



RSA IL GIARDINO
SUL LAGO

CARTA DEI SERVIZI



Dongo, 05 febbraio 2025

Il Presidente
Dott. ~~Adriano~~ Samuele





Gentile Ospite e Familiari,

questo Ente, allo scopo di fornirvi le più puntuali informazioni circa le prestazioni rese nella propria struttura residenziale a sostegno delle persone anziane, ha predisposto la presente Carta dei Servizi tramite gruppi di lavoro a cui hanno partecipato tutte le figure professionali coinvolte nell'assistenza.

Con questo proposito nelle pagine che seguono sono illustrate le caratteristiche principali della Residenza Sanitaria Assistenziale.

Per sua natura la Carta dei Servizi, essendo l'espressione di una realtà vitale, in continua evoluzione (la Casa di Riposo, infatti, come tutte le case nelle quali normalmente viviamo, si modifica nel tempo), non può non essere un documento statico, ma verrà periodicamente aggiornata, migliorata, con l'intento e l'obiettivo di far conoscere sempre più accuratamente ciò che questa RSA intende offrire ai propri Ospiti.

Al fine di mantenere il nostro servizio in linea con gli obiettivi di assistenza e - speriamo - con le vostre aspettative, Vi chiediamo di collaborare con noi segnalando nell'ultimo foglio di questa Carta dei Servizi ogni aspetto che - a vostro giudizio - potrebbe essere suscettibile di miglioramento ovvero suggerendo nuove iniziative da sperimentare.

Per qualsiasi necessità rimango, unitamente ai componenti del Consiglio di Amministrazione, a vostra disposizione, con la precisazione che potrete sempre far riferimento agli uffici della Struttura.

Vi ringrazio anticipatamente per l'attenzione e la collaborazione che ci vorrete offrire.



Il Presidente



INDICE

BREVI CENNI STORICI	Pag. 4
COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA	Pag. 5
LA MISSIONE	Pag. 6-7
ORGANIGRAMMA	Pag. 8
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	Pag. 9
PROTEZIONE GIURIDICA	Pag. 9
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	Pag. 10-14
SERVIZI DELLA FONDAZIONE	Pag. 15
SERVIZI DOMICILIARI – RSA Aperta	Pag. 15-16
RSA – INFORMAZIONI GENERALI SULLA RSA	Pag. 17
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	Pag. 17-20
MODALITA' DI ACCESSO ALLA RSA	Pag. 20-21
REGOLAMENTO DI ACCESSO ALLA RSA	Pag. 22-30
RETTE DI DEGENZA	Pag. 31
CERTIFICAZIONI DELLE RETTE AI FINI FISCALI	Pag. 31
CORREDO CONSIGLIATO E OGGETTI PERSONALI	Pag. 32
PERMESSI DI USCITA	Pag. 32
DIMISSIONI E PROCEDURE A SEGUITO DI DECESSO	Pag. 32
CONTINUITA' DELL'ASSISTENZA	Pag. 32
ORARI DI VISITA	Pag. 33
TELEFONO	Pag. 33
ORARI UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)	Pag. 33
MODALITA' RILASCIO COPIE DOCUMENTI	Pag. 33
I SERVIZI DELLA RSA	Pag. 35
STANDARD DI QUALITA' STRUTTURALI E GESTIONALI	Pag. 35
PERSONALE	Pag. 35
PAI	Pag. 36
SERVIZIO ASSISTENZIALE	Pag. 36
GIORNATA TIPO PER L'OSPITE	Pag. 37
SERVIZIO MEDICO	Pag. 38
SERVIZIO DI PRONTA REPERIBILITA' MEDICA	Pag. 38
SERVIZIO INFERMIERISTICO	Pag. 38
SERVIZIO RIABILITATIVO	Pag. 39
SERVIZIO ANIMATIVO	Pag. 40
MULTISENSORIALITA' E CURA	Pag. 40
ASSISTENZA SPIRITUALE	Pag. 41
SERVIZIO DI RISTORAZIONE – MENU' GIORNALIERO	Pag. 41-42
SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA	Pag. 43
SERVIZIO DI PULIZIA E MANUTENZIONE	Pag. 43
AREA ECONOMICO-AMMINISTRATIVA	Pag. 44
CORRISPONDENZA	Pag. 44
TELEVISIONE	Pag. 44
CIAOI AMPLIFON FOUNDATION	Pag. 45
SERVIZIO DI CAMERA ARDENTE	Pag. 45
RILEVAZIONE DELL'INDICE DI GRADIMENTO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	Pag. 46
RILEVAZIONE DI APPREZZAMENTI/RECLAMI	Pag. 46-47
QUESTIONARI DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	Pag. 48-51
MODELLO PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI	Pag. 52



**RSA IL GIARDINO
SUL LAGO**

BREVI CENNI STORICI

ORIGINI

La "CASA DI RIPOSO PER ANZIANI FERRIERE E FONDERIE DONGO", originariamente denominata "CASA PER VECCHI E PENSIONATI SEN. ENRICO FALCK", ha avuto origine dalla volontà e generosa azione di cittadini donghesi, coadiuvati con fraterna solidarietà delle maestranze locali delle Acciaierie e Ferriere Lombarde Falck S.p.A. con l'appoggio della società stessa, iniziative che hanno consentito, con oblazioni munifiche l'acquisto degli immobili segnati nella mappa del Comune di Dongo

È stata eretta quale I.P.A.B. (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza) ai sensi della Legge 17.07.1890 n. 6972 e successive modificazioni ed integrazioni con D.P.R. n. 983 del 02.9.1959.

Dal momento della sua istituzione, agli anni a seguire lo stabilimento Falck è sempre stato parte attiva nella gestione dell'Ente, sia partecipando nel Consiglio di Amministrazione, sia provvedendo ad elargizioni di contributi e sussidi.

Nell'anno 1990, a seguito della cessione dello stabilimento alla Società CAGIVA GROUP S.p.A., la direzione Falck S.p.A. con lettera del 21 dicembre 1990, presentava la sua rinuncia alla rappresentanza nel Consiglio di Amministrazione della casa di Riposo a favore del rappresentante della CAGIVA GROUP.

L'immobile, dall'atto della sua acquisizione, è stato in parte ristrutturato ed ampliato con contributi della Regione Lombardia e comunali.

LA TRASFORMAZIONE DA IPAB IN FONDAZIONE

Con Legge Regionale 13 febbraio 2003 n. 1 la Regione Lombardia, nel riordinare la disciplina delle Ipab operanti in regione, ha introdotto specifici criteri in ordine a due ipotesi alternative: la trasformazione delle Ipab in Aziende di Servizi alla Persona o la trasformazione in persone giuridiche di diritto privato senza scopo di lucro.

Con deliberazione n. 27 del 30.07.2003 il Consiglio di Amministrazione di questo Istituto Geriatrico ha determinato, in ottemperanza al disposto dell'art. 3 Legge Regionale n. 1/2003, di trasformare l'Ipab "Ferriere e Fonderie Dongo" in persona giuridica di diritto privato senza scopo di lucro "Fondazione Ferriere e Fonderie Dongo".

Con deliberazione n. 28 del 30.07.2003 il Consiglio di Amministrazione ha approvato lo Statuto della "Fondazione Ferriere e Fonderie Dongo".



In esito alla richiesta di trasformazione dell'Ipab "Ferriere e Fonderie Dongo" in "Fondazione Ferriere e Fonderie Dongo", la Regione Lombardia con deliberazione n. VII/14723 del 24.10.2003 ha approvato la citata trasformazione in persona giuridica di diritto privato.

Con effetto dal 01 gennaio 2004 si è trasformata in "Fondazione Casa di Riposo per Anziani Ferriere e Fonderie Dongo - Onlus".

L'ISCRIZIONE DELL'ENTE AL RUNTS – Registro Unico Enti del Terzo Settore

Con deliberazione n. 3 del 18 febbraio 2022 il Consiglio di Amministrazione, ai sensi e per gli effetti dell'art. 22 del Dlgs n. 117/2017 e dell'art. 16/17/ del Decreto Ministeriale n. 106 del 15/09/20, ha deliberato il cambio della denominazione e ha approvato il nuovo statuto della Fondazione.

Con deliberazione n. 907/2022 l'Ente viene iscritto nel RUNTS con variazione della Ragione Sociale in **Fondazione Enrico Falck E.T.S.**

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

UBICAZIONE

La R.S.A. si trova nel territorio del Comune di Dongo (Co) in Viale G. Garibaldi, 24 (cap. 22014). Il Comune di Dongo è raggiungibile dalle provincie di Como Lecco Sondrio.

La R.S.A. è ubicata davanti all'imbarcadero, vicino alla piazza principale del Paese, non molto lontano dall'Ospedale di zona Moriggia Pelascini "Italia Hospital" di Gravedona ed Uniti.

La struttura è raggiungibile:

- ☐ con i mezzi di trasporto pubblico extraurbano: www.asflinea.it tratta Como/Colico e Colico/Como
- ☐ con le Ferrovie dello Stato a Colico (poi con collegamento con la linea autobus extraurbano):
- ☐ con l'auto da Como percorrendo la SS 340 vecchia statale regina e da Colico per chi arriva dalla Valtellina o da Milano
- ☐ in Aliscafo: linee Como/Colico e Colico/Como fermata Dongo

Le aree comuni della R.S.A. sono visitabili durante gli orari di apertura al pubblico dalle ore 08:00 alle ore 20:00



LA MISSIONE

Per ogni persona, la ricerca del meglio.

