
CARTA DEI SERVIZI
ISTITUTO GERIATRICO
CARLO LOUISA GRASSI
ETS

ISTITUTO GERIATRICO CARLO LOUISA GRASSI ETS

VIADANA - MANTOVA




**Via Ospedale Vecchio, 18 - 46019 VIADANA (MN)**

**☎ Uffici: Tel. 0375.781006 – Fax 0375.780890**

**☎ Nuclei: Tel. 0375.781498 – Fax 0375.782209**

**info@rsaviadana.it**

**rsaviadana@legalmail.it**

**www.rsaviadana.it**

# INDICE


| | *pagina* |
|---|---|
| Presentazione | 4 |
| Come raggiungerci | 5 |
| Principi fondamentali | 6 |
| La storia | 7 |
| Organi istituzionali | 8 |
| Organico del personale | 8 |
| Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) | 9 |
| Modulo reclami | 10 |
| La struttura | 11 |
| Organizzazione dei servizi | 12 |
| **R.S.A.** | 13 |
| Domanda di ammissione | 14 |
| Gestione dell'accoglienza | 15 |
| Accoglienza in Istituto | 16 |
| Orari delle visite | 17 |
| Assenze | 18 |
| Dimissioni | 18 |
| Organizzazione del servizio sanitario | 19-21 |
| Servizio farmacia | 21 |
| Rette R.S.A. | 22-23 |
| Giornata tipo dell'Ospite in Casa di riposo | 23 |
| **R.S.A. posti letto non contrattualizzati** | 24 |
| Domanda di ammissione | 25 |
| Gestione dell'accoglienza | 26 |
| Accoglienza in Istituto | 26 |
| Orari delle visite | 26 |
| Assenze | 27 |
| Dimissioni | 27 |
| Organizzazione del servizio sanitario | 27 |
| Rette R.S.A. | 27 |
| Giornata tipo dell'Ospite in Casa di riposo | 28 |
| **Centro diurno integrato "Il Sole"** | 29 |
| Descrizione | 30 |
| Domanda di ammissione | 30-31 |
| Accoglienza in C.D.I. | 31-32 |
| Équipe socio-sanitaria del C.D.I. | 32 |
| Trasporto | 32 |
| Assenze | 32 |
| Dimissioni | 32 |
| Rette C.D.I. "Il Sole" | 33 |
| **Servizio di assistenza domiciliare integrata (A.D.I.)** | 34 |
| Descrizione | 35 |
| Giorni e orari | 36 |

| | *pagina* |
|---|---|
| **Informazioni su attività e servizi** | 37 |
| Servizi alberghieri | 38 |
| Servizio ristorazione | 38 |
| Servizio pasti esterni | 38 |
| Menù tipo | 39-40 |
| Servizio di parrucchiere uomo/donna | 41 |
| Servizio di podologo | 41 |
| Servizio di guardaroba e lavanderia | 41 |
| Servizio pulizie | 42 |
| Servizio di manutenzione | 42 |
| Servizio telefonico | 42 |
| Servizio radiotelevisivo | 42 |
| Servizio di fonodiffusione | 42 |
| Servizio postale | 42 |
| Servizio di videosorveglianza | 42 |
| Servizio di animazione sociale | 43 |
| Servizio di riabilitazione | 44 |
| Servizio di volontariato | 45 |
| Assistenza religiosa | 45 |
| **Il rispetto degli obblighi legislativi** | 46 |
| **Carta dei Diritti della persona anziana** | 47-48 |
| **Indagini sulla soddisfazione del servizio erogato** | 49 |
| Questionario per gli Ospiti Casa di Riposo | 50-52 |
| Questionario per gli Ospiti C.D.I. | 53-55 |
| Questionario per i Familiari Casa di Riposo | 56-60 |
| Questionario per i Familiari C.D.I. | 61-65 |
| Codice etico | 66-74 |
| **Sponsor Carta dei servizi** | 75-77 |

*Gentile Signore/a,*

*abbiamo cercato di realizzare la nostra Carta dei Servizi, nel rispetto delle principali normative in materia, auspicando di diffondere un documento di facile consultazione, al fine di ottenere la visione complessiva della Fondazione Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ETS, oltre che dei singoli servizi erogati.*

*Le pagine che seguono presentano una descrizione riassuntiva delle attività che l'Istituto Geriatrico svolge, diversificate per settore e tipologia, tenendo, comunque, presente l'evoluzione costante della normativa che ci sottopone a continue modifiche migliorative.*

*Gli obiettivi che quotidianamente ci proponiamo, sono finalizzati a rispondere in modo sempre più confacente alle necessità ed alle aspettative dei nostri Ospiti, indirizzando il nostro lavoro verso la soddisfazione e il miglioramento continuo della qualità e delle prestazioni.*

*La invitiamo, a tal proposito, a compilare i Questionari che troverà nella Carta Dei Servizi, i quali consentiranno di esprimere, in maniera anonima, le proprie valutazioni sulla qualità del servizio e di fornire eventuali suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle Vostre esigenze*

*Confidiamo nella Sua collaborazione e rimaniamo a Sua disposizione per ogni necessità.*

*Il Presidente*



# COME RAGGIUNGERCI




**ISTITUTO GERIATRICO**
**CARLO LOUISA GRASSI ETS**
**Via Ospedale Vecchio, 18**
**46019 Viadana (MN)**

Uffici: Tel. 0375.781006 Fax 0375.780890
Reparto: Tel. 0375.781498 Fax 0375.781498

**e-mail:** info@rsaviadana.it sito internet: **www.rsaviadana.it**

P. IVA: 01371940204 Cod. Fisc. 83000730206

La struttura è ubicata al centro del contesto cittadino, in prossimità dei giardini comunali e del centro civico. Il Comune di Viadana dista circa 40 km. dalla città di Mantova, 45 km. dalla città di Cremona e 25 km. dalla città di Parma.

***Autobus di linea***: da Mantova, da Parma, da Reggio Emilia. Da Cremona sino al Comune di Casalmaggiore (CR).

***Treno***: a Casalmaggiore è presente la stazione ferroviaria che collega le città di cui sopra. Da Casalmaggiore, la città di Viadana è raggiungibile tramite autobus di linea.



# PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi e i valori a cui si ispira l'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ETS nel perseguire le proprie finalità, si possono così riassumere:

**UGUAGLIANZA:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

**IMPARZIALITÀ':** i servizi sono erogati tenendo un comportamento equo, obiettivo ed imparziale.

**CONTINUITÀ**: l'organizzazione garantisce, per i servizi residenziali, la continuità sulle 24 ore e su 365 giorni delle prestazioni, mediante la predisposizione di appositi turni di servizio, assistenziali, infermieristici e medici, garantendo qualità nelle cure e nell'assistenza, cortesia nei rapporti, attenzione alle esigenze di ospiti, utenti e familiari.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA** dell'attività operativa e gestionale: costante è la ricerca per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una qualità sempre migliore.

**SENSO DI RESPONSABILITÀ** degli Operatori nei confronti dei Cittadino/utente, dell'Ente e della comunità sociale.

**PARTECIPAZIONE:** è garantita la partecipazione dell'utente alle prestazioni che gli sono erogate. Ogni osservazione, suggerimento, consiglio, critica, proposta viene valutata in funzione della creazione di un servizio migliore.





