scambio di opinioni e di notizie d'interesse reciproco sull'anziano.

### **Partecipazione**

L'Amministrazione, al fine di favorire ogni forma di partecipazione alla prestazione del servizio garantisce: la massima semplificazione delle procedure un'informazione corretta, chiara, completa e trasparente dando diritto di accesso alle informazioni che Li riguardano nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali. la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

### **Efficienza, efficacia e trasparenza**

L'efficienza è la capacità di adeguarsi ai diversi bisogni, alle aspettative e alle richieste dell'utenza. I servizi della RSA sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori. La RSA si impegna ad informare i cittadini sui servizi offerti usando un linguaggio semplice e comprensibile. Indica in modo chiaro i responsabili dei procedimenti, i tempi di erogazione dei servizi e i modi per accedere ai documenti. Nei rapporti con gli ospiti, il personale pone particolare cura all'ascolto delle esigenze e risponde in modo chiaro, completo e cortese.

Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

### **Riservatezza**

Il Personale della Fondazione è tenuto al segreto professionale su tutto ciò che riguarda la situazione clinica e la sfera della vita privata degli Ospiti. Inoltre è diritto dell'Ospite chiedere che nessuna informazione venga data sul Suo stato di salute e sulla Sua presenza nel nostro Istituto. Il Personale non darà, per telefono, alcuna informazione sugli Ospiti. La Fondazione opera nel pieno rispetto del D. Lgs. n. 196/03.

### **Dignità personale**

La dignità dell'Ospiti deve essere costantemente rispettata da tutti, sotto l'aspetto fisico, morale e spirituale. La massima cortesia nei confronti degli Ospiti viene richiesta a tutti gli operatori, lo stesso vale per gli anziani e per i loro famigliari nei confronti del Personale. Osservazioni in proposito possono essere rivolte all'URP. Preghiamo tuttavia gli Ospiti ed i famigliari di avere comprensione per chi svolge un'attività professionale difficile ed impegnativa.

Il Personale rispetta le opinioni e le convinzioni religiose degli Ospiti. E' diritto degli stessi chiedere la visita dei ministri del culto ed essere messo in condizioni di esercitare le pratiche religiose.

### **Responsabilità personale**

Gli Ospiti possono non accettare il trattamento o le cure che vengono loro proposte e naturalmente dovranno assumersene pienamente la responsabilità (di cui potrà essere richiesta attestazione scritta

## Carta dei servizi - Fondazione Ente Celeri ONLUS – RSA

anche ad una persona autorizzata). Gli Utenti possono lasciare la struttura con parenti ed amici previa comunicazione e successiva autorizzazione del Direttore Sanitario.

### **LE RELAZIONI CON L'UTENZA E I CITTADINI**

La Fondazione cura le relazioni con l'utenza e i cittadini attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali: informazione, accoglienza, tutela, partecipazione, verifica.

### **INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA**

La predisposizione e diffusione di documenti informativi (Carta dei Servizi) costituisce uno dei principali canali di informazione, integrato dalla possibilità di accedere ad ulteriori informazioni sulle attività della fondazione attraverso il sito internet aziendale. Sono attivati periodicamente specifici corsi di formazione del personale al fine di migliorare la capacità di ascolto e comunicazione con gli utenti e la qualità delle prestazioni erogate.

### **TUTELA**

La sede dell'URP è presso l'ufficio della Responsabile dei Servizi alla Persona ed è gestita dal Direttore Sanitario e dalla Responsabile dei Servizi alla Persona che raccolgono eventuali reclami e segnalazioni.

Il reclamo e le segnalazioni sono uno strumento importante per migliorare il funzionamento del servizio poiché hanno lo scopo così di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei servizi.

I reclami e le segnalazioni possono essere espressi in forma orale o scritta e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali o telefonici possono essere accettati solo se successivamente sottoscritti, mentre quelli anonimi non sono presi in considerazione.

L'URP provvede a dare immediata risposta al cittadino-utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predispone l'attività istruttoria. L'Ente, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta con tempestività e, comunque, non oltre 30 giorni, adoperandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Se il reclamo coinvolge l'operato di un singolo addetto al servizio, l'Ente informerà l'interessato.

Qualora i famigliari o l'utente rilevino disservizi che violano gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi possono presentare reclamo.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi amministrativi previsti dalle leggi vigenti.

### **PARTECIPAZIONE E VERIFICA**

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli utenti e degli organismi che li rappresentano, con particolare riguardo alle associazioni di volontariato che operano all'interno dell'Ente. L'Ente garantisce la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati, almeno annualmente, dando idonea pubblicità dei risultati conseguiti.