Porre l'ospite al centro di un'assistenza d'eccellenza rappresenta il fulcro della filosofia aziendale.

Accedere alla nostra struttura significa affidarsi alla grande professionalità di medici ed operatori per godere di un'ospitalità tesa a soddisfare i più alti livelli di confort, pulizia e accoglienza degli ambienti.

Operiamo ispirandoci a valori di sostenibilità ambientale, di etica e di morale quali capisaldi che pongono la salute e il benessere di lavoratori ed ospiti prima di tutto.

Ogni nostro servizio ed ogni nostra attività puntano non solo a migliorare il benessere dei nostri "nonni" e degli operatori, ma anche a generare valore in maniera sostenibile per le prossime generazioni ed il territorio perché ci riteniamo parte essenziale nella filiera dei servizi sanitari.

La Fondazione che trae la sua origine dall' E.C.A. di Dongo dal 20.2.1956 e viene trasformata in Ente Morale il 2.9.1959 con atto del Presidente della Repubblica, con lo scopo di accogliere, mantenere ed assistere Ospiti in grave difficoltà economica, sociale e fisica - si propone di proseguire in tale attività e in modo più specifico di svolgere:

- assistenza sociale e sociosanitaria
- assistenza sanitaria
- formazione professionale dei propri addetti

La Fondazione, nell'adempimento delle proprie finalità, si indirizza prevalentemente nell'istituzione e gestione di servizi sociali, sociosanitari e sanitari di natura residenziale per persone anziane in condizioni di autosufficienza, parziale autosufficienza e non autosufficienza.

La Fondazione Enrico Falck E.T.S. è improntata a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'utente in stato di bisogno, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.



In tale ottica la Fondazione è impegnata nella costruzione di obiettivi sempre più rispondenti alle esigenze dell'ospite.

Obiettivi:

definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati, che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione sociosanitaria dell'utente;

perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue della persona, essendo in grado di ospitare gli anziani in ambienti con caratteristiche di tipo domestico, che consentano di rispettare la riservatezza dei degenti e che, al tempo stesso, ne promuovano la socializzazione, il miglioramento dell'autonomia ed il mantenimento degli interessi personali;

garantire all'utente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana e per la verifica puntuale della qualità e del gradimento dei servizi;

collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'Azienda Territoriale Sanitaria, il Comune e le Associazioni locali, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;

ricercare condizioni sempre migliori di assistenza ed ospitalità alla popolazione anziana ricoverata nelle strutture e mantenere vivo e costante il rapporto con la cittadinanza e le Istituzioni, nello spirito di solidarietà che da sempre contraddistingue l'Ente;

mettere la Fondazione a disposizione delle necessità del territorio e intervenire alla sua rivalutazione complessiva come risorsa di tutta la popolazione;

ricercare nuovi modelli organizzativi e gestionali finalizzati al costante adeguamento dei servizi ai bisogni e alla situazione economico finanziaria generale, anche attraverso un processo di riorganizzazione e di adeguamento dell'assetto organizzativo/gestionale con la definizione di livelli di responsabilità;

avviare percorsi condivisi con le OOSS di organizzazione del lavoro e dei servizi;

razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di Bilancio.



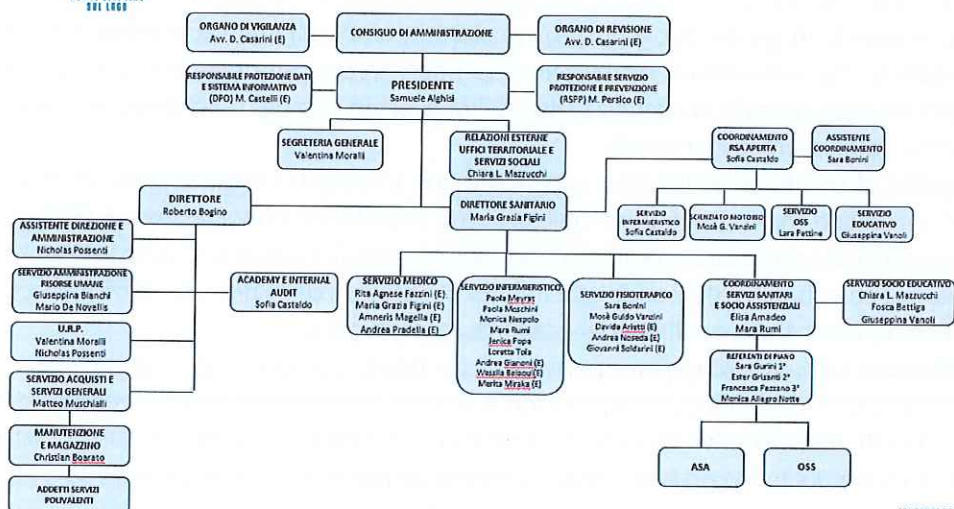
RSA IL GIARDINO
SUL LAGO

ORGANIGRAMMA

L'organigramma è la rappresentazione grafica della struttura organizzativa dell'Ente, il cui obiettivo è quello di dare sintetica evidenza di tutte le componenti (unità organizzative) e di aggiornare le modifiche che via via vengono operate nella logica del riordino.



ORGANIGRAMMA



FONDAZIONE ENRICO FALCK E T.S.
20/04/2025



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

La Fondazione è gestita da un Consiglio di Amministrazione (CDA) che indirizza, programma e controlla i risultati raggiunti. Il CDA dura in carica cinque anni e nomina il Presidente e il Vicepresidente.

Responsabile della struttura e suo rappresentante legale è il Presidente del CDA

PROTEZIONE GIURIDICA

I servizi prestati presso la Fondazione si muovono nel pieno rispetto dei principi fondamentali della *"Carta dei diritti della Persona Anziana"*.

Viene consegnata con la domanda di ingresso informativa sulla protezione giuridica, come da indicazione regionale.

Al momento dell'ingresso viene data nuovamente informazione ai famigliari sugli strumenti di protezione giuridica attivabili.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(estratto da D.G.R. 7435/01)

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.

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 che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto di 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 garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia favorisca la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale delle comunità.

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

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

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno 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 le istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno 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 della 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 equilibri 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 del 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.

<u>LA PERSONA ANZIANA HA IL DIRITTO</u>	<u>LE SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE</u>
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica;
Di conservare e veder rispettare, 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 cogliere il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "decidere", 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 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 della dignità umana.



La tutela dei diritti riconosciuti.

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istituzione 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: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che la larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

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



SERVIZI DELLA FONDAZIONE SERVIZI DOMICILIARI

Il Personale incaricato è a disposizione dei famigliari che volessero maggiori informazioni, o un aiuto, per l'accesso ai servizi domiciliari che la Fondazione offre e di cui segue descrizione:

RSA APERTA

La "RSA APERTA" è una misura innovativa introdotta dalla D.G.R. n.856/2013, successivamente revisionata e confermata dalla D.G.R. X/7769/18 e s.m.i.

La misura si caratterizza per l'offerta di interventi di natura prioritariamente sociosanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio dei beneficiari. Attraverso interventi qualificati, intende sostenere il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità residue delle Persone beneficiarie e rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni, in un'ottica di mantenimento e miglioramento del benessere, evitando e/o ritardando il ricorso al ricovero definitivo in struttura. Gli interventi sono effettuati da personale appositamente formato. Inoltre, ha lo scopo di sostenere il caregiver nel suo importante compito di assistenza, fornendogli strumenti e momenti di sollievo.

Destinatari e relativi requisiti di accesso alla misura:

- Persone con demenza: presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/équipe CDCD ex U.V.A.;
- Anziani non autosufficienti: età pari o superiori a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%;
- Residenti in Regione Lombardia.

Sono erogabili prestazioni diverse a seconda della tipologia di destinatari. A titolo esemplificativo si riportano alcune tipologie di prestazioni erogabili con la misura RSA Aperta:

- Interventi di stimolazione cognitiva;
- Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie o di riabilitazione motoria;
- Interventi di supporto psicologo al caregiver;
- Igiene personale completa;
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi



Come richiedere il voucher: il cittadino interessato alla misura deve presentare la richiesta con apposito modulo scritto direttamente alla Fondazione, che effettuerà la verifica dei requisiti richiesti per poter accedere alle prestazioni.

In caso di verifica positiva la Fondazione effettuerà la Valutazione Multidimensionale a domicilio del beneficiario effettuata dal Medico Geriatra e dall'Assistente Sociale.

Incompatibilità: la misura RSA Aperta è incompatibile con la fruizione in contemporanea con altre misure e/o interventi regionali e/o altri servizi/unità di offerta della rete sociosanitaria. Eccetto per interventi di tipo ambulatoriale e prestazioni occasionali o continuative di soli prelievi erogati in ADI.

Compatibilità: La misura RSA Aperta è compatibile con la fruizione di altre misure nazionali o locali di carattere socioassistenziale (es. FNA, SAD ecc.).



RSA

INFORMAZIONI GENERALI SULLA RSA

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La nostra Fondazione gestisce una Residenza Sanitaria Assistenziale di n. 66 posti letto autorizzati, di cui 52 accreditati a contratto dalla Regione Lombardia.

La R.S.A. soddisfa tutti i più recenti standard strutturali, organizzativi e gestionali previsti dalla normativa regionale vigente in materia, sia per quanto attiene l'autorizzazione al funzionamento, sia per quanto riguarda l'accreditamento.