# LA STORIA





La denominazione "Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi" è subentrata dal mese di marzo 1998, sostituendo la precedente denominazione "Ospizio di Mendicità", conformandosi così, in modo più idoneo, ai moderni principi della più recente assistenza socio-sanitaria erogata dall'Ente.
L'Ospizi di Mendicità di Viadana vene eretto in Ente Morale con R.D. nel 1879.
Gli inizi furono difficili. Il numero esiguo dei ricoverati in rapporto all'importanza de Comune, era giustificato da difficoltà economiche per cui la Congregazione di carità di Viadana era costretta a respingere molte richieste. Da qui la necessità di reperire nuovi fondi che si ottennero dal Monte di Pietà il quale assumeva sempre più le caratteristiche di un Istituto di Beneficenza sino a che nel 1918 cessò completamente ogni attività pignoratizia e le rendite derivanti dal suo patrimonio continuarono ad essere erogate a favore dell'Ospizio di Mendicità.
I fondi necessari alla vita dell'Ospizio provenivano pure da importanti lasciti quali quello disposto dal Sig. Cav. Carlo Omobono Grassi fu Domenico che si è reso defunto il 22 dicembre 1901 ed il cui testamento olografo dispone e nomina erede universale per la nuda proprietà dei propri beni la Congregazione di Carità di Viadana, acciocché alla morte della moglie usufruttuaria, fosse fondato un Istituto a luogo di ricovero per vecchi poveri abbandonati di ambo sessi da intitolarsi al suo nome e a quello della moglie, cioè "Istituto Carlo Louisa Grassi".
L'innovazione che ha attuato le disposizioni testamentarie sopra richiamate contribuisce a far prendere coscienza del profondo mutamento avvenuto a livello operativo nell'Istituto geriatrico come "organizzazione". L'Istituto geriatrico non è più il luogo in cui l'assistenza si limita alla sola custodia. L'obiettivo da ricercare è la qualità della vita degli ospiti in Istituto, non solo la sopravvivenza: allontanare e ridurre lo stato di sofferenza dando la possibilità ad ognuno d sentirsi "vivo" in modo gratificato e motivato. Il senso moderno dell'assistenza è compartecipazione e promozione che aiutano l'anziano ad uscire dalla triste mentalità indotta dalla solitudine e dall'emarginazione per divenire il responsabile di se stesso, mobilitando le energie profonde della sua totalità psico-fisico-morale verso la salute, il benessere integrale.
Bisogna che gli anziani possano fare più spesso le cose che vogliono fare e che ciò che fanno piaccia loro di più, affinché possano costruire da se stessi il mondo che permette loro una vita serena, dignitosa e piacevole. Accettando una simile impostazione la collaborazione di coloro che operano nell'Istituzione acquista un significato profondo, innovatore e creativo teso ad affrontare i problemi in un'ottica proiettata nello scenario futuro previsto.
L'essenziale è che siano ben definiti i compiti, le finalità e le relative responsabilità e che si cerchi di collaborare nello spirito partecipativo teso soprattutto al benessere dell'anziano, di ogni singolo uomo nella sua integrità per conservare la dignità di persona libera ed inserita nel vivere civile, valorizzandone gli aspetti e le risorse più nobile: esperienza, saggezza, cultura, equilibrio e tempo libero. Per cultura della terza età si intende quindi la consapevolezza del compito che la società è tenuta ad assolvere nei confronti dell'anziano delle garanzie e protezioni che è tenuta ad assicurargli, dei diritti e del prestigio che è tenuta a conservargli. Tale cultura, purtroppo, non sempre è figlia del nostro tempo ma si intende che il nostro tempo ha bisogno di questo tipo di cultura per ristabilire equilibri fondamentali nella nostra società e continuare l'opera che generosi e sensibili benefattori quali il Cav. Carlo Omobono Grassi hanno impostato ed attuato, catturandone lo spirito più profondo.


OSPIZIO DI MENDICITÀ

ELENCO nominativo dei Ricoverati nel suddetto Stabilimento

MASCHI — FEMMINE

In seguito all'abrogazione della disciplina delle ONLUS, anche l'Istituto Geriatrico Grassi ha acquisito la qualifica di Ente del Terzo Settore (ETS), mediante iscrizione al RUNTS (Registro Unico Terzo Settore).
La nuova Ragione Sociale della RSA di Viadana è quindi variata in **Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ETS.**
L'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ETS è un Ente con personalità giuridica di diritto privato e non persegue alcuna finalità di lucro.

Lo Statuto dell'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ETS prevede i seguenti

# ORGANI ISTITUZIONALI

- **PRESIDENTE**

Il Presidente viene eletto dal Consiglio di Amministrazione e dura in carica 5 anni.
Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha la rappresentanza legale della Fondazione di fronte a terzi ed in giudizio.
Spetta al Presidente sviluppare ogni attività finalizzata al conseguimento degli scopi istituzionali dell'Ente ed esercitare la sorveglianza sull'andamento morale ed economico dell'istituto.

- **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 5 membri, compreso il Presidente, che sono nominati dall'Amministrazione Comunale di Viadana.
I Componenti del Consiglio di Amministrazione durano in carica 5 anni a decorrere dalla data di insediamento dell'organo e possono essere riconfermati.
Spetta al Consiglio di Amministrazione determinare l'indirizzo politico amministrativo della Fondazione, definendone gli obiettivi ed i programmi da attuare e verificando la rispondenza dei risultati della gestione amministrativa alle direttive impartite.

- **REVISORE CONTABILE**

  Il Revisore Contabile dura in carica 5 anni ed è nominato dal Consiglio di Amministrazione.

# ORGANICO DEL PERSONALE

- **DIREZIONE E AMMINISTRAZIONE**

  - Direttore Amministrativo
  - Collaboratori Amministrativi

- **SERVIZI SANITARI E ASSISTENZIALI**

  - Responsabile Sanitario
  - Medici
  - Coordinatore Infermieristico
  - Infermieri professionali
  - Fisioterapisti e Massofisioterapisti
  - Educatori / Animatori Sociali
  - Operatori Socio Sanitari
  - Ausiliari Socio Assistenziali

- **SERVIZI GENERALI**

  - Operatori del Servizio Cucina
  - Operatori del Servizio Lavanderia / Guardaroba
  - Operatori addetti alle pulizie
  - Operatori addetti all'accoglienza degli Ospiti
  - Autisti
  - Manutentore / Magazziniere

E’ definita la modalità di riconoscimento del Personale che opera nella Struttura, mediante dotazione di cartellino di riconoscimento o identificazione mediante dicitura apposta sulla divisa, riportante il nome e la qualifica professionale, visibile all’Ospite e ai suoi familiari.



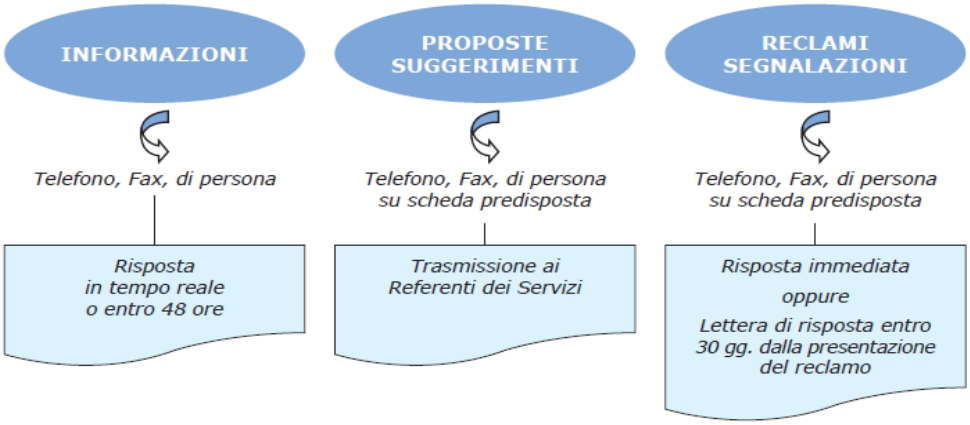
# UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L’Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ETS di Viadana ha istituito dall’anno 2003, l’UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.).

Le funzioni dell’Ufficio Relazioni col Pubblico sono finalizzate a:

- **Attuare la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento;**
- Facilitare l’accesso ai servizi e alle prestazioni socio-sanitarie attraverso l’informazione sui servizi erogati e la modalità di accesso alle stesse;
- Favorire la crescita interna della cultura dell’accoglienza, promuovendo l’adozione da parte degli operatori di atteggiamenti e comportamenti improntati al rispetto, alla chiarezza ed al dialogo nel rapporto con l’Ospite e con i Parenti;
- Raccogliere e gestire segnalazioni, reclami, suggerimenti ed osservazioni per il miglioramento dei servizi.

I soggetti interessati possono fruire del servizio che l’U.R.P. può offrire, attraverso Informazioni, proposte/suggerimenti, reclami/segnalazioni, secondo lo schema sotto indicato, rivolgendosi al Direttore Amministrativo della Struttura.