### **FATTORI DI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO**

Con la Carta dei servizi sono individuati, e quindi adottati nell'erogazione del servizio, livelli di qualità e di quantità (*standard*) di cui l'Ente Gestore s'impegna ad assicurare il rispetto in quanto obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'utente.

Tali standard costituiranno elementi di verifica del servizio, invariati fino a successive modifiche. Le nuove regole devono comunque essere adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo le conseguenze disagiabili per gli utenti.

L'ente gestore s'impegna a dare piena effettività ai principi contenuti nella presente Carta dei servizi fino a quando non intervengano disposizioni modificative o contrarie.

La Politica per la Qualità che ne deriva, ci vede impegnati in vari obiettivi che vanno dalla definizione ed aggiornamento di progetti d'intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo per livelli di salute ottimali potenziando le capacità funzionali residue dell'anziano. In una logica di efficacia ed efficienza, di un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona, si devono razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto di risorse disponibili e vincoli di bilancio.

## Carta dei servizi - Fondazione Ente Celeri ONLUS – RSA

Tale tipologia di intervento si fonda quindi oltre che sul miglioramento delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale dell'ospite, risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

L'impegno è comunque sempre rivolto al miglioramento del servizio offerto, al potenziamento della struttura per soddisfare le esigenze e nuove richieste di prestazioni, nel rispetto dei limiti imposti dalle vigenti disposizioni regionali in materia di budget annuale.

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, la RSA concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

1. incrementare la personalizzazione degli interventi;
2. migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza;
3. sviluppare maggiormente l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
4. favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
5. consolidare e potenziare le attività di animazione.

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi che sono finalizzati a:

- migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/familiari
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi
- garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale

### **CUSTOMER SATISFACTION**

L'Amministrazione s'impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio anche attraverso la collaborazione degli utenti ai quali verrà somministrato un questionario annuale per la valutazione della qualità percepita (customer satisfaction). Dall'elaborazione di questi questionari verrà pubblicato un rapporto annuale sul grado di soddisfazione degli utenti. Il monitoraggio riguarda in particolare i dati relativi alle presenze dell'utenza, alla loro tipologia e soddisfazione, anche rispetto alla struttura e agli spazi. I risultati vengono diffusi attraverso opportuni strumenti di comunicazione, tra cui affissione in bacheca, e comunicazione in sede di riunioni di prassi.

La customer satisfaction è fondamentale per verificare il livello effettivo della qualità del servizio ai fini di un miglioramento futuro e quindi le modalità di valutazione devono prevedere la possibilità di formulare proposte.

# Carta dei servizi - Fondazione Ente Celeri ONLUS – RSA

## ALLEGATO 1

### CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(Allegato "D" alla D.G.R. 7435 del 14/12/2001)

#### Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro s'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. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psicofisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente sia psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità. Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di: istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residences, sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici sia privati) agenzie di informazione e, più in generale, mass media; famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi. Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano: il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando, di fatto, la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita; il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia dell'effettiva realizzazione dei diritti della persona; il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986). La persona anziana al centro di diritti e di doveri. Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

**La persona ha il diritto. La società e le Istituzioni hanno il dovere** di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà. di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica. di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti. di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione. di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza. di

## Carta dei servizi - Fondazione Ente Celeri ONLUS – RSA

rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle”, e di “deriderle”, senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità. di conservare la libertà di scegliere dove vivere. di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita abbandonato. di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

di accudire e curare l’anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l’ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all’anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione. di vivere con chi desidera. di favorire, per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione. di avere una vita di relazione. di evitare nei confronti dell’anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione. di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività. di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo. di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale. di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani. di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza. di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

### **La tutela dei diritti riconosciuti**

E’ opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dall’individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall’ordinamento giuridico all’effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall’azione di alcuni di loro dipendono l’allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell’istruzione e dell’educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: l’Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E’ constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono agli URP è costituita da persone anziane. E’ necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l’ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

### **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

*(allegato D alla Deliberazione della Giunta Regionale n. 7/7435 del 14/12/2001)*

## Carta dei servizi - Fondazione Ente Celeri ONLUS – RSA

### **Allegato 2**

#### **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

Al fine della trasparenza e della identificabilità dei ruoli, (nella tabella allegata) sono riportati i nominativi e altri dati relativi al personale della direzione e del consiglio di amministrazione.