L'Edificio è così strutturato:

Piano Seminterrato:

- Cucina
- Lavanderia/Stireria
- n. 4 Depositi
- Archivio
- Spogliatoio femminile
- Servizi igienici personale
- Spogliatoio cucina
- Dispensa
- Centrale termica
- Locale macchine ascensore



Piano Rialzato:

- Ingresso
- Palestra di Riabilitazione
- Camera mortuaria
- Farmacia Interna
- Sala equipe multidisciplinare
- Sala relax
- Sala Hobby e animazione
- Sala da pranzo
- Deposito
- Spogliatoio
- n. 4 Servizi igienici Ospiti
- Ricevimento
- Uffici Amministrativi
- Ufficio Direzionale
- Archivio
- Servizio igienico Uffici

Piano Primo:

composto da n. 10 camere: n. 2 camere a 1 letto, n. 3 camere a 2 letti, n. 3 camera a 3 letti, n. 2 camere a 4 posti letto

- Locale personale di assistenza
- Locale di servizio
- Servizio igienico personale
- Deposito
- Deposito attrezzature
- Servizio Igienico Assistito
- Vuotatoio padelle
- Terrazzo praticabile
- Sala da pranzo



Piano Secondo:

composto da n. 10 camere: n. 4 camere a 2 letti, n. 4 camere a 3 letti, n. 2 camere a 4 posti letto

- Locale Personale di Assistenza
- Locale accessorio cucina
- Servizio igienico
- Servizio Igienico Assistito
- n. 2 Depositi attrezzature
- Sala da pranzo

Piano Terzo:

composto da n. 7 camere a 2 letti dotate di televisore

- Chiesa
- Servizio igienico personale
- deposito carrozzine
- Terrazzo
- Locale tecnico
- Deposito
- Servizio Igienico assistito
- Vuotatoio
- Locale di servizio controllo
- Ambulatorio medico
- Soggiorno
- Sala da pranzo
- Deposito pulito.

Tutte le camere sono dotate di servizi igienici attrezzati di ausili per la non autosufficienza; anche gli arredi e le attrezzature sono adatti per Ospiti non autosufficienti o non deambulanti.

Ogni camera è munita di trave testaleto con idoneo sistema di illuminazione e di chiamata infermiere.



L'arredamento semplice e funzionale lascia spazio alla personalizzazione, nel rispetto dei gusti di ogni Ospite.

Sono a disposizione degli Ospiti spazi comuni dotati di poltroncine e divanetti dove vengono organizzati momenti di animazione di gruppo.

All'esterno un incantevole parco-giardino dotato di gazebo e arredi che garantiscono a Ospiti e visitatori la possibilità di godere del panorama vista lago e del gradevole clima lacustre durante tutte le stagioni dell'anno.

LE MODALITA' DI ACCESSO E DI ACCOGLIENZA ALLA STRUTTURA

LA DOMANDA DI AMMISSIONE

La domanda per l'ammissione è a disposizione presso l'ufficio Relazioni con il pubblico (URP) negli uffici amministrativi o in alternativa è scaricabile dal sito web della Fondazione www.rsadongo.it.

Una volta compilata deve essere riconsegnata completa della documentazione amministrativa e sanitaria richiesta all'ufficio preposto.

Le domande valutate idonee dal Direttore Sanitario, o in sua assenza dal medico di nucleo, vengono inserite nella graduatoria di riferimento, stilata sulla base della data di presentazione e costantemente aggiornata.

È cura del Direttore Sanitario, sulla scorta della documentazione medica ricevuta ed eventuale incontro di valutazione con l'aspirante Ospite e i suoi familiari, individuare la soluzione di accoglienza e di assistenza più idonea all'interessato.

L'ingresso in RSA viene determinato dal Presidente o suo delegato.

Perché l'accoglienza diventi operativa è richiesto che l'interessato e/o la persona di riferimento sottoscrivano il Contratto d'ingresso per il corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali, l'impegno al pagamento degli oneri di ingresso e permanenza e al rispetto delle norme di cui al vigente Regolamento.



ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Al momento dell'ammissione l'equipe sanitaria sottopone il nuovo Ospite a una valutazione multidimensionale, nel quale viene valutata la situazione clinica, i suoi bisogni e gli interessi principali: vengono redatti il fascicolo sanitario, il fascicolo infermieristico, sociale e socioassistenziale, che saranno successivamente oggetto di completamento e di aggiornamento nel corso del monitoraggio periodico dell'Ospite (P.I. e P.A.I. specificati ai paragrafi seguenti).

Successivamente l'Ospite e la sua famiglia vengono accompagnati nel Nucleo assegnato dal Coordinatore o dall'Infermiere in turno dove viene illustrato lo spazio residenziale privato e collettivo e vengono presentati gli Operatori presenti.

Nei primi giorni dall'ingresso, l'Ospite viene sottoposto ad una valutazione fisioterapica che, sulla base di test funzionali e di una accurata analisi, ne valutano il grado di dipendenza, la necessità di ausili, il bisogno di movimento, registrando i rilievi sul fascicolo fisioterapico.

L'Educatore, tramite colloquio, rileva il grado di orientamento, le attitudini, gli interessi, le capacità e gli hobbies, registrandoli sul fascicolo socioeducativo.

Sulla base delle osservazioni riportate dalle diverse figure professionali, registrate nelle schede di monitoraggio, e dei rilievi emersi dalle visite effettuate nei primi 30 giorni circa, vengono definiti gli obiettivi e le priorità di intervento e vengono redatti il P.I. e il P.A.I. dell'Ospite.

Al familiare vengono date le indicazioni principali inerenti alle modalità di visita ed eventuale videochiamata a seconda delle norme vigenti e dei protocolli in atto. Vengono inoltre comunicate le modalità per comunicare con l'amministrazione, gli infermieri e l'equipe sanitaria.



REGOLAMENTO DI ACCESSO ALLA RSA

TITOLO I: AMMISSIONI E DIMISSIONI DEGLI OSPITI

Art. 1 - Tipologia dell'utenza

La Fondazione Enrico Falck E.T.S. opera esclusivamente per fini di solidarietà sociale, svolgendo la propria attività nei settori dell'assistenza sociale e sociosanitaria a favore di persone anziane e di persone con disabilità. Non ha scopo di lucro.

Presso la RSA della Fondazione possono essere accolte persone di ambo i sessi, in condizione di totale o parziale non autosufficienza.

Art. 2 - Domanda di ammissione

La domanda di ammissione, disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), deve essere compilata in tutte le sue parti e sottoscritta dall'interessato e/o da almeno una persona di riferimento.

Nelle situazioni in cui è presente il decreto di nomina di Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore o altro, è sufficiente apporre una sola firma da parte della persona designata dal Tribunale, allegando alla domanda di ammissione copia del decreto.

Alla domanda deve essere allegato:

- certificazione medica da compilarsi a cura del medico curante;
- documentazione sanitaria aggiuntiva richiesta;
- documentazione amministrativa richiesta;
- assenso dell'interessato o della persona di riferimento per il trattamento dei dati.

Art. 3 - Accettazione delle domande

La domanda può essere consegnata al personale incaricato presso gli uffici amministrativi o in alternativa inviata tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica info@rsadongo.it.

Non possono essere accettate domande incomplete rispetto alla documentazione e prive delle firme richieste.

Su richiesta, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è disponibile ad effettuare visite guidate della struttura.

Le domande valutate idonee dal Direttore Sanitario, o in sua assenza dal personale medico, vengono inserite nella graduatoria di riferimento.

Di norma non vengono accolte persone non residenti in Lombardia.

L'accettazione definitiva deve intendersi comunque subordinata alla rilevazione



dell'idoneità dell'Ospite condotta presso la struttura dal Direttore Sanitario della Fondazione, tesa ad accertare che non sussistano cause di esclusione dal punto di vista medico, terapeutico e/o assistenziale.

Secondo le disponibilità della RSA, la Direzione mette a disposizione un posto letto libero e successivamente sarà facoltà del Direttore Sanitario stesso prescrivere variazioni del posto (es. nucleo o camera) in base alle mutate necessità dell'Ospite o per motivi di ordine organizzativo relativi alla gestione della RSA.

Art. 4 – Contratto d'ingresso

L'ingresso in RSA viene determinato dal Presidente o suo delegato.

Perché l'accoglienza diventi operativa è richiesto che l'interessato e/o la persona di riferimento sottoscrivano il Contratto d'Ingresso per il corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali dell'Ospite, l'impegno al pagamento degli oneri di ingresso e permanenza e al rispetto delle norme di cui al presente Regolamento.

Il giorno dell'ingresso l'interessato e/o la persona di riferimento dovranno quindi sottoscrivere il Contratto.

Sarà cura del/dei sottoscrittore/i provvedere con puntualità ad aggiornare, in caso di variazione, sia l'anagrafica dell'Ospite (residenza, recapiti telefonici, stato di famiglia, riferimenti bancari, situazioni pensionistiche, stato di riconoscimento dell'invalidità civile ecc....); in caso di ritardi od omissioni, graveranno sul/sui sottoscrittore/i le spese e gli eventuali danni.

Ogni modifica di domicilio/dati, per essere valida dovrà essere comunicata per iscritto al domicilio dell'altra parte tramite lettera raccomandata.

L'Ospite si obbliga a sottostare ad un periodo di prova di sessanta giorni per verificare la compatibilità reciproca ed il suo possesso delle caratteristiche e delle condizioni di bisogno previste per il tipo di unità d'offerta richiesto. L'Ente si riserva ogni decisione circa eventuali dimissioni anche dopo un periodo di prova favorevole, per motivi la cui gravità è stabilita dalla stessa Fondazione, tra i quali anche quello del mancato rispetto degli obblighi economici.