**Modulo per proposte, suggerimenti, reclami, segnalazioni**

ISTITUTO GERIATRICO CARLO LOUISA GRASSI ETS
VIADANA - MANTOVA

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

**MODULO PER PROPOSTE, SUGGERIMENTI, RECLAMI, SEGNALAZIONI**

| | |
|---|---|
| **Segnalante:** | Cognome: |
| | Nome: |
| | Via: |
| | Città: |
| | N° telefono: |

| | |
|---|---|
| **Rapporto con l'Ente:** | ❒ Ospite dell'Istituto |
| | ❒ Parente dell'Ospite Sig/Sig.ra: |
| | ❒ Volontario |
| | ❒ Visitatore occasionale |
| | ❒ Altro (specificare): |

**Proposte/Suggerimenti:**

_____
_____
_____

**Reclamo/Segnalazione:**

Servizio/Nucleo: _____

Descrizione del fatto:

_____
_____
_____
_____
_____

Osservazioni:

_____
_____
_____
_____

Eventuali persone al corrente del fatto segnalato:

_____

*Data* _____ *Firma* _____

## LA STRUTTURA

# PIANO TERRA

INGRESSO, SALA POLIVALENTE, SERVIZI TECNICI, LOCALI CUCINA, GUARDAROBA/LAVANDERIA, UFFICI AMMINISTRATIVI, SPOGLIATOI.

# PIANO PRIMO

**NUCLEO LILLA'**

*(11 posti letto)*

**CENTRO DIURNO INTEGRATO "IL SOLE"**

PALESTRA RIABILITAZIONE

# PIANO SECONDO

**NUCLEO ACQUA - COLORE AZZURRO**

*(21 posti letto)*

**NUCLEO FUOCO - COLORE GIALLO**

*(23 posti letto)*

# PIANO TERZO

**NUCLEO TERRA - COLORE VERDE**

*(21 posti letto)*

**NUCLEO ARIA - COLORE ARANCIONE**

*(23 posti letto)*



## ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

L'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ONLUS di Viadana offre i seguenti servizi:

### RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE CONTRATTUALIZZATA (R.S.A.)

Assistenza residenziale per anziani non autosufficienti per un totale di n° 88 posti letto contrattualizzati dalla Regione Lombardia.

### RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE NON CONTRATTUALIZZATA (R.S.A. NON CONTRATTUALIZZATA)

Assistenza residenziale per anziani non autosufficienti per un totale di n° 11 posti letto non contrattualizzati dalla Regione Lombardia.

### CENTRO DIURNO INTEGRATO IL SOLE (C.D.I.)

Assistenza in regime diurno per anziani non autosufficienti, per un totale di n° 20 posti, accreditati dalla Regione Lombardia.

### CURE DOMICILIARI (C-DOM)

Assistenza domiciliare a persone anziane ed in genere a soggetti disabili e "fragili" che necessitano di assistenza per rimanere al proprio domicilio.

### RSA APERTA

L'Istituto provvede al sostegno delle persone anziane con patologia di demenza senile o Alzheimer, al proprio domicilio, erogando prestazioni socio-assistenziali ed educative.

*Le modalità di accesso, fruizione e regolamentazione di ciascun servizio sono precisate in singoli regolamenti da consegnarsi a chiunque ne faccia richiesta ed in particolare agli Ospiti/Utenti prima della fruizione del servizio.*

# R.S.A.



# DOMANDA DI AMMISSIONE

Possono essere ammesse persone di ambo i sessi che abbiano compiuto il 65° anno di età, con possibilità di deroga per gravi motivazioni.

La domanda di ammissione, da inoltrare presso l'Ufficio Segreteria Ospiti, deve essere compilata su apposita modulistica disponibile presso la sede amministrativa dell'Istituto o reperibile sul sito internet www.ats-valpadana.it.

La domanda deve essere sottoscritta dall'interessato o, in caso di impedimento, da un familiare o altra persona che se ne occupi, previo accertamento della consapevolezza dell'interessato.
Deve essere corredata da:

- certificazione del medico curante (attestante lo stato di salute e l'assenza di cause che possano essere di impedimento alla vita di collettività)
- autocertificazioni rese ai sensi del D.P.R. n.445/2000 in merito alla residenza,
- apposita dichiarazione con la quale i familiari tenuti all'obbligo degli alimenti ai sensi dell'art.433 C.C. o coloro che se ne occupano, si impegnano al pagamento della retta mensile di ricovero;
- copia fotostatica di :
    - fronte / retro di documento di identità valido;
    - tessera S.S.N.;
    - tessera codice fiscale;
    - eventuale tessera esenzione tickets sanitari;
    - eventuale verbale di riconoscimento invalidità civile o copia della domanda presentata per il riconoscimento della medesima;
    - ogni altra documentazione ritenuta utile dall' Istituto.
    - dichiarazione di piena accettazione delle norme di Statuto e di Regolamento emanate e da emanarsi dall'Amministrazione.
    - nel caso in cui l'ospite risulti interdetto, copia autenticata dell'autorizzazione del giudice tutelare.

Avendo la Struttura diverse unità d'offerta, dovrà barrare sulla apposita modulistica l'unità d'offerta richiesta:

- *posti letto accreditati e contrattualizzati dalla Regione Lombardia (posti letto n° 88)*
- *posti letto accreditati e non contrattualizzati - Nucleo Lilla (posti letto n° 11)*
- *posti accreditati e non contrattualizzati – Centro Diurno Integrato (posti n° 20)*

L'ammissione alla struttura avviene secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande al protocollo dell'Ente, dopo aver verificato la presenza in struttura di posti liberi accreditati, previa valutazione di idoneità effettuata dal Responsabile Sanitario.

Al momento dell'effettiva ammissione nell'Istituto, in casi particolari di persone anziane in stato di abbandono e solitudine, di precarie condizioni economiche, sociali e sanitarie, documentate da Ordinanza del Sindaco, sarà data la priorità assoluta d'accesso in struttura, previo parere positivo del Responsabile Sanitario.

Nell'eventualità le domande di ingresso risultassero superiori ai posti disponibili, verranno redatte apposite liste di attesa, secondo sempre l'ordine cronologico di arrivo delle domande, così suddivise:

- *Lista di attesa posti letto accreditati e contrattualizzati dalla Regione Lombardia (posti letto n° 88)*
- *Lista di attesa posti letto accreditati e non contrattualizzati - Nucleo Lilla (posti letto n° 11)*
- *Lista di attesa posti accreditati e non contrattualizzati Centro Diurno Integrato (posti n° 20)*



# GESTIONE DELL'ACCOGLIENZA

Qualora le domande di ingresso risultassero superiori ai posti disponibili, si provvederà a redigere una lista di attesa, secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande di ammissione pervenute al protocollo dell'Ente, dando priorità agli utenti provenienti dal domicilio/ospedale aventi la residenza nel Comune di Viadana, nei Comuni appartenenti territorialmente all'ATS di competenza, nei Comuni siti nel territorio della Regione Lombardia e in tutto il Territorio Nazionale.

Fatto salvo quanto sopra, l'ingresso dell'ospite nell'Istituto Geriatrico in via ordinaria deve avvenire secondo le seguenti modalità:

- ad ogni decesso/dimissione avvenuta all'interno dei posti letto contrattualizzati, si provvederà alla sua copertura attraverso gli Ospiti già degenti sui posti letto non contrattualizzati (Nucleo Lilla) e ricoverati da maggior tempo, purchè residenti in Regione Lombardia al momento dell'ingresso in struttura.
- la procedura di cui sopra è adottata per un numero massimo di quattro decessi/dimissioni.
- per il successivo quinto decesso/dimissione sui posti contrattualizzati, l'ingresso in Struttura avverrà avvalendosi della relativa graduatoria in essere.
- a partire dalla comunicazione telefonica della disponibilità del posto da parte degli addetti al ricovero, l'ospite, o chi per esso, dovrà comunicare l'accettazione del posto o la rinuncia all'atto della chiamata stessa. In caso di rinuncia non definitiva passerà all'ultimo posto della graduatoria, mentre nel caso di rinuncia definitiva, verrà cancellato dalla graduatoria stessa. Sono consentite al massimo n. 3 rinunce in seguito alle quali si procederà d'ufficio alla cancellazione dalla graduatoria e sarà pertanto necessario presentare una nuova domanda di ingresso con l'aggiornamento della scheda sanitaria. L'ufficio provvederà a contattare l'utente seguente in graduatoria;
- in caso di accettazione del ricovero presso l'Istituto Geriatrico, l'ingresso dovrà avvenire entro il giorno successivo dalla comunicazione telefonica relativa alla disponibilità del posto;
- in caso di accettazione del ricovero ma di impossibilità di ingresso entro il termine previsto, il posto letto si ritiene comunque impegnato a partire dal giorno successivo alla comunicazione e per un massimo di dieci giorni, con obbligo di pagamento della retta giornaliera di degenza, come determinata al successivo art. 3, maggiorata della tariffa Regionale di accreditamento riconosciuta all'Ente.