<b>Ruolo</b>	<b>Nominativo</b>
<b>Presidente</b>	Dr. Ugo Walter Sala
<b>Vice presidente</b>	Valentina Taboni
<b>Consigliere</b>	Pedersoli Mario
<b>Consigliere</b>	Don Mario Bonomi
<b>Consigliere</b>	Palazzolo Arnaldo

#### **Per contatti**

Telefono 0364 22129      Fax 0364 321144      e-mail [info@casadiriposobreno.it](mailto:info@casadiriposobreno.it)

#### **COMITATO DI DIREZIONE**

<b>Ruolo</b>	<b>Nominativo</b>	<b>Orari di ricevimento</b>
<b>Presidente</b>	Dr. Ugo Walter Sala	su appuntamento
<b>Direttore Sanitario</b>	Canossi dott.ssa Emma	su appuntamento
<b>Responsabile amministrativo</b>	Ducoli Stefania	su appuntamento
<b>Responsabile dei servizi alla persona</b>	Forloni Aurora	su appuntamento

#### **Per contatti**

Telefono 0364 22129      Fax 0364 321144      [direzione@casadiriposobreno.it](mailto:direzione@casadiriposobreno.it)

Carta dei servizi - Fondazione Ente Celeri ONLUS – RSA

**Allegato 3**

**MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI**

Il/la sottoscritto/a

**Cognome)** \_\_\_\_\_ **(Nome)** \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_, in via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_, Tel.: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ in qualità di (indicare la **parentela**) \_\_\_\_\_ del/la Sig./ra \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, accolto/a presso la casa per anziani "Ente Celeri":

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione che (esprimere l'oggetto della **segnalazione**):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione (esprimere eventuali **suggerimenti**):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Danni subiti e aspettative utente

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Circostanze che hanno provocato l'evento

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Altre caratteristiche (si è già ripetuto?)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Modalità con cui è stato risolto il problema

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Suggerimenti per evitare che il reclamo si ripeta

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Ai sensi della D.Lgs 196/03 autorizzo la Fondazione Celeri al trattamento dei dati personali di cui sopra.**

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**Allegato 4**

**CUSTOMER SATISFACTION**

Gentile Signora, Egregio Signore

Le chiediamo cortesemente di rispondere al seguente questionario riguardante l'ambiente, le prestazioni, i servizi e il Suo grado di soddisfazione al riguardo. Sulla base del Suo giudizio potremo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze dei nostri ospiti.

Le ricordiamo che il questionario è anonimo e Le chiediamo la cortesia di rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposito contenitore posto all'ingresso della struttura entro il 30 aprile 2019.

ISTRUZIONI: metta una crocetta in corrispondenza della risposta che intende dare.

Compilato da:

Ospite

Familiare

Ospite insieme al familiare

**1. Come giudica l'accoglienza in struttura?**

Eccellente

Buono

Sufficiente

Insufficiente

**2. Come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale della struttura (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?**

**Ausiliari Socio Assistenziali – ASA:**

Eccellente

Buono

Sufficiente

Insufficiente

**Infermiere:**

Eccellente

Buono

Sufficiente

Insufficiente

**Animatrice:**

Eccellente

Buono

Sufficiente

Insufficiente

**Fisioterapiste:**

Eccellente

Buono

Sufficiente

Insufficiente

**Cuochi:**

Eccellente

Buono

Sufficiente

Insufficiente

**Addette alla pulizia ambienti e lavanderia:**

Eccellente

Buono

Sufficiente

Insufficiente

**Amministrative:**

Eccellente     Buono     Sufficiente     Insufficiente

**Volontari :**

Eccellente     Buono     Sufficiente     Insufficiente

**Medico:**

Eccellente     Buono     Sufficiente     Insufficiente

**Direttore Sanitario:**

Eccellente     Buono     Sufficiente     Insufficiente

**Responsabile Servizi alla Persona:**

Eccellente     Buono     Sufficiente     Insufficiente

**3. Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale sanitario circa il Suo stato di salute?**

Eccellente     Buono     Sufficiente     Insufficiente

**4. Considera che il livello delle cure ricevute in struttura sia:**

Eccellente     Buono     Sufficiente     Insufficiente

**5 . Come giudica gli interventi messi in atto per prevenire ulteriori malattie e ricadute e le informazioni (spiegazioni circa l'uso e l'importanza dei farmaci, delle diete e degli esercizi fisici) che le hanno fornito?**