Art. 5 - Lista di attesa

La graduatoria delle domande è articolata in una lista d'attesa stabilita sulla base dei criteri indicati nel "Regolamento della lista d'attesa" pubblicato nella sezione trasparenza del nostro sito web.

La graduatoria delle domande è stabilita sulla base dei seguenti criteri di priorità, con riferimento sia alle esigenze specifiche che all'ordine temporale di presentazione delle domande:



1. DOMANDE SEGNALATE DA OSPEDALE (PAZIENTI IN DIMISSIONE);
2. DOMANDE SEGNALATE DA SERVIZI SOCIALI;
3. DOMANDE DI OSPITI GIA' INSERITI NELLA NOSTRA STRUTTURA PER RICOVERI TEMPORANEI E/O CHE ABBIANO GIA' ALLOGGIATO IN RSA IN PERIODI PASSATI E/O CHE GODANO DEL SERVIZIO DI RSA APERTA;
4. DOMANDE DI RESIDENTI NELLA ATS MONTAGNA;
5. DOMANDE DI EX LAVORATORI FALCK CHE HANNO CONTRIBUITO AL SOSTEGNO DELLA FONDAZIONE;
6. DOMANDE DI OSPITI PROVENIENTI DAL DOMICILIO;
7. INSERIMENTO DI OSPITE UOMO O DONNA IN BASE ALLA DISPONIBILITA' DEL POSTO LIBERATO PER DIMISSIONE / DECESSO;

si evidenzia che gli ospiti ricoverati in regime autorizzato avranno la priorità in caso di aggravamento sulle liste di attesa per esterni.

In caso di rinuncia temporanea o definitiva all'ingresso, l'interessato o la persona di riferimento, dovrà sottoscrivere e presentare tempestivamente all'URP dichiarazione scritta in cui si formalizza la rinuncia.

In caso di rinuncia temporanea la domanda non verrà considerata fino a che l'interessato o la persona di riferimento non abbia fatto richiesta scritta di riattivazione.

Ricevuta rinuncia definitiva, la domanda viene eliminata dalla vigente lista d'attesa.

L'interessato e/o persona di riferimento può, tramite richiesta scritta, conoscere la posizione nella graduatoria di riferimento della domanda di ammissione presentata.

La domanda ha validità annuale: trascorso tale termine dovrà essere rinnovata allegando la certificazione medica aggiornata. Nulla ricevendo, la domanda verrà automaticamente tolta dalla graduatoria di riferimento.

Art. 6 – Ingresso posticipato

L'interessato e/o la persona di riferimento, che chiedesse di posticipare l'ingresso in RSA rispetto alla data fissata dalla Direzione, è tenuto a sottoscrivere un impegno alla prenotazione e a versare una quota pari alla retta giornaliera in vigore dal giorno fissato per l'ingresso e fino a data concordata con la Direzione, a garanzia del mantenimento del posto oltre al deposito cauzionale.

Per i posti letto accreditati è tenuto altresì a versare una quota pari al contributo sanitario calcolato sulla base della classe SOSIA attribuita all'ingresso e tale quota sarà trattenuta al momento della restituzione della cauzione.



TITOLO II: EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI e CORRISPETTIVI

Art. 7 - Servizi erogati

La Fondazione fornisce assistenza il più possibile adeguata ai bisogni dell'Ospite, in particolare garantisce i seguenti servizi:

- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Servizio socioassistenziale
- Assistenza fisioterapica
- Assistenza socioeducativa
- Ristorazione e servizi alberghieri
- Lavanderia
- Assistenza spirituale

Art. 8 - Retta di degenza

La misura della retta giornaliera è deliberata dal Consiglio di Amministrazione, in rapporto al costo delle prestazioni rese. Annualmente è previsto l'adeguamento automatico delle rette al costo della vita, mediante l'applicazione dell'indice ISTAT sull'incremento dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati relativo al periodo precedente con arrotondamento ai cinquanta centesimi superiori. La Fondazione provvederà ad informare gli obbligati mediante comunicazione scritta, almeno 20 (venti) giorni prima dell'applicazione. La decorrenza dell'aumento delle rette non potrà essere retroattiva. Gli Obbligati, nel termine di giorni 7 (sette) avranno facoltà di recedere dal presente Contratto mediante comunicazione scritta da far pervenire alla sede della Fondazione.

Il Contratto si intenderà risolto con l'uscita dalla struttura, a cura e a spese degli Obbligati entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento della manifestazione di recesso.

Nel silenzio degli Obbligati, decorsi 10 (dieci) giorni dal ricevimento della relativa comunicazione, il corrispettivo così come variato si intenderà accettato.

Le persone che si impegnano al pagamento della retta (i cui termini di pagamento vengono stabiliti annualmente dal Consiglio di Amministrazione) sono tenute a sottoscrivere, al momento dell'ingresso, un regolare Contratto. È richiesta la firma di chi si impegna in solido, oltre che la firma di chi si impegna al pagamento. Eventuali ulteriori deroghe a tale criterio, oltre a quanto previsto al precedente art. 2, saranno valutate dalla Direzione.

In caso di mancato pagamento gli Obbligati saranno soggetti di interessi moratori pari al tasso di interesse legale aumentato di 3 (tre) punti, oltre le maggiori spese.



Il mancato pagamento della retta, o parte di essa, per due mensilità consecutive, senza motivazione comunicata alla Direzione e accettazione da parte della stessa, comporterà la risoluzione del Contratto; per la tutela dell'Ospite in dimissione sarà dato congruo preavviso ai familiari, ai quali sarà dato altresì supporto per la ricerca di soluzioni alternative.

In caso di accoglienza nel corso del mese, la retta dovuta sarà contabilizzata sui giorni di effettiva presenza in RSA.

In caso di ricovero ospedaliero o uscita temporanea volontaria dell'Ospite, il posto letto può essere conservato, fermo restando il pagamento della retta nella misura del 100% fino al 15° giorno e del 70% a partire dal 16° giorno. Trascorsi 60 giorni di assenza e manifestandosi l'esigenza di posti letto, la Direzione può disporre per la dimissione dell'Ospite dalla Fondazione. In caso di ricovero ospedaliero l'eventuale assistenza presso l'Ospedale non è a carico della RSA.

Per eventuali dimissioni disposte dalla Fondazione la retta dovrà essere versata comprendendo il giorno della liberazione del posto letto.

Per eventuale decesso dell'Ospite la retta dovrà essere versata comprendendo il giorno dell'evento.

Le dimissioni volontarie dell'Ospite comportano comunque il pagamento della retta per l'intero mese, ancorché iniziato da un solo giorno.

L'acquisizione della residenza anagrafica nel Comune sede della RSA è contestuale alla data del ricovero in Fondazione e comunque dovrà avvenire entro e non oltre 180 giorni come da normativa regionale.

La retta comprende le seguenti prestazioni:

- a) assistenza e ospitalità di tipo alberghiero in camera ammobiliata (fornitura e lavaggio di biancheria da letto, da bagno e fornitura di prodotti di igiene personale) e godimento dei normali servizi complementari (luce, riscaldamento, ecc.);
- b) ristorazione (tre pasti, merende, idratazione) conforme alle esigenze dietetiche dell'Ospite definite dal Direttore Sanitario della Fondazione, secondo quantità/qualità previste dalla tabella dietetica;
- c) assistenza medica, assistenza infermieristica, fisioterapica, socioassistenziale e socioeducativa;
- d) servizi di animazione e intrattenimento ricreativo degli Ospiti;
- e) presidi assorbenti (pannoloni, traverse...);
- f) medicinali;
- g) servizio di lavanderia degli indumenti degli Ospiti;



Sono escluse dalla retta e totalmente a carico dell'Ospite e/o persona di riferimento le spese per:

- a) esami strumentali, indagini radiologiche, protesi, cinti, occhiali, ecc.
- b) visite specialistiche ed interventi chirurgici
- c) i trasporti in ambulanza per visite e/o ricoveri ospedalieri
- e) medicinali per gli Ospiti autorizzati
- f) presidi assorbenti (pannoloni, traverse, ecc.) per gli Ospiti autorizzati

In caso di ricovero ospedaliero l'eventuale assistenza presso l'Ospedale non è a carico della RSA.

Su richiesta motivata dei familiari di Ospiti in condizioni di necessità e su conforme parere della Direzione, sentito il Presidente, può autorizzare una particolare assistenza infermieristica e/o fisioterapica da parte di Personale non dipendente della Fondazione; resta inteso che la spesa è a totale carico della famiglia.

A richiesta degli Ospiti possono essere effettuati altri servizi o prestazioni compatibili con le finalità della Fondazione e salvo rimborso dell'eventuale spesa da parte degli Ospiti medesimi.

Art. 9 – Deposito cauzionale infruttifero

Al momento dell'ingresso l'Ospite e/o qualsiasi Obbligato in solido è tenuto a versare a titolo di cauzione e garanzia del regolare pagamento dei corrispettivi a qualsiasi titolo dovuti un importo pari a € 2.150,00=. Detto importo sarà restituito al termine della permanenza dell'Ospite presso la struttura, salvo quanto previsto all'art. 6, a condizioni che non si siano verificate, durante il periodo di ricovero, mancanze in ordine a quanto dovuto alla Fondazione e/o eventuali danneggiamenti, imputabili all'Ospite, a proprietà della Fondazione stessa.

In caso di inadempimento nel pagamento delle rette di degenza, sarà consentito alla Fondazione di trattenere, a scopo di garanzia, l'intero importo della cauzione versata, salvo il recupero delle maggiori somme dovute. Con l'addebito dell'ultima retta di degenza si procederà a compensazione della stessa con il deposito cauzionale ed al calcolo delle eventuali somme a debito o credito.