In caso di accettazione, l'Ospite o chi per Lui dovrà presentare una completa documentazione medico sanitaria, compresi documenti inerenti visite o ricoveri ospedalieri precedenti. I responsabili di Reparto, determineranno il giorno e la modalità d'ingresso, ed il numero di corredo con il quale contrassegnare l'abbigliamento personale.

L'utente e/o i famigliari prendono visione, per accettazione, dell'ubicazione della camera assegnata e l'ammissione all'ospitalità non costituisce un diritto soggettivo per coloro che sono in possesso dei requisiti statutari.

L'Infermiera è designata quale persona incaricata per le visite guidate in RSA, e dopo la valutazione di idoneità del Responsabile Sanitario (o suo delegato), dispone per l'assegnazione del letto del nuovo Ospite tenendo in considerazione, nel limite del possibile, la volontà, la provenienza, il carattere ed il sesso dello stesso, unitamente ad eventuali affinità esistenti tra gli Ospiti da alloggiare nella medesima camera.

# ACCOGLIENZA IN ISTITUTO

Il Responsabile Sanitario provvederà alla compilazione della cartella clinica, all'impostazione delle prime attività infermieristiche, alla stesura di un iniziale programma di assistenza, alla prenotazione di eventuali visite specialistiche, alla compilazione delle schede sanitarie (Piano Assistenza Individuale, Barthel, Norton).
Al momento dell'ingresso gli Operatori Sanitari accoglieranno gli Ospiti, donando loro un piccolo presente di benvenuto.
Ai familiari o ai responsabili, nei primi giorni successivi, saranno comunicate le prime azioni mediche ed assistenziali intraprese, definendo i livelli di coinvolgimento dei familiari stessi all'interno del progetto.
L' Ente ha la facoltà di trasferire l'Ospite in un posto letto diverso da quello assegnato all'atto dell'ingresso qualora ciò sia richiesto dalle mutate condizioni psicofisiche dell'Utente e dalle esigenze della Struttura. Tale decisione potrà essere presa esclusivamente dal Responsabile Sanitario che ne darà comunicazione, il giorno stesso, ai familiari, agli uffici amministrativi ed al personale interno interessato.
Nei casi n cui l'ospite seppur capace di intendere e volere non è in grado di avere una capacità decisionale e/o di esprimere la propria volontà, tenuto conto del consenso informato per gli interventi terapeutici da attuare durante la degenza, si rende necessario da parte dei familiari, o da parte del Responsabile dell'istituto, avviare la protezione giuridica a favore dell'ospite.



# ORARI DELLE VISITE

| | | |
|---|---|---|
| **MATTINO** | **dalle 9:00** | **alle 11:00** |
| **POMERIGGIO** | **dalle 15:30** | **alle 17:30** |
| **SERA** | **dalle 19:00** | **alle 20:00** |

**ZONE / SPAZI / LOCALI DEDICATI ALLE VISITE**

- Spazi comuni al piano primo: **SALOTTO EX CENTRO DIURNO INTEGRATO**
- Spazi comuni al piano secondo: **SALA TV, TERRAZZE**
- Spazi comuni al piano terzo: **SALA TV, TERRAZZE**

Rimangono sempre a disposizione **dalle 8:00 alle 20:00** le zone dedicate all'esterno alla struttura e gli spazi comuni al piano terra: **HALL, SALA POLIVALENTE**

Non è consentito:

- *Accedere alle stanze di degenza quando sono in corso attività di assistenza, e in ogni caso quando la porta è chiusa.*
- *Stazionare davanti alle stanze di degenza, ma attendere nelle zone appositamente destinate, indicate dal personale.*
- *Accedere ai locali riservati al personale, se non espressamente autorizzati: studio medico, studio coordinatore, infermeria, tisaneria, cucinotti, deposito sporco/pulito, bagno assistito.*
- *Intralciare le attività in corso, il transito nei corridoi dei carrelli, il passaggio di carrozzine, il movimento di sollevatori, barelle, ecc.*

Sono ammesse le visite di parenti e conoscenti esclusivamente negli orari indicati e, comunque, al di fuori delle ore del riposo, delle pulizie, dell'igiene personale, della somministrazione di terapie e di pasti.

Sono, altresì, promosse ed agevolate tutte le forme di coinvolgimento dei familiari e delle persone esterne, al fine di mantenere l'anziano il più possibile integrato con l'ambiente esterno.



Le informazioni sullo stato di salute degli Ospiti possono essere rilasciate agli Ospiti ed ai Familiari solo dal Responsabile Sanitario e dai Medici di Istituto.

# ASSENZE

Gli Ospiti accolti nell'Istituto Geriatrico hanno facoltà di assentarsi per qualsiasi ragione, dall'Istituto ospitante, sotto la propria responsabilità.
L'assenza per qualsiasi causa non può protrarsi per oltre 15 giorni consecutivi. Il perdurare dell'assenza oltre il 15° giorno, comporta l'immediata cessazione del rapporto di ospitalità. L'Ospite o un suo familiare, in caso di soggiorno presso familiari, così come l'Ente ricoverante in caso di degenza ospedaliera, possono, con istanza scritta e motivata, chiedere al Consiglio di Amministrazione dell'Istituto, una particolare deroga alla norma concernente l'automatica cessazione del rapporto dopo i quindici giorni di cui sopra.
Il Consiglio di Amministrazione, od il Presidente in caso di urgenza, sentito il parere del Responsabile Sanitario, adotterà il provvedimento ritenuto più idoneo.
Per assenze temporanee relative a soggiorni presso familiari, non viene applicata alcuna riduzione. Oltre il 15° giorno di assenza la retta applicata sarà maggiorata dalla tariffa regionale di accreditamento riconosciuta all'Istituto.
Nei periodi di assenza per motivi di cura o per ricovero in luoghi di cura, la retta viene applicata per intero fino al 15° giorno di assenza, ridotta del 30% dal 16° al 30° giorno di assenza, ridotta del 50% dal 31° giorno in poi.

# DIMISSIONI

DIMISSIONI VOLONTARIE: l'ospite capace d'intendere e di volere può dimettersi in qualsiasi momento per volontà propria con preavviso di almeno 5 giorni, purché non sussistano impedimenti psicofisici a giudizio del Responsabile Sanitario.

DIMISSIONI D'UFFICIO: Nell'ottica di salvaguardare la salute e l'integrità psico-fisica di ogni singolo ospite, ma anche la vita stessa della struttura e degli anziani in essa ospitati, il Consiglio di Amministrazione dell'Ente potrà adottare il provvedimento di dimissione d'ufficio nei seguenti casi:

- per comprovata incompatibilità dell'Ospite e/o familiari con la vita comunitaria e con le regole di convivenza sia all'interno che all'esterno della struttura;
- per grave inosservanza dell'Ospite e/o familiari delle norme di comportamento che regolano la vita della struttura**;**
- per sopravvenuto aggravamento delle condizioni psico-fisiche-sanitarie dell'ospite, qualora l'Ente non sia nelle condizioni di soddisfare le necessarie e specifiche condizioni di assistenza, sia dal punto di vista della Struttura che dal punto di vista del personale. Si stabilirà pertanto con i familiari un rapporto di collaborazione per consentire l'individuazione della struttura che possa meglio soddisfare le necessità dell'ospite.
- per mancato pagamento della retta di ricovero

**In caso di recesso del contratto o dimissioni la Struttura ha l'obbligo di darne tempestiva comunicazione agli uffici competenti dell'ATS Val Padana e del Comune di residenza dell'ospite, al fine di poter garantire una dimissione in forma assistita**

**In caso di trasferimento in altra struttura sarà garantita la continuità assistenziale all'ospite mediante consegna di specifica lettera di dimissione contenente tutte le informazioni della degenza, nonché la documentazione sanitaria necessaria.**

## TEMPISTICA E MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

La Direzione Sanitaria dell'Istituto Geriatrico, su richiesta scritta dell'interessato, rilascia copia della documentazione socio sanitaria, entro 30 giorni dalla richiesta stessa, senza alcun onere a carico dell'utente.



# ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO SANITARIO

I medici della Struttura operano in equipe in maniera coordinata ed integrata tra loro con il personale infermieristico ed assistenziale, con il personale del servizio riabilitativo della RSA, con gli animatori.

Il personale sanitario è così composto:

# RESPONSABILE SANITARIO

E' responsabile dell'organizzazione e coordinamento delle attività sanitarie preventive, curative e riabilitative all'interno della Struttura, dell'igiene ambientale, delle diagnosi e delle terapie, nonché della gestione dei farmaci e presidi medico-sanitari. Il Responsabile Sanitario promuove e coordina le iniziative nel campo della medicina preventiva e riabilitativa, della medicina sociale e della educazione sanitaria, definendo i criteri diagnostici e terapeutici da attuare da parte delle unità di diagnosi e cura.
Spetta al Responsabile Sanitario vigilare responsabilmente sul mantenimento ottimale delle condizioni igienico-sanitarie di tutti i luoghi e locali dell'Istituto, con particolare riguardo a quelli destinati alla degenza degli ospiti o ad attività che richiedono costante osservanza delle norme di igiene e profilassi delle malattie infettive.
Egli esprime il proprio parere medico circa l'ammissione degli ospiti e sulla scheda sanitaria di ogni ospite.
Il Responsabile Sanitario si avvale, per un giusto espletamento delle sue mansioni, della collaborazione dei Medici d'Istituto, dei Consulenti e del Personale Infermieristico.

**IL RESPONSABILE SANITARIO RICEVE NEGLI ORARI PRESTABILITI, COSI' COME INDICATO NELLE TABELLE ESPOSTE PRESSO GLI AMBULATORI INFERMIERISTICI DEL SECONDO E TERZO PIANO DELL'ISTITUTO.**

# MEDICI DI ISTITUTO

- Con l'ingresso in R.S.A. con posti letto accreditati dalla Regione Lombardia, l'Ospite viene cancellato dagli elenchi della medicina di base, perde, cioè, il diritto al Medico di base, acquisendo però il diritto all'assistenza medica da parte dei medici dell'Istituto.

- Con l'ingresso in R.S.A. con posti letto accreditati, non contrattualizzati dalla Regione Lombardia, l'Ospite mantiene il proprio medico di base, a cui dovrà fare riferimento per ogni eventuale prescrizione di visite specialistiche, medicinali e presidi sanitari, materiale per incontinenza e ausili diversi.

Tutti gli Ospiti dei servizi residenziali (R.S.A.) fruiscono gratuitamente delle consulenze medico – specialistiche che i Medici di Reparto intendono utile acquisire e vengono sottoposti periodicamente ad esami clinici, attuabili in Istituto, riportandone gli esiti sulla scheda sanitaria individuale.

Viene proposto l'accesso alle strutture ospedaliere relativamente a ricoveri e consulenze specialistico strumentali a favore degli ospiti che necessitano di accertamenti e cure non disponibili da parte dell'Istituto.

I medici vigilano sul buon andamento igienico sanitario dell'Istituto in stretta collaborazione con il Responsabile Sanitario, proponendo, inoltre, allo stesso la tabella dietetica generale ed individuale, tenendo conto dei particolari bisogni dei ricoverati.

Il personale medico visita ogni anziano all'atto di ammissione in Istituto, curando la compilazione della scheda sanitaria di ogni ospite e redigendo i certificati sanitari di cui l'ospite può aver bisogno.

Vengono così prescritte le cure adeguate tenendo presente l'obbligo morale e sociale di prevenire il sorgere dei mali propri della vecchiaia, tentando il recupero degli anziani inabili alla vita attiva onde facilitare, quando possibile, il reinserimento nella società.

L'Istituto Geriatrico garantisce, attraverso specifica convenzione con Società esterna, la presenza dello specialista Geriatra e, a discrezione dei Medici di Istituto, di altri Medici Specialisti.

L'assistenza medica è continuativa nelle 24 ore.

Il medico visiterà gli ospiti alla loro dimissione dall'Istituto, esprimendo parere favorevole o meno alla dimissione stessa.

Per un corretto espletamento delle sue mansioni, si avvale della collaborazione del personale infermieristico e dei Terapisti della Riabilitazione.

**I MEDICI DI ISTITUTO RICEVONO NEGLI ORARI PRESTABILITI, COSI' COME INDICATO NELLE TABELLE ESPOSTE PRESSO GLI AMBULATORI INFERMIERISTICI DEL SECONDO E TERZO PIANO DELL'ISTITUTO.**

# INFERMIERI PROFESSIONALI

Il servizio infermieristico è coordinato da un'Infermiera Professionale e composto da un'equipe di Infermiere Prof.li presenti in Struttura dalle ore 06:00 alle ore 21:00.
L'equipe infermieristica si occupa di tutta l'assistenza sanitaria prevista dal profilo professionale.
Le Infermiere Prof.li collaborano altresì con le figure sanitarie ed assistenziali, al fine di attuare il piano assistenziale di ogni singolo paziente.

# PERSONALE SOCIO-ASSISTENZIALE

Il servizio socio- assistenziale, composto da personale Operatore Socio Sanitario e Ausiliario Socio Assistenziale, è coordinato da un'Infermiera Professionale.
L'igiene personale degli Ospiti è tra gli obiettivi primari di una buona assistenza. A tal fine il personale ausiliario provvede quotidianamente all'igiene di ogni Ospite, a letto o con l'utilizzo degli ausili presenti nei "bagni attrezzati". Lo stesso personale provvede a tutti i bisogni primari dell'Ospite, intesi come igiene, alimentazione, eliminazione, riposo e sonno. E' inoltre impegno del personale, perseguire il soddisfacimento di ulteriori bisogni.



# SERVIZIO FARMACIA

All'interno dell'Istituto è presente un servizio per l'approvvigionamento di:

- farmaci
- parafarmaci
- dispositivi medici

La responsabilità e la sorveglianza del servizio è affidata al Responsabile Sanitario.
Ci si avvale di un prontuario interno, derivante dalle patologie ricorrenti.
L'Infermiere Professionale gestisce il servizio relativamente a stoccaggio e distribuzione.

# RETTE R.S.A.

Le rette di degenza sono determinate ed aggiornate dal Consiglio d'Amministrazione dell'Ente sulla base delle risultanze e delle necessità di bilancio.