Eccellente     Buono     Sufficiente     Insufficiente

**6. Come valuta la cura dell'igiene personale?**

Eccellente     Buono     Sufficiente     Insufficiente

**7. Come valuta il grado di igiene degli ambienti?**

Eccellente     Buono     Sufficiente     Insufficiente

**8. Come giudica la segnaletica all'interno della struttura (indicazione dei bagni, stanze, infermeria, uffici,...)?**

Eccellente     Buono     Sufficiente     Insufficiente

**9. Come valuta la disponibilità degli spazi all'interno della struttura?**

## Carta dei servizi - Fondazione Ente Celeri ONLUS – RSA

Eccellente     Buono     Sufficiente     Insufficiente

### 10. Come valuta la disponibilità dei servizi (parrucchiere, TV, servizi religiosi)?

Eccellente     Buono     Sufficiente     Insufficiente

### 11. Come considera il grado di adeguatezza del letto, degli arredi della stanza, della posizione delle luci nella stanza e della temperatura degli ambienti?

Eccellente     Buono     Sufficiente     Insufficiente

### 12. Come giudica la Qualità del cibo (orario, qualità e varietà) ed il servizio ai pasti?

Eccellente     Buono     Sufficiente     Insufficiente

### 13. Secondo Lei il modo di dialogare ed interagire tra gli operatori, in sua presenza, è

Eccellente     Buono     Sufficiente     Insufficiente

### 14. Come giudica la qualità del servizio guardaroba-lavanderia?

Eccellente     Buono     Sufficiente     Insufficiente

### 15. Come giudica il servizio di animazione (attività proposte, attività di gruppo)?

Eccellente     Buono     Sufficiente     Insufficiente

### 16. Come giudica il servizio Amministrativo?

Eccellente     Buono     Sufficiente     Insufficiente

### A. Sponga, se lo desidera, eventuali osservazioni e suggerimenti:

---

---

---

---

---

### B. Cosa ha apprezzato maggiormente?

---

---

---

---

---

### C. Quali cose considera negative?

---

---

## Allegato 5

### RETTE

La retta giornaliera in regime di Sollievo, come da Delibera n. 7 del 27 novembre 2018 è di €. 54,00 e deve essere versata anticipatamente entro il 10 di ogni mese.

L' eventuale camera singola ha il supplemento di €. 5,00 al giorno.

E' a disposizione dei familiari la graduatoria per verificare la posizione dell'ospite per l'accreditamento.

I servizi forniti dalla Fondazione Ente Celeri , ad eccezione dei servizi di tintoria, l'accompagnamento alle visite/esami specialistici ed il trasporto con l'ambulanza, sono tutti compresi nella retta giornaliera, in particolare i servizi programmati della parrucchiera ed il lavaggio della biancheria personale sono completamente gratuiti.

Ogni ospite viene accreditato in base all'ordine di accesso (non sono previste priorità per i residenti nel Comune di Breno) ed il costo è di €. 43,00 e deve essere versata anticipatamente entro il 10 di ogni mese.

L' eventuale camera singola ha il supplemento di €. 5,00 al giorno.

Agli ospiti accreditati la Fondazione provvede alla fornitura di ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali...) e di presidi per la prevenzione delle piaghe da decubito. In ogni caso tutte le poltrone e le carrozzelle sono dotate di materassino antidecubito.

Le carrozzine, i deambulatori, gli stroller, i sollevatori elettrico e attivo, lo standing sono a carico dell'ente.

La fornitura dei farmaci e' a totale carico dell'ente.

I servizi forniti dalla Fondazione Ente Celeri, ad eccezione dei servizi di tintoria ed il trasporto con l'ambulanza, sono tutti compresi nella retta giornaliera, in particolare i servizi programmati della parrucchiera ed il lavaggio della biancheria personale sono completamente gratuiti.

### **PER CHI VOLESSE CONTRIBUIRE, E' POSSIBILE DONARE IL 5 x 1000 AL MOMENTO DELLA DICHIARAZIONE DEI REDDITI**

Ponendo la propria firma nel riquadro "sostegno delle organizzazioni non lucrative di utilità sociale..." ed inserire il codice fiscale **81001430172**