Art. 10 – Oggetti personali

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. Ai sensi degli artt.1783-1786 del Codice civile la Fondazione risponde:

1. quando le cose dell'Ospite gli sono state consegnate in custodia;



2. quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare, ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c.

La Fondazione ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il denaro contante e gli oggetti di valore; può rifiutarsi di riceverli soltanto se si tratti di oggetti pericolosi e che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della Fondazione, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. La Fondazione può esigere che la cosa consegnata sia contenuta in un involucri chiuso o sigillato e controfirmata dall'Ospite/sottoscrittori. Per le cose ricevute in custodia verrà rilasciata ricevuta.

La Fondazione declina ogni responsabilità circa il furto o lo smarrimento di denaro, di indumenti, di ausili personali o di oggetti preziosi non lasciati in custodia.

Alle dimissioni dell'Ospite a qualsiasi titolo, gli oggetti in giacenza e non ritirati entro 1 (uno) anno rimarranno nella disponibilità della Fondazione.

È severamente vietato portare in Fondazione materiale pericoloso, apparecchiature elettriche, alimenti o medicinali senza autorizzazione della Direzione. La Fondazione declina ogni responsabilità per eventuali danneggiamenti a cose o persone.

Art. 11 - Visite

Le visite dei parenti e/o conoscenti sono consentite dalle ore 8:00 alle ore 20:00, nel rispetto della vigente normativa regionale.

In caso di particolare necessità è comunque possibile accedere alla Struttura anche al di fuori di tali orari, previo accordo con la Direzione Sanitaria.

Ai fini di una corretta assistenza all'Ospite, si fa obbligo ai sig.ri familiari e/o persone di riferimento di comunicare alla Direzione della Fondazione appuntamenti e visite in struttura con l'Ospite di medici specialisti e/o consulenti diversi. La Fondazione declina responsabilità derivanti da tali circostanze.

Art. 12 - Volontariato

La Fondazione promuove la partecipazione e la presenza nella RSA di volontari singoli o associati al fine di:

- 1) Promuovere forme di intervento rivolte al benessere della persona;
- 2) Promuovere e gestire iniziative assistenziali, sociali, culturali e ricreative per garantire la completa realizzazione della personalità degli anziani;
- 3) Favorire l'effettiva integrazione della persona anziani per impedirne l'emarginazione;
- 4) Realizzare e gestire progetti che stimolino l'interesse per l'impegno culturale, ricreativo, turistico, sportivo.



TITOLO III: DIMISSIONI

Art. 13 – Dimissioni volontarie e inidoneità dell'Ospite

Eventuali dimissioni dalla RSA, su richiesta dell'interessato, devono essere formalizzate con nota scritta indirizzata al Presidente della Fondazione.

La Fondazione rilascia all'Ospite all'atto della dimissione o del trasferimento presso altro servizio, una relazione in cui sono evidenziate lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

Art. 14 – Dimissione disposta dalla Fondazione

La Fondazione potrà procedere alle dimissioni dell'Ospite nei seguenti casi:

- a) per mancato pagamento della retta, o parte di essa, per due mesi consecutivi, salvo diversi accordi di dilazione dei pagamenti previamente intervenuti con la Direzione;
- b) mancata accettazione della nuova retta;
- c) qualora sopravvenga una situazione, accertata e documentata dal Direttore Sanitario della Fondazione, che renda impossibile la permanenza dell'Ospite in RSA;
- d) assenza superiore a quindici giorni non motivate da ricovero ospedaliero o da altre ragioni ritenute giustificative delle assenze ad insindacabile giudizio del Consiglio di Amministrazione della Fondazione;
- e) revoca del consenso prestato al trattamento dei dati personali e/o dei dati di salute e/o al consenso allo svolgimento degli atti medici di tutela e salute;
- f) nel caso di lesioni del rapporto fiduciario tra l'Ospite e/o i suoi familiari e gli Operatori della Fondazione, in qualsiasi modo terminatosi, ad insindacabile giudizio del/della Direzione della Fondazione, previa comunicazione al Presidente, a garanzia dell'Ospite;
- g) estinzione o trasformazione della Fondazione.

La risoluzione del contratto da parte dell'Ente gestore ha effetto e la dimissione può avvenire solo previa attivazione da parte dell'Ente gestore di rientro a domicilio in forma assistita da Comune e ASST, se necessario, ai sensi della D.G.R. 1185 del 20.12.2013, fatto salvo il pagamento da parte dell'Assistito del periodo usufruito e degli interessi legali.

La Fondazione garantisce la continuità dell'assistenza, rilasciando all'Ospite all'atto della dimissione o del trasferimento presso altro servizio, una relazione in cui sono evidenziate lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.



Art. 15 - Decesso Ospiti

In caso di decesso dell'Ospite, la scelta e il conferimento dell'incarico alle imprese funebri e le relative spese funerarie, secondo la normativa vigente, sono a carico delle persone fisiche o giuridiche obbligate a provvedere.

In mancanza o assenza di obbligati, resta salvo il diritto di ritenzione della Fondazione su valori e proprietà in genere del defunto sino all'ammontare delle spese di cui sopra eventualmente sostenute e per altri debiti insoluti inerenti al rapporto di ospitalità.



RETTE DI DEGENZA

La retta comprende: assistenza e ospitalità di tipo alberghiero, servizio lavanderia, l'assistenza medica e infermieristica, interventi di assistenza all'Ospite (personale ausiliario), prestazioni di fisioterapia e riabilitativi di gruppo e/o individuali, assistenza spirituale, interventi di animazione e sostegno alla famiglia.

Le rette attuali per tutte le tipologie di ricovero per l'anno 2025 sono

	TARIFFA CAMERA SINGOLA /DOPPIA	TARIFFA CAMERA TRIPLA/QUADRUPLA
tariffa giornaliera	€ 79,90	€ 76,70
tariffa residente Dongo	€ 77,50	€ 76,70
tariffa ex dipendenti Falck	€ 77,50	€ 76,70
Tariffa coniuge	€ 71,90	€ 71,90

Al momento dell'ingresso l'Ospite e/o qualsiasi Obbligato in solido è tenuto a versare a titolo di cauzione e garanzia del regolare pagamento dei corrispettivi a qualsiasi titolo dovuti un importo pari a € 2.150,00=.

“...La cauzione sarà interamente restituita, se tutti i pagamenti risultano in regola, al termine del servizio...” (art. 9 Regolamento RSA).

Le rette devono essere versate entro il 10 del mese in corso.

Qualora, al fine dell'ingresso dell'ospite, il Direttore Sanitario ritenga necessarie delle valutazioni specifiche, la Fondazione avrà la facoltà di richiedere il pagamento di una somma pari a € 290,00=.

L'utilizzo della camera mortuaria in caso di decesso dell'ospite comporterà il pagamento di una quota fissa pari a € 100,00=.

CERTIFICAZIONE DELLE RETTE AI FINI FISCALI

Ogni anno, entro i termini previsti dalla legge, la Fondazione rilascia agli Ospiti della RSA apposita certificazione delle rette versate ai fini fiscali.



CORREDO CONSIGLIATO e OGGETTI PERSONALI

Al momento della comunicazione da parte della Fondazione della disponibilità del posto presso la RSA L'Ospite o il familiare/caregiver di riferimento dovranno consegnare presso gli uffici tutti gli indumenti personali indicati nell'"*elenco del vestiario*" per consentire l'etichettatura degli stessi prima dell'ingresso in struttura.

Si precisa che tutti gli indumenti dovranno necessariamente essere lavabili a macchina e non classificabili come indumenti "delicati".

È consigliabile la praticità e la comodità degli indumenti necessari; dopo l'ingresso sarà valutata la necessità di capi specifici sulla base delle particolari necessità dell'Ospite.

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro.

È severamente vietato portare in Fondazione materiale pericoloso, apparecchiature elettriche, alimenti o medicinali senza autorizzazione della Direzione.

La Fondazione declina ogni responsabilità per eventuali danneggiamenti a cose o persone.

PERMESSI DI USCITA

Per eventuali uscite è necessario effettuare la richiesta almeno 24h prima dell'uscita tramite comunicazione scritta alle educatrici. Dovrà essere firmata l'apposita modulistica al momento dell'uscita, per tale permesso bisogna rivolgersi all'infermiere in turno.

DIMISSIONI E PROCEDURE A SEGUITO DI DECESSO

In caso di decesso dell'Ospite, secondo la Legge Regionale 18 novembre 2003 n. 22, i familiari o le persone giuridiche obbligate hanno diritto di scegliere liberamente l'impresa funebre nell'ambito dei soggetti autorizzati.

Il conferimento dell'incarico dovrà avvenire presso la sede dell'impresa funebre, esterna alla struttura, dandone successiva comunicazione alla Fondazione su apposito modulo.

Allo scopo, presso la camera mortuaria della Fondazione è possibile utilizzare la rete wi-fi per la consultazione di rubriche online.

L'URP rimane a disposizione per ogni eventualità.

CONTINUITA' DELL' ASSISTENZA

La Fondazione garantisce la continuità dell'assistenza, rilasciando all'Ospite all'atto



della dimissione o del trasferimento presso altro servizio, una relazione in cui sono evidenziate lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

ORARI DI VISITA

L'accesso per le visite agli Ospiti della RSA è possibile tutti i giorni con orario libero dalle 8.00 alle 20.00, nel rispetto della vigente normativa regionale.