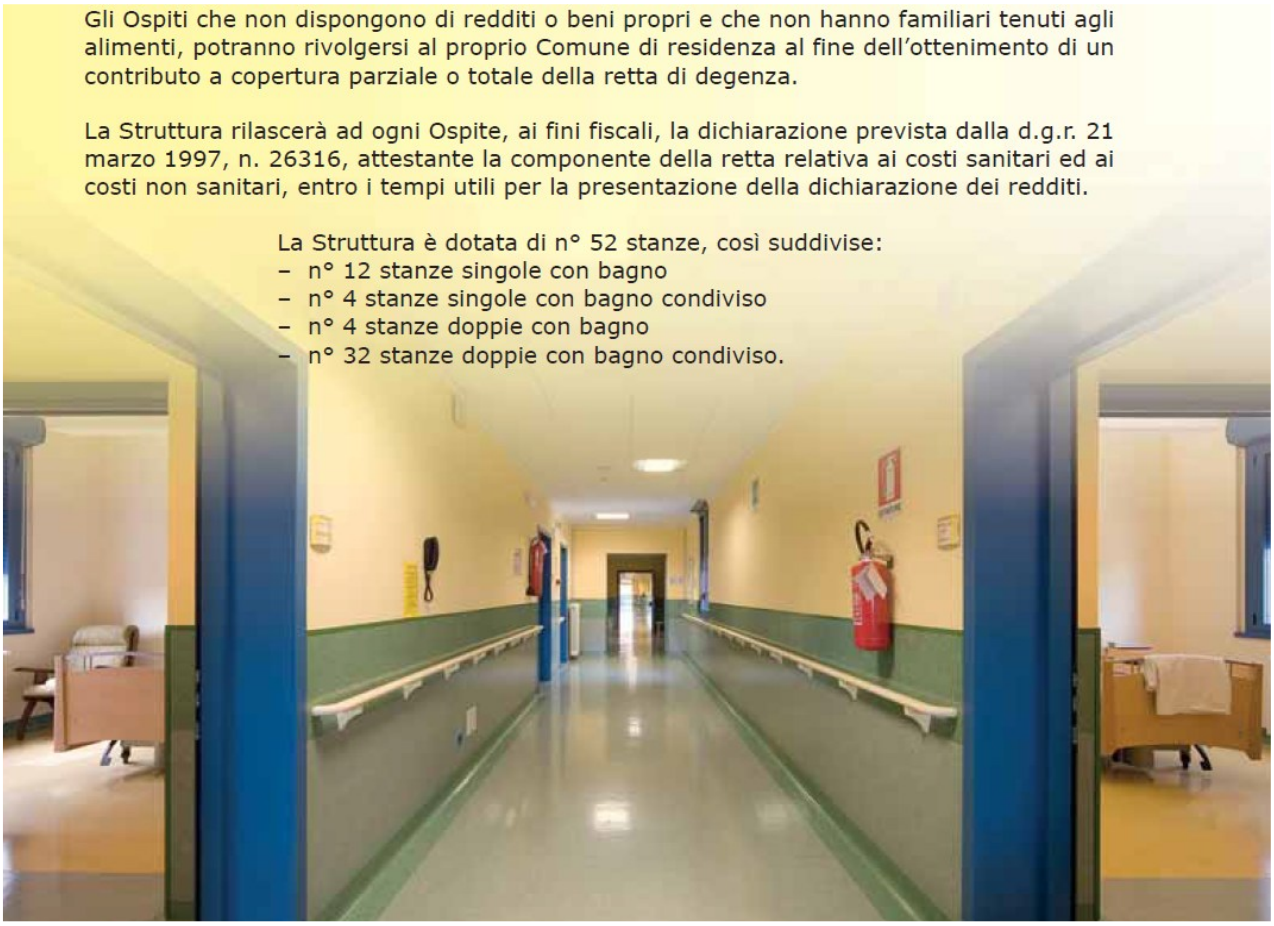
**La retta dovrà essere versata mensilmente entro 10 giorni dal ricevimento della fattura, tramite bonifico bancario, addebito diretto SEPA o direttamente presso la Banca dell'Ente, indicando il nome del ricoverato ed il mese di competenza della retta.**

Con il pagamento della prima retta, l'Ospite o chi per esso, dovrà versare presso la Banca dell'Ente una CAUZIONE INFRUTTIFERA il cui importo sarà comunicato al momento dell'ingresso e la relativa copia di quietanza di versamento dovrà essere portata all'Istituto.

La cauzione, avente la funzione di garantire l'Istituto per il mancato pagamento delle rette mensili di ricovero, verrà rimborsata agli aventi diritto nel momento della dimissione o del decesso dell'ospite, solo dopo aver accertato l'inesistenza di addebito o carichi pendenti.

La garanzia non è richiesta in caso di accoglimento con retta a carico degli Enti Pubblici.

| | |
|---|---|
| **RETTA GIORNALIERA IN CAMERA DOPPIA** | **€ 60,50** |
| **RETTA GIORNALIERA IN CAMERA SINGOLA** | **€ 72,50** |



| COMPRESI NELLA RETTA | NON COMPRESI NELLA RETTA |
|---|---|
| ✓ **Servizi di natura medica, infermieristica, riabilitativa, socio-assistenziale**<br>✓ **Medicinali**<br>✓ **Prodotti per incontinenza**<br>✓ **Ausili sanitari diversi**<br>✓ **Servizio di lavanderia/guardaroba**<br>✓ **Servizio di parrucchiera, barbiere, podologo**<br>✓ **Vitto**<br>✓ **Attività di animazione**<br>✓ **Attività religiosa** | ✓ **Visite specialistiche**<br>✓ **Servizio di trasporto in ambulanza** |

# GIORNATA TIPO DELL'OSPITE IN CASA DI RIPOSO

La giornata inizia al mattino con la sveglia prevista fra le **ore 6,15** e le **ore 7,30**, seguita dalle operazioni di igiene personale, a cura degli Operatori Socio Sanitari.

Alle **ore 7,30** circa, viene servita la prima colazione in sala da pranzo e per gli Ospiti che lo richiedono o necessitano, la colazione viene servita nella loro stanza.
Dopo la colazione iniziano le attività di animazione, individuali o di gruppo, in base al programma degli Animatori dell'Istituto.
Dalle ore 8,00 i Fisioterapisti dell'Istituto Geriatrico iniziano le attività, singole o di gruppo, in Palestra.

Viene puntualmente fornito il cambio della biancheria personale dell'Ospite e della biancheria piana dei letti, con il rifacimento degli stessi.

Settimanalmente vengono programmate le docce nei bagni assistiti e le spugnature al letto nelle Camere di degenza degli Ospiti.

Il pranzo viene distribuito dalle **ore 11,30**, con menù a scelta garantendo eventuali diete speciali, in caso di necessità.
I pazienti non autosufficienti sono assistiti dal personale dell'Istituto, dai familiari e da personale volontario, appartenente ad apposita Associazione.

Dopo il pranzo, nel **pomeriggio**, è prevista la possibilità, per chi lo desidera, di riposare e di essere accompagnato a letto, così come è permesso trattenersi nei soggiorni, nelle terrazze o in giardino.
Successivamente viene ripresa l'attività di mobilizzazione delle persone allettate, il cambio degli ausili per incontinenti, l'igiene necessaria, la distribuzione di bevande ed ulteriori attività di fisioterapia e di animazione; durante la stagione primaverile ed estiva tali attività di animazione possono essere svolte nel giardino dell'Istituto, dove vengono accompagnati gli Ospiti.

La cena viene distribuita alle **ore 18,00** circa, con le stesse modalità descritte per il pranzo.
Al termine gli operatori provvedono ad accompagnare gli Ospiti nelle proprie stanze in vista del riposo notturno ed alla distribuzione, da parte delle Infermiere Professionali, della terapia serale.

Nel corso della **notte** gli Ospiti sono vigilati ed assistiti da due Operatori Socio Sanitari che, in caso di necessità sanitaria, provvedono a chiamare il medico di turno reperibile.

# R.S.A.
# NON
# CONTRATTUALIZZATA




NUCLEO LILLA'



# DOMANDA DI AMMISSIONE

Possono essere ammesse persone di ambo i sessi che abbiano compiuto il 65° anno di età, con possibilità di deroga per gravi motivazioni.

La domanda di ammissione, da inoltrare presso l'Ufficio Segreteria Ospiti, deve essere compilata su apposita modulistica disponibile presso la sede amministrativa dell'Istituto o reperibile sul sito internet www.ats-valpadana.it.

La domanda deve essere sottoscritta dall'interessato o, in caso di impedimento, da un familiare o altra persona che se ne occupi, previo accertamento della consapevolezza dell'interessato.
Deve essere corredata da:

- certificazione del medico curante (attestante lo stato di salute e l'assenza di cause che possano essere di impedimento alla vita di collettività)
- autocertificazioni rese ai sensi del D.P.R. n.445/2000 in merito alla residenza,
- apposita dichiarazione con la quale i familiari tenuti all'obbligo degli alimenti ai sensi dell'art.433 C.C. o coloro che se ne occupano, si impegnano al pagamento della retta mensile di ricovero;
- copia fotostatica di :
    - fronte / retro di documento di identità valido;
    - tessera S.S.N.;
    - tessera codice fiscale;
    - eventuale tessera esenzione tickets sanitari;
    - eventuale verbale di riconoscimento invalidità civile o copia della domanda presentata per il riconoscimento della medesima;
    - ogni altra documentazione ritenuta utile dall' Istituto.
    - dichiarazione di piena accettazione delle norme di Statuto e di Regolamento emanate e da emanarsi dall'Amministrazione.
    - nel caso in cui l'ospite risulti interdetto, copia autenticata dell'autorizzazione del giudice tutelare.