Allegato 6

**MENU' TIPO - Invernale**

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
<b>P R A N Z O</b>	Pasta al farro al pesto Minestra Pasta frullata  Frittata al prezzemolo Pollo lesso uova sode frullate  Broccoli Insalata Verdura frullata  Macedonia Frutta fresca Frullato	Risotto allo zafferano Minestra Minestra frullata  Trota al vapore Polpette Macinato di pesce  Carciofi Insalata Verdura frullata  Budino vaniglia Frullato	Pasta di kamut al pomodoro Minestra Pasta frullata  Polpettone Pollo lesso Macinato di carne  Cavolini di bruxelles Insalata Verdura frullata  Frutta fresca Frullato	Orzotto alle verdure Minestra Minestra frullata  Scaloppe di tacchino Polpette Macinato di carne  Carote Insalata Verdura frullata  Frutta fresca Frullato	Risotto ai funghi Minestra Minestra frullata  Tranci di verdesca Pollo lesso Macinato di pesce  Cornetti Insalata Verdura frullata  Ananas scioppato Frutta fresca Frullato	Minestra Minestra frullata  Spezzatino con piselli Macinato di carne  Polenta Purè  Frutta fresca Frullato	Cannelloni ricotta e spinaci Minestra Cannelloni frullati  Arrosto Polpette Macinato di carne  Carciofi Insalata Verdura frullata  Dolce Frutta fresca Frullato
<b>C E N A</b>	Passato di verdura Minestra  Prosciutto cotto Prosciutto macinato  Zucchine Spinaci Verdura frullata  Frullato Frutta fresca	Crema di zucca Minestra  Merluzzo al vapore Frullato di pesce  Finocchi Cavolini di bruxelles Verdura frullata  Frullato Mele cotte	Crema di Piselli Minestra  Carne salata Formaggi misti  Cavolfiore Barbabietole Verdura frullata  Frullato Prugne cotte	Trippa Minestra Minestrone frullato  Formaggio di capra  Zucchine Finocchi Verdura frullata  Frullato Panna cotta	Minestra di porri Minestra Minestra frullata  Uova sode Uova frullate  Cavolfiore Barbabietole Verdura frullata  Frullato Frutta fresca	Semolino Minestra  Prosciutto cotto Prosciutto macinato  Erbe Fagioli Verdura frullata  Frullato Mele cotte	Minestra di riso Minestrina  Polpette di fagioli  Zucchine Cornetti Verdura frullata  Frullato Frutta fresca

E' possibile che le verdure possano variare secondo disponibilità e stagione

**MENU' TIPO - estivo**

	<b>LUNEDI</b>	<b>MARTEDI</b>	<b>MERCOLEDI</b>	<b>GIOVEDI</b>	<b>VENERDI</b>	<b>SABATO</b>	<b>DOMENICA</b>
<b>P R A N Z O</b>	Pasta al farro al pesto Minestra Pasta frullata  Frittata al prezzemolo Pollo lesso uova sode frullate  Spinaci Insalata Verdura frullata  Macedonia Frutta fresca Frullato	Risotto agli asparagi Minestra Minestra frullata  Trota al vapore Polpette Macinato di pesce  Cornetti Insalata Verdura frullata  Budino vaniglia Frullato	Pasta di kamut al pomodoro Minestra Pasta frullata  Insalata di pollo Pollo lesso Macinato di carne  Melanzane Insalata Verdura frullata  Frutta fresca Gelato	Orzo alle verdure Minestra  Scaloppe di tacchino Polpette Macinato di carne  Carote Insalata Verdura frullata  Frutta fresca Frullato	Risotto ai funghi Minestra Minestra frullata  Insalata di surimi Pollo lesso Macinato di pesce  Cornetti Insalata Verdura frullata  Ananas scioppato Frutta fresca Frullato	Minestra Minestra frullata  Spezzatino Macinato di carne  Polenta Piselli Verdura frullata  Frutta fresca Frullato	Cannelloni ricotta e spinaci Minestra Cannelloni frullati  Arrosto Polpette Macinato di carne  Pomodori Insalata Verdura frullata Pomodori Insalata Verdura frullata  Gelato Frutta fresca Frullato
<b>C E N A</b>	Passato di verdura Minestra  Prosciutto cotto Prosciutto macinato  Zucchine Pomodori Verdura frullata  Frullato Frutta fresca	Crema di carote Minestra  Merluzzo al vapore Polpette di pesce  Finocchi Cavolini Bruxelles Verdura frullata  Frullato Mele cotte	Crema di piselli Minestra  Carne salata Formaggi misti  Cavolfiore Barbabietole Verdura frullata  Frullato Prugne cotte	Minestrone Minestra Minestrone frullato  Mortadella Mortadella macinata  Zucchine Finocchi Verdura frullata  Frullato Panna cotta	Minestra di porri Minestra Minestra frullata  Uova sode Uova frullate  Cavolfiore Spinaci Verdura frullata  Frullato Frutta fresca	Semolino Minestra  Prosciutto cotto Prosciutto macinato  Erbe Fagioli Verdura frullata  Frullato Mele cotte	Minestra Vellutata di asparagi  Fagioli con tonno fagioli con tonno frullati  Zucchine Cornetti Verdura frullata  Frullato Frutta fresca

E' possibile che le verdure possano variare secondo disponibilità