In caso di particolari necessità, l'ingresso nella fascia oraria 20,00-8,00 è consentito solo previa valutazione ed autorizzazione da parte della Direzione Sanitaria.

L'orario consigliato per le visite agli Ospiti, al fine di non intralciare le loro attività, è dalle ore 9:30 alle ore 11:30 e dalle ore 15:30 alle 17:30.

TELEFONO

È possibile comunicare con gli Ospiti telefonando al numero 0344 81105.

ORARI UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'Ufficio Relazioni con il pubblico è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00 e il sabato mattina dalle ore 8:00 alle ore 12:00.

Su richiesta, è possibile effettuare visite guidate alla Fondazione, a cura del referente incaricato.

MODALITA' RILASCIO COPIE DOCUMENTI

Per ottenere il rilascio di copie della documentazione sociosanitaria e amministrativa occorre che l'Ospite, inoltri richiesta scritta all'URP compilando apposito modulo.

L'URP provvederà a consegnare la documentazione entro 7 giorni (Art.4 Legge Gelli n.24 del 08/03/2017) dalla consegna del modulo di richiesta. Le eventuali integrazioni sono fornite, in ogni caso, entro il termine massimo di trenta giorni dalla presentazione della suddetta richiesta.

Richiesta da parte di soggetti diversi dall'interessato

Possono richiedere copia della documentazione sociosanitaria e amministrativa, coloro che sono considerati dalla legge come aventi diritto o coloro che sono muniti di delega.



Oltre ai casi sopra citati, si possono riscontrare le seguenti condizioni di seguito elencate:

a) Incapacità di intendere e di volere

In caso di paziente interdetto per grave infermità (art. 414 c.c.) o inabilitato per infermità di mente (art. 415 c.c.), il tutore/curatore, che producendo la certificazione idonea ad attestare il proprio stato è legittimamente autorizzato a ricevere copia di cartella clinica.

b) Impossibilità a provvedere ai propri interessi

Se l'interessato si troverà nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi, la richiesta può essere effettuata dall'Amministratore di Sostegno quando nominato (Legge n. 6 del 9.1.2004).

c) Familiari del defunto

Copia della documentazione sanitaria di un Ospite deceduto può essere richiesta dagli eredi legittimari dello stesso (art. 536 c.c.) e precisamente dal coniuge, dai figli legittimi, dai figli naturali, in mancanza dei predetti dagli ascendenti legittimi, nonché dagli eredi testamentari.

Al momento della richiesta l'istante dovrà presentare una dichiarazione sostitutiva di atto notorio attestante la qualità di legittimo erede e la relazione di parentela esistente con il defunto, secondo la seguente gerarchia:

1. il coniuge e i figli	2. in loro mancanza i genitori
3. in mancanza dei suddetti, i fratelli	4. in mancanza di tutti costoro gli ascendenti ed i discendenti fino al 4° grado

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

Di seguito viene riportato il tariffario per le copie fotostatiche:

- fotocopia formato A4 a facciata: da 1 a 9 copie Gratis
- > 10 copie € 0,10 cad. IVA inclusa (verrà rilasciata regolare fattura)
- fotocopia formato A3 a facciata: da 1 a 9 copie Gratis
- > 10 copie € 0,18 cad. IVA inclusa (verrà rilasciata regolare fattura).



- I SERVIZI DELLA RSA - STANDARD DI QUALITA' STRUTTURALI E GESTIONALI

Nella progettazione e nell'erogazione degli interventi, la Fondazione si basa sugli standard strutturali e gestionali indicati da Regione Lombardia.

Per standard strutturali si intendono i requisiti minimi obbligatori con riferimento ai locali utilizzati come sede dei servizi (per brevità si rinvia alla normativa regionale).

Per standard gestionali si intendono sia i minuti standard di assistenza settimanale da garantire agli Ospiti come stabiliti dalla Regione Lombardia sia i rapporti numerici (minuti settimanali di assistenza per Ospite) proporzionali tra Ospiti e dotazioni di personale.

PERSONALE

All'interno della Fondazione presta la propria attività lavorativa personale qualificato in regime di dipendenza, libera professione e appalto di servizi. Tutti gli Operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento individuale, nome e colore corrispondente alla qualifica ricoperta.

Le diverse professionalità sono individuabili dal colore riportato nella tabella seguente

Medici
Infermieri
Fisioterapisti
Operatori sociosanitari
Ausiliari Socio-Assistenziali
Educatori
Altri (servizi alberghieri)
Altri (servizi di manutenzione)
Amministrativi



P.I. e P.A.I. (Piano Assistenza Individualizzata)

Per ogni Ospite della RSA vengono redatti un Progetto individuale (P.I.) e un Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) a cura del Direttore Sanitario e dell'equipe multidisciplinare (infermiere, fisioterapista, educatore, ASA-OSS).

Successivamente alla valutazione vengono definiti gli obiettivi da perseguire, che possono riguardare uno o più bisogni a seconda della situazione dell'Ospite e delle risorse a disposizione e le modalità di intervento.

Il progetto individuale (P.I.) sulla base della valutazione dei bisogni emersi definisce le aree di intervento ed esplicita, in ogni area individuata, gli obiettivi perseguibili. Ne costituiscono quindi elementi essenziali:

- La sintesi dei bisogni come esito della valutazione multidimensionale;
- L'individuazione dell'area di intervento;
- La descrizione degli obiettivi della presa in carico;
- L'individuazione di indicatori misurabili relativi agli obiettivi;
- La definizione dei tempi di verifica per i singoli obiettivi;

Il P.I./P.A.I. vengono condivisi e sottoscritto dall'Ospite e/o dai familiari.

Con una frequenza stabilita in base al bisogno e all'obiettivo perseguito, e comunque non superiore ai sei mesi, ogni figura professionale coinvolta nell'attività ha il compito di attuare gli obiettivi prefigurati, di verificare il raggiungimento dei risultati, registrando le attività svolte, proponendo eventualmente le azioni da intraprendere, con il monitoraggio e l'approvazione da parte della Funzione responsabile.

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Agli Ospiti viene assicurata da Ausiliari Socio-Assistenziali (A.S.A.) e Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) presenti all'interno della struttura 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, l'assistenza di base e il soddisfacimento dei bisogni primari e secondari, supplendo alle carenze di autonomia degli Ospiti stessi, nelle loro funzioni personali essenziali.

Curano la corretta mobilitazione degli Ospiti allettati, l'igiene dell'unità dell'Ospite, i cambi della biancheria.

L'igiene personale completa è garantita secondo programmazione settimanale ed effettuata in locali attrezzati.



Essendo quotidianamente a contatto con gli Ospiti, gli Operatori sanitari rilevano le esigenze degli stessi, riportandole alla figura professionale competente o nelle riunioni d'équipe.

GIORNATA TIPO per l'OSPITE

ORARIO ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

Dalle 07:00 alle 08:30

Sveglia e igiene personale

Dalle 08:30 alle 09:30

Colazione

Dalle 09:30 alle 11:45

Attività sanitarie, di riabilitazione e animazione.

Dalle 11:30 alle 12.30

Pranzo con assistenza differenziata secondo le necessità dell'Ospite

Dalle 12:30 alle 14:30

Eventuale riposo pomeridiano e/o gestione in autonomia del tempo libero (TV, lettura giornali, passeggiate ecc.)

Dalla 14:30 alla 16:30

Ripresa delle attività animazione, riabilitazione e di assistenza spirituale. Distribuzione merenda

Dalle 17:30 alle 18.45

Cena con assistenza differenziata secondo le necessità dell'Ospite

Dalla 18:45 alle 21:00

Messa a letto degli Ospiti

I famigliari, dopo un iniziale periodo di inquadramento dell'ospite, riceveranno un planning personalizzato che comprende tutte le attività settimanali di animazione, fisioterapia e assistenziali che riguardano l'ospite. In questo modo crediamo sia più funzionale anche per i parenti organizzare gli orari di accesso e visita al proprio caro.



SERVIZIO MEDICO

Il servizio medico è garantito nelle 24 ore con la presenza di medici, in sede o con la reperibilità medica, che controllano terapie, aggiornano cartelle sanitarie, monitorano le condizioni cliniche di ogni Ospite.

Al momento dell'ingresso in RSA si procede a cancellare l'Ospite dagli elenchi della medicina di base (tranne che per il posto letto solvente).

Il personale medico della struttura garantisce:

- le cure primarie per tutti gli Ospiti;
- adeguata informazione all'Ospite o al familiare sull'iter diagnostico-terapeutico e la condivisione del P.I. e del P.A.I.;
- l'acquisizione dagli Ospiti o dai familiari del consenso informato per l'effettuazione di esami diagnostici-clinici invasivi, di ricovero, prescrizione di mezzi di tutela e prevenzione, mediante informazioni comprensibili ed esaurienti.

Il personale medico è a disposizione dei familiari durante gli orari di servizio, come da tabella esposta presso l'ambulatorio medico e nelle infermerie di nucleo, o previo appuntamento fissato telefonicamente.

SERVIZIO DI PRONTA REPERIBILITA'

La Fondazione garantisce un servizio di pronta reperibilità medica per interventi di urgenza nelle fasce orarie in cui il medico non è presente in struttura.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico è garantito nelle 24 ore, 7 giorni su 7, in presenza dalle 07.00 alle 21.00 o reperibilità notturna dalle 21.00 alle 07.00.