Avendo la Struttura diverse unità d'offerta, dovrà barrare sulla apposita modulistica l'unità d'offerta richiesta:

- *posti letto accreditati e non contrattualizzati - Nucleo Lilla (posti letto n° 11)*
- *posti letto accreditati e contrattualizzati dalla Regione Lombardia (posti letto n° 88)*
- *posti accreditati e contrattualizzati Centro Diurno Integrato (posti n° 3)*
- *posti accreditati e non contrattualizzati Centro Diurno Integrato (posti n° 17)*

L'ammissione alla struttura avviene secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande al protocollo dell'Ente, dopo aver verificato la presenza in struttura di posti liberi accreditati, previa valutazione di idoneità effettuata dal Responsabile Sanitario.

Al momento dell'effettiva ammissione nell'Istituto, in casi particolari di persone anziane in stato di abbandono e solitudine, di precarie condizioni economiche, sociali e sanitarie, documentate da Ordinanza del Sindaco, sarà data la priorità assoluta d'accesso in struttura, previo parere positivo del Responsabile Sanitario.

Nell'eventualità le domande di ingresso risultassero superiori ai posti disponibili, verranno redatte apposite liste di attesa, secondo sempre l'ordine cronologico di arrivo delle domande, così suddivise:

- *Lista di attesa posti letto accreditati e non contrattualizzati - Nucleo Lilla (posti letto n° 11)*
- *Lista di attesa posti letto accreditati e contrattualizzati dalla Regione Lombardia (posti letto n° 88)*
- *Lista di attesa posti accreditati e non contrattualizzati Centro Diurno Integrato (posti n° 20)*

# GESTIONE DELL'ACCOGLIENZA

Qualora le domande di ingresso risultassero superiori ai posti disponibili, si provvederà a redigere una lista di attesa, secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande di ammissione pervenute al protocollo dell'Ente, ed in tal caso, l'eventuale copertura del posto letto libero non contrattualizzato nell'Istituto Geriatrico avviene contattando l'utente che risulta nella lista da maggior tempo.

A partire dalla comunicazione telefonica della disponibilità del posto da parte degli addetti al ricovero, l'ospite, o chi per esso, dovrà comunicare l'accettazione del posto o la rinuncia all'atto della chiamata stessa. In caso di rinuncia non definitiva passerà all'ultimo posto della graduatoria, mentre nel caso di rinuncia definitiva, verrà cancellato dalla graduatoria stessa. Sono consentite al massimo n. 3 rinunce in seguito alle quali si procederà d'ufficio alla cancellazione dalla graduatoria e sarà pertanto necessario presentare una nuova domanda di ingresso con l'aggiornamento della scheda sanitaria. L'ufficio provvederà a contattare l'utente seguente in graduatoria.

In caso di accettazione del ricovero presso l'Istituto Geriatrico, l'ingresso dovrà avvenire entro il giorno successivo dalla comunicazione telefonica relativa alla disponibilità del posto;

In caso di accettazione del ricovero ma di impossibilità di ingresso entro il termine previsto, il posto letto si ritiene comunque impegnato a partire dal giorno successivo alla comunicazione e per un massimo di dieci giorni, con obbligo di pagamento della retta giornaliera di degenza, come determinata al successivo art. 3, maggiorata della tariffa Regionale di accreditamento riconosciuta all'Ente.

In caso di accettazione, l'Ospite o chi per Lui dovrà presentare una completa documentazione medico sanitaria, compresi documenti inerenti visite o ricoveri ospedalieri precedenti. I responsabili di Reparto, determineranno il giorno e la modalità d'ingresso, ed il numero di corredo con il quale contrassegnare l'abbigliamento personale.

L'utente e/o i famigliari prendono visione, per accettazione, dell'ubicazione della camera assegnata e l'ammissione all'ospitalità non costituisce un diritto soggettivo per coloro che sono in possesso dei requisiti statutari.

L'Infermiera è designata quale persona incaricata per le visite guidate in RSA, e dopo la valutazione di idoneità del Responsabile Sanitario (o suo delegato), dispone per l'assegnazione del letto del nuovo Ospite tenendo in considerazione, nel limite del possibile, la volontà, la provenienza, il carattere ed il sesso dello stesso, unitamente ad eventuali affinità esistenti tra gli Ospiti da alloggiare nella medesima camera.

Si specifica, inoltre, che:
- ad ogni decesso/dimissione avvenuta all'interno dei posti letto contrattualizzati, si provvederà alla sua copertura attraverso gli Ospiti già degenti sui posti letto non contrattualizzati (Nucleo Lilla) e ricoverati da maggior tempo, purchè residenti in Regione Lombardia al momento dell'ingresso in struttura.
- la procedura di cui sopra è adottata per un numero massimo di quattro decessi/dimissioni.
- per il successivo quinto decesso/dimissione sui posti contrattualizzati, l'ingresso in Struttura avverrà avvalendosi della relativa graduatoria in essere.

# ACCOGLIENZA IN ISTITUTO

L'accoglienza segue le stesse procedure previste per la RSA contrattualizzata, così come indicato a pag. 16.
L'Ospite mantiene il proprio medico di base, a cui dovrà fare riferimento per ogni eventuale prescrizione di visite specialistiche, medicinali e presidi sanitari, materiale per incontinenza e ausili diversi.

# ORARI DELLE VISITE

Gli orari delle visite sono gli stessi previsti per la RSA contrattualizzata, indicati a pag. 17.

# ASSENZE

Le assenze differiscono dalle procedure riferite alla R.S.A. contrattualizzata, indicate a pag. 18. Per quanto riguarda l'assenza temporanea per soggiorni presso domicilio dei Familiari dell'Ospite. Il perdurare delle assenze oltre il 15° giorno comporta, l'autorizzazione da parte del Consiglio di Amministrazione, ma non prevede alcuna maggiorazione di retta.

# DIMISSIONI

Le dimissioni seguono le stesse procedure previste per la RSA contrattualizzata, così come indicato a pag. 18.




# ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO SANITARIO

L'organizzazione del Servizio sanitario differisce dalle procedure riferite alla R.S.A. contrattualizzata, indicate alle pagine 19, 20, 21, per quanto riguarda il **SERVIZIO MEDICO** ed il **SERVIZIO DI FARMACIA**.
All'atto del ricovero gli Ospiti ricoverati sui posti letto non contrattualizzati dalla Regione Lombardia sono tenuti a depositare, presso la Segreteria, copia della Tessera Sanitaria-Carta Nazionale dei Servizi (TS-CNS) ed eventuali esenzioni. Gli Ospiti, pur se degenti in Struttura, mantengono l'assistenza del medico di base, mentre gli oneri per i medicinali, gli ausili e il materiale per incontinenza sono da considerarsi a loro carico.

# RETTE

Le rette di degenza della R.S.A. non contrattualizzata sono determinate ed aggiornate dal Consiglio d'Amministrazione dell'Ente sulla base delle risultanze e delle necessità di bilancio.
La retta dovrà essere versata mensilmente tramite bonifico bancario, addebito diretto SEPA o direttamente presso la Banca dell'Ente, indicando il nome del ricoverato ed il mese di competenza della retta, entro 10 giorni dal ricevimento della fattura.
Con il pagamento della prima retta, l'Ospite o chi per esso, dovrà versare presso la Banca dell'Ente una cauzione infruttifera il cui importo sarà comunicato al momento dell'ingresso e la relativa copia di quietanza di versamento dovrà essere portata all'Istituto.
La cauzione, avente la funzione di garantire l'Istituto per il mancato pagamento delle rette mensili di ricovero, verrà rimborsata agli aventi diritto nel momento della dimissione o del decesso dell'ospite, solo dopo aver accertato l'inesistenza di addebito o carichi pendenti.

| | |
|---|---|
| **RETTA GIORNALIERA IN CAMERA DOPPIA** | **€ 89,50** |
| **RETTA GIORNALIERA IN CAMERA SINGOLA** | **€ 102,50** |

Per i soli Ospiti che al momento dell'ingresso risultano essere residenti in Regione Lombardia, sarà applicata la retta di degenza relativa ai posti letto non contrattualizzati per i primi 60 giorni di ricovero. A decorrere dal 61° giorno sarà applicata la retta dei posti contrattualizzati (stanza SINGOLA RETTA €. 72,50/die – stanza DOPPIA RETTA €. 60,50/die).