L'équipe garantisce un'assistenza infermieristica di qualità grazie alla maturata esperienza pluriennale in ambito geriatrico. La stessa si occupa dell'applicazione di procedure diagnostico-terapeutiche che includono la somministrazione della terapia farmacologica, l'esecuzione di medicazioni semplici ed avanzate, la gestione di presidi tali PEG, SNG, CV, la gestione dell'emergenza e dei problemi acuti dell'Ospite.

Inoltre, identificando i Bisogni di Assistenza Infermieristica dell'utente, predispone una pianificazione infermieristica, formulando obiettivi e programmando interventi volti a migliorare le condizioni psico-fisiche dell'Ospite e del caregiver.



SERVIZIO RIABILITATIVO

Il servizio di fisioterapia mira al recupero delle abilità motorie ed al mantenimento/potenziamento delle capacità funzionali residue dell'ospite, mira a sostenere un invecchiamento attivo, ad accompagnare gli ospiti nel preservare il maggior benessere e stato di salute possibile. Viene inoltre fornita una scrupolosa consulenza e training sull'utilizzo di ausili e ortesi.

Un' ampia palestra situata a piano terra accoglie gli ospiti per le attività di riabilitazione. Attrezzata e adibita all'esecuzione di interventi riabilitativi individuali o di piccoli gruppi, finalizzati a rispondere alle esigenze di ogni Ospite trattato.

Il team di fisioterapisti è composto da professionisti certificati ed esperti nei trattamenti all'anziano.

Quando un nuovo Ospite entra in struttura, viene effettuata una valutazione fisioterapica che – dopo essere stata condivisa con i nostri medici – porterà alla programmazione di un progetto riabilitativo specifico e personalizzato, costantemente monitorato e periodicamente verificato.

Per ogni ospite si programmerà almeno un intervento di fisioterapia individualizzata a settimana e, qualora le condizioni cliniche dell'ospite lo permettano, verrà inserito in almeno una attività di gruppo motoria.

Le attività fisioterapiche che vengono svolte in struttura:

- Accoglienza immediata dell'Ospite all'ingresso in RSA
- Programmazione di attività riabilitative individuali
- Condivisione dei progetti riabilitativi in team
- Valutazione, assegnazione e monitoraggio di ausili
- Esecuzione in piccoli gruppi di ginnastica dolce e adatta ad ospiti anziani
- Affiancamento nei reparti al personale addetto all'assistenza dell'Ospite per coordinare le corrette modalità di movimentazione, le posture più attivanti e rilassanti per l'ospite, la prevenzione insieme all'infermiere di lesioni da decubito.



SERVIZIO ANIMATIVO

Il servizio di animazione persegue gli obiettivi volti alla riattivazione, mantenimento ed incremento del potenziale psico-fisico di ogni persona.

Il personale educativo collabora all'accoglienza ed all'inserimento di ciascun ospite nella struttura, facilitando la socializzazione ed operando per preservare l'autonomia della persona e partecipa alla stesura del PAI.

L'attività di animazione prevede una valutazione dell'ospite in base a quello che è il suo livello culturale e di istruzione, il lavoro pregresso, l'attività lavorativa svolta, gli hobby coltivati e le attitudini. In base a queste informazioni, l'animatore si pone degli obiettivi di intervento attraverso attività da svolgere in gruppo o individualmente.

L'animazione degli anziani, attraverso attività ludica e sociale, è un momento importante della giornata per gli ospiti della RSA.

Il personale educativo programma quotidianamente attività ricreative e culturali quali per esempio: laboratori manuali, feste, proiezioni di eventi virtuali, tombola, uscite sul territorio, cura del sé, letture di gruppo, ascolto della musica, stimolazione cognitiva e sensoriale, ecc.

Tali attività hanno l'obiettivo di offrire alle persone anziane stimoli ed occasioni per mantenere e/o recuperare le proprie capacità residue, aumentare le potenzialità di ognuno e favorire la socializzazione.

Nel corso dell'anno vengono introdotti laboratori di Arteterapia e progetti in collaborazione con Fondazione Amplifon.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì; in corrispondenza di particolari eventi anche la domenica e festivi.

Nell'arco della programmazione annuale l'educatore organizza inoltre attività strutturate di tipo ricreativo, culturale e sociale rivolte al singolo individuo, al piccolo gruppo e/o alla collettività oltre che programmare momenti particolari per celebrare feste o ricorrenze tradizionali.

MULTISENSORIALITA' E CURA

Particolari interventi terapeutici, psicologici e psicomotori potranno essere realizzati nella sala animazione dotata di strumenti e attrezzature innovative e destinata a migliorare il benessere di tutti gli Ospiti residenti nella RSA.



ASSISTENZA SPIRITUALE

È garantita assistenza spirituale agli Ospiti che lo desiderano. È attiva una cappella interna alla struttura, dove vengono celebrate funzioni religiose durante la settimana e in occasione delle festività.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione, affidato ad una Società esterna, provvede giornalmente alla preparazione dei pasti direttamente in struttura, articolando i menù di tipo invernale ed estivo su quattro settimane, sulla base delle indicazioni mediche e tenendo conto delle esigenze degli Ospiti, sempre assicurando un adeguato apporto calorico e l'utilizzo di prodotti e alimenti selezionati e certificati. Sono garantite diete speciali, sulla base delle prescrizioni del P.A.I., come da menù-tipo giornaliero e settimanale:



MENU' GIORNALIERO TIPO INVERNALE

	PRANZO	CENA
Lunedì	Risotto ai funghi Frittata alla valdostana Carote prezzemolate Frutta	Zuppa di verdure con pastina Bastoncini di merluzzo al forno Patate al vapore Frutta
Martedì	Gnocchi al ragù di verdure Arrosto di tacchino agli aromi Zucchine aromatizzate Frutta	Minestra di lenticchie Mortadella Fagiolini Frutta
Mercoledì	Polenta Brasato di manzo con verdure Insalata Frutta	Riso e prezzemolo Sformato di verdure Carote olio e origano Frutta
Giovedì	Pasta ai formaggi Pollo alla cacciatora Broccoletti Frutta	Zuppa di legumi e cereali Caprino olio e origano Purè Frutta
Venerdì	Risotto alla milanese Filetto di halibut alla mugnaia Spinaci Frutta	Quadrucci in brodo Torta salata Cavolfiori al prezzemolo Frutta
Sabato	Pasta al pomodoro Scaloppine di tacchino alla salvia Misto di verdure Frutta	Risi e bisi Uova strapazzate al pomodoro Fagiolini Frutta
Domenica	Lasagne alla bolognese Arrosto di vitello Patate al forno Frutta Dessert	Crema di zucca con crostini Prosciutto crudo Erbette Frutta



Nella mattinata e a metà pomeriggio vengono servite bevande fredde o calde. Vengono preparati piatti frullati e macinati, anche del menù del giorno, per le persone che possono assumere gli alimenti soltanto in questa forma, in particolare se con compromissione della capacità di deglutizione.

Per quanto riguarda l'idratazione, viene distribuita acqua; per i clienti che hanno problemi di disfagia e deglutizione vengono preparate bevande gelificate (sia per i pasti principali che per metà mattina e merenda).

Alle persone che presentano malnutrizione o che necessitano di supporti alimentari vengono somministrati integratori ad elevato contenuto proteico e vitaminico.

La cucina è organizzata in modo da rispondere alle normative vigenti in materia di igiene e controllo HACCP. La pulizia e la sanificazione vengono effettuate dal personale addetto seguendo specifiche procedure.

Ristoro

Sono presenti in struttura distributori automatici di bevande calde, fredde e snack.

SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

La Fondazione fornisce un elenco dei capi necessari alla permanenza dell'ospite.

Viene offerto un servizio gratuito per il lavaggio dei capi della dotazione a cui liberamente gli ospiti possono aderire.

La distribuzione dei capi, lavati e stirati, avviene direttamente in camera, a cura del personale ausiliario.

SERVIZIO DI PULIZIA e MANUTENZIONE

È garantito il servizio di pulizia e igiene degli ambienti comuni, degli spazi di vita privata dell'Ospite.

Oltre a ciò, è garantito il servizio di manutenzione ordinaria dell'immobile e delle attrezzature.



AREA ECONOMICO-AMMINISTRATIVA

Il servizio è articolato nei seguenti settori:

- Segreteria Generale
- Ufficio Amministrativo
- Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
- Ufficio Socio-Sanitario

L'URP in particolare ha compiti informativi verso Ospiti e familiari: consegna le domande di ammissione; effettua visite guidate della struttura; programma, in collaborazione con la Direzione, l'inserimento degli Ospiti; raccoglie osservazioni critiche e/o suggerimenti da parte di Ospiti e familiari ed effettua la contabilità relativa alle rette e ai costi dei servizi.

CORRISPONDENZA

La corrispondenza in arrivo è recapitata agli Ospiti o ai loro familiari direttamente a cura del Personale interno.

TELEVISIONE

Sono a disposizione televisori collocati nei soggiorni dei nuclei e nelle camere degli ospiti.



CIAO! Amplifon Foundation

"Ciao!" è il progetto di Fondazione Amplifon al quale abbiamo aderito nell'estate del 2021, attualmente siamo una delle 100 strutture in Italia che dispone di questa tecnologia. Ciao! ha permesso di creare una grande rete di strutture collegate tra loro in tutta Italia.

Fondazione Amplifon ci ha fornito ed installato due monitor di altissimo livello e qualità audio-video che permettono alle persone anziane un'esperienza realistica e di grande coinvolgimento.

La nostra casa di riposo può utilizzare il monitor Cisco Wi-Fi, facilmente trasportabile nei vari reparti, oppure abbiamo in dotazione lo schermo 85" fornito da Samsung Electronics Italia che permette di vivere un'esperienza ancora più reale.

Mensilmente la fondazione fornisce un palinsesto ludico-ricreativo, che arricchisce le giornate dei nostri anziani.

SERVIZIO DI CAMERA ARDENTE

In caso di decesso dell'Ospite, viene messa a disposizione la camera mortuaria della struttura.

La predisposizione dell'allestimento della camera ardente e successive operazioni di sanificazione, richiedono il pagamento del corrispettivo stabilito in € 100,00.



RILEVAZIONE DELL'INDICE DI GRADIMENTO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

L'Ente rende disponibile a Ospiti, Familiari questionari di valutazione della soddisfazione rispetto al servizio offerto.

In considerazione dell'attenzione posta dal Consiglio di Amministrazione alla soddisfazione dell'Utente e della sua famiglia al fine di migliorare il servizio offerto, i risultati dei questionari di soddisfazione compilati ogni anno sono esposti all'Albo della Fondazione.

Ospiti, Familiari sono pertanto invitati a riconsegnare il questionario compilato, anche nella parte delle osservazioni.

Viene proposto annualmente un questionario di soddisfazione per comprendere meglio il punto di vista degli operatori rispetto ad alcuni aspetti delle mansioni svolte e dell'ambiente in cui operano in modo da creare le condizioni per soddisfare al meglio le loro esigenze

RILEVAZIONE DI APPREZZAMENTI/RECLAMI

Presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è attivo il servizio per la gestione dei reclami. Ospiti e parenti possono effettuare reclami, segnalare disservizi, evidenziare suggerimenti, in relazione alle prestazioni ottenute.

Ciò permette alla Fondazione di adeguare i propri servizi alle aspettative dei pazienti e familiari e di rendere un servizio migliore.

Per utilizzare concretamente il servizio, i familiari, gli ospiti possono:

- presentare il reclamo per iscritto mediante nota da trasmettere via e-mail, PEC, servizio recapiti postali o consegnandola a mano all'URP affinché possa essere protocollata;
- richiedere colloquio in presenza all'ufficio URP per esporre verbalmente il reclamo;
- richiedere colloquio all'ufficio URP per esporre verbalmente il reclamo direttamente alla Direzione.

L'impiego della modalità per iscritto è preferibile, poiché rimane traccia del reclamo e della relativa risposta.

Per la compilazione del reclamo è disponibile l'apposito modulo allegato alla presente Carta dei Servizi.



È necessario informare che:

- qualora si optasse per l'invio di un messaggio di posta elettronica, allegando il modello debitamente compilato, è necessario che sia indirizzato, con libera scelta, ad una delle seguenti caselle di posta elettronica:
 - ☐ info@rsadongo.it
 - ☐ casadiriposodongo@legalmail.it
- Qualora si optasse per l'invio con trasmissione a cura del servizio postale, occorre indirizzare a: Fondazione Enrico Falck – Ufficio URP della Rsa Il Giardino sul Lago - Via G. Garibaldi n. 24 - 22014 Dongo (CO).
- Qualora si optasse per la consegna a mano è sufficiente fissare appuntamento al seguente numero telefonico: 0344/81105 int.2.

Sarà cura dell'URP, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta al reclamo entro:

- 2 giorni lavorativi, per reclami a voce;
- 8 giorni lavorativi, per i reclami per iscritto (dalla data di protocollo).



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

Gentile ospite,

con la presente intendiamo verificare periodicamente il nostro lavoro, al fine di migliorare l'operato, rivolgiamo le seguenti domande, essendo Lei il nostro principale interlocutore e la motivazione del nostro impegno.

RingraziandoLa anticipatamente per la collaborazione, porgiamo cordiali saluti.

L'Amministrazione

1. Come considera globalmente il servizio offerto dalla nostra Residenza Sanitaria Assistenziale?

- ☐ pienamente soddisfacente
- ☐ abbastanza soddisfacente
- ☐ sufficientemente soddisfacente
- ☐ scarsamente soddisfacente

2. Quale giudizio dà sul modo nel quale viene trattato dal personale all'interno della struttura?

- ☐ pienamente soddisfacente
- ☐ abbastanza soddisfacente
- ☐ sufficientemente soddisfacente
- ☐ scarsamente soddisfacente

suggerimenti:

3. Quale giudizio esprime sul tipo di cure e sull'atteggiamento del personale medico?

- ☐ pienamente soddisfacente
- ☐ abbastanza soddisfacente
- ☐ sufficientemente soddisfacente
- ☐ scarsamente soddisfacente

suggerimenti:

4. Quale giudizio esprime sul servizio infermieristico:

- ☐ pienamente soddisfacente
- ☐ abbastanza soddisfacente
- ☐ sufficientemente soddisfacente
- ☐ scarsamente soddisfacente

suggerimenti:



5. Sul servizio offerto dalla cucina, qual è il suo giudizio?

Quantità Qualità

- | | |
|---|---|
| ☐ pienamente soddisfatto | ☐ pienamente soddisfatto |
| ☐ abbastanza soddisfatto | ☐ abbastanza soddisfatto |
| ☐ sufficientemente soddisfatto | ☐ sufficientemente soddisfatto |
| ☐ scarsamente soddisfatto | ☐ scarsamente soddisfatto |

suggerimenti:

6. Come ritiene il servizio offerto dalla fisioterapia?

- ☐ pienamente soddisfacente
- ☐ abbastanza soddisfacente
- ☐ sufficientemente soddisfacente
- ☐ scarsamente soddisfacente

suggerimenti:

7. Circa l'animazione, la vita di relazione e sociale, il coinvolgimento in alcune attività della casa, cosa ne pensa?

- ☐ pienamente soddisfacente
- ☐ abbastanza soddisfacente
- ☐ sufficientemente soddisfacente
- ☐ scarsamente soddisfacente

suggerimenti:

8. Circa la biancheria da camera, il servizio è?

- ☐ pienamente soddisfacente
- ☐ abbastanza soddisfacente
- ☐ sufficientemente soddisfacente
- ☐ scarsamente soddisfacente

suggerimenti:

9. Ritiene il servizio amministrativo della nostra R.S.A.

- ☐ pienamente soddisfacente
- ☐ abbastanza soddisfacente
- ☐ sufficientemente soddisfacente
- ☐ scarsamente soddisfacente

suggerimenti:



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

Gentile Familiare

con la presente intendiamo verificare periodicamente il nostro lavoro, al fine di migliorare l'operato. Pertanto, chiediamo la Sua collaborazione nel rispondere alle seguenti domande. RingraziandoLa anticipatamente per la collaborazione, porgiamo cordiali saluti.

L'Amministrazione

1. Come considera globalmente il servizio offerto dalla nostra Residenza Sanitaria Assistenziale?

- ☐ pienamente soddisfacente
- ☐ abbastanza soddisfacente
- ☐ sufficientemente soddisfacente
- ☐ scarsamente soddisfacente

2. Quale giudizio dà sul modo nel quale viene trattato il suo familiare dal personale all'interno della struttura?

- ☐ pienamente soddisfacente
 - ☐ abbastanza soddisfacente
 - ☐ sufficientemente soddisfacente
 - ☐ scarsamente soddisfacente
- suggerimenti:

3. Quale giudizio esprime sul tipo di cure e sull'atteggiamento del personale medico?

- ☐ pienamente soddisfacente
 - ☐ abbastanza soddisfacente
 - ☐ sufficientemente soddisfacente
 - ☐ scarsamente soddisfacente
- suggerimenti:

4. Quale giudizio esprime sul servizio infermieristico:

- ☐ pienamente soddisfacente
 - ☐ abbastanza soddisfacente
 - ☐ sufficientemente soddisfacente
 - ☐ scarsamente soddisfacente
- suggerimenti:



5. Sul servizio offerto dalla cucina, qual è il suo giudizio?

Quantità Qualità

- | | |
|---|---|
| ☐ pienamente soddisfatto | ☐ pienamente soddisfatto |
| ☐ abbastanza soddisfatto | ☐ abbastanza soddisfatto |
| ☐ sufficientemente soddisfatto | ☐ sufficientemente soddisfatto |
| ☐ scarsamente soddisfatto | ☐ scarsamente soddisfatto |

suggerimenti:

6. Come ritiene il servizio offerto dalla fisioterapia?

- ☐ pienamente soddisfacente
- ☐ abbastanza soddisfacente
- ☐ sufficientemente soddisfacente
- ☐ scarsamente soddisfacente

suggerimenti:

7. Circa l'animazione, la vita di relazione e sociale, il coinvolgimento in alcune attività della casa, cosa ne pensa?

- ☐ pienamente soddisfacente
- ☐ abbastanza soddisfacente
- ☐ sufficientemente soddisfacente
- ☐ scarsamente soddisfacente

suggerimenti:

8. Circa la biancheria da camera, il servizio è?

- ☐ pienamente soddisfacente
- ☐ abbastanza soddisfacente
- ☐ sufficientemente soddisfacente
- ☐ scarsamente soddisfacente

suggerimenti:

9. Ritiene il servizio amministrativo della nostra R.S.A.

- ☐ pienamente soddisfacente
- ☐ abbastanza soddisfacente
- ☐ sufficientemente soddisfacente
- ☐ scarsamente soddisfacente

suggerimenti:



MODELLO PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI

Il \ La sottoscritto \ a

residente in

via _____ telefono _____

Famigliare del/la Sig./Sig.ra

SEGNALA QUANTO SEGUE:

Dongo, _____

firma leggibile