Si specifica inoltre che, in caso di dichiarata volontà ad occupare il solo posto non contrattualizzato (camere del Nucleo Lilla) o in caso di rifiuto dell'ospite alla copertura del posto a contratto liberatosi (camere dei Reparti 2° e 3° piano), si provvederà ad applicare la retta originaria fissata per i posti letto non contrattualizzati.

Gli Ospiti che non dispongono di redditi o beni propri e che non hanno familiari tenuti agli alimenti, potranno rivolgersi al proprio Comune di residenza al fine dell'ottenimento di un contributo a copertura parziale o totale della retta di degenza.
La Struttura rilascerà ad ogni Ospite, ai fini fiscali, la dichiarazione prevista dalla d.g.r. 21 marzo 1997, n. 26316, attestante la componente della retta relativa ai costi sanitari ed ai costi non sanitari, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

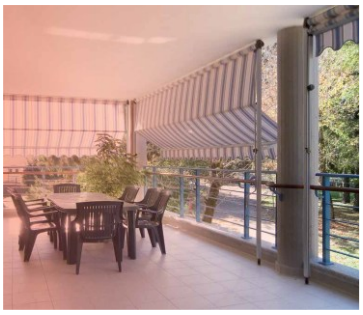
Il Nucleo Lilla è dotato di n° 8 camere, così suddivise:

- n° 5 stanze singole con bagno
- n° 3 stanze doppie con bagno
-

| **COMPRESI NELLA RETTA** | **NON COMPRESI NELLA RETTA** |
|---|---|
| ✓ **Servizi di natura socio-assistenziale, infermieristica, riabilitativa** | ✓ **Servizi di natura medica** |
| ✓ **Servizio di lavanderia/guardaroba** | ✓ **Medicinali** |
| ✓ **Servizio di parrucchiera, barbiere, podologo** | ✓ **Prodotti per incontinenza** |
| ✓ **Vitto** | ✓ **Ausili sanitari diversi** |
| ✓ **Attività di animazione** | ✓ **Servizio di trasporto in ambulanza** |
| ✓ **Attività religiosa** | |

## GIORNATA TIPO DELL'OSPITE IN CASA DI RIPOSO

La giornata tipo dell'Ospite in Casa di Riposo è la stessa prevista per la RSA contrattualizzata, indicata a pag. 23.





# CENTRO DIURNO INTEGRATO

# *"Il Sole"*



# CHE COS'E'

Il Centro Diurno Integrato si caratterizza come servizio territoriale che operando in regime diurno è in grado di fornire un reale supporto a situazioni precarie in alternativa al ricovero a tempo pieno.

Il Centro Diurno Integrato fornisce agli ospiti l'assistenza il più possibile adeguata ai bisogni dell'anziano e in particolare in regime diurno garantisce i seguenti servizi:

- assistenza alla persona (igiene personale, bagno assistito, aiuto nell'alimentazione, parrucchiere e podologo)
- attività di animazioni e socializzazione (riattivazione psicofisica, attività ricreativo-culturali, attività occupazionali)
- assistenza sanitaria, infermieristica e riabilitativa
- prestazioni alberghiere (pranzo)
- assistenza religiosa.

Il Centro Diurno Integrato ha una capacità ricettiva di n. 20 posti, accreditati al funzionamento da Regione Lombardia. Accoglie persone anziane parzialmente o totalmente non autosufficienti non allettate senza gravi compromissioni delle capacità cognitive e/o motorie.

L'apertura del Centro Diurno Integrato si articola su 5 giorni la settimana dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 18,00 (esclusi i giorni infrasettimanali festivi).
Eventuali modifiche / ampliamenti dell'orario potranno essere apportate in funzione delle eventuali specifiche esigenze dei nuclei familiari.
Gli Ospiti del Centro Diurno Integrato mantengono l'assistenza medico-farmaceutica di base; gli oneri per medicinali e ausili, necessari agli ospiti, restano pertanto a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

# DOMANDA DI AMMISSIONE

L'ammissione al Centro Diurno Integrato avviene secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande al protocollo dell'Ente, dopo aver verificato la presenza in struttura di posti liberi accreditati e previa valutazione di idoneità effettuata dal Responsabile Sanitario.
In tal modo la copertura dei n. 3 posti contrattualizzati avviene sulla base dell'anzianità di ingresso degli ospiti al Centro Diurno Integrato.
In considerazione del rapporto convenzionale in vigore con l'ATS Val Padana della Regione Lombardia, hanno priorità d'accesso alla Struttura i residenti nel territorio di competenza, con priorità assoluta per quelli residenti nel Comune di Viadana.

La domanda di ammissione, da inoltrare presso l'Ufficio Segreteria Ospiti, deve essere compilata su apposita modulistica disponibile presso la sede amministrativa dell'Istituto o reperibile sul sito internet www.atsvalpadana.it .
La domanda deve essere sottoscritta dall'interessato o, in caso di impedimento, da un familiare o altra persona che se ne occupi, previo accertamento della consapevolezza dell'interessato.
Deve essere corredata da:
- certificazione del medico curante (attestante lo stato di salute e l'assenza di cause che possano essere di impedimento alla vita di collettività)
- autocertificazioni rese ai sensi del D.P.R. n.445/2000 in merito alla residenza,
- apposita dichiarazione con la quale i familiari tenuti all'obbligo degli alimenti ai sensi dell'art. 433 C.C. o coloro che se ne occupano si impegnano al pagamento della retta mensile di ricovero;
- copia fotostatica di :
  - fronte / retro di documento di identità valido;
  - tessera S.S.N.;
  - tessera codice fiscale;
  - eventuale tessera esenzione tickets sanitari;
  - eventuale verbale di riconoscimento invalidità civile o copia della domanda presentata per il riconoscimento della medesima;
  - Ogni altra documentazione ritenuta utile dall' Istituto.
  - Dichiarazione di piena accettazione delle norme di Statuto e di Regolamento emanate e da emanarsi dall'Amministrazione.
  - Nel caso in cui l'ospite risulti interdetto, copia autenticata dell'autorizzazione del giudice tutelare.

Avendo la Struttura diverse unità d'offerta, dovrà barrare sulla apposita modulistica l'unità d'offerta richiesta:

- *posti* accreditati – *Centro Diurno Integrato (posti n° 20 di cui n° 3 a contratto)*
- *posti letto accreditati e non contrattualizzati - Nucleo Lilla (posti letto n° 11)*
- *posti letto accreditati e contrattualizzati dalla Regione Lombardia (posti letto n° 88)*

Nell'eventualità le domande di ingresso risultassero superiori ai posti disponibili, verranno redatte apposite liste di attesa, secondo sempre l'ordine cronologico di arrivo delle domande, così suddivise:

- *Lista di attesa posti* accreditati – *Centro Diurno Integrato (posti n° 20)*
- *Lista di attesa posti letto accreditati e contrattualizzati dalla Regione Lombardia (posti letto n° 88)*
- *Lista di attesa posti letto accreditati e non contrattualizzati - Nucleo Lilla (posti letto n° 11)*






## ACCOGLIENZA IN C.D.I.

Qualora le domande di ingresso risultassero superiori ai posti disponibili, si provvederà a redigere una lista di attesa, secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande di ammissione pervenute al protocollo dell'Ente, ed in tal caso, l'eventuale copertura del posto letto libero nel Centro Diurno Integrato avviene contattando l'utente che risulta nella lista da maggior tempo.
L'accoglienza è una fase di fondamentale importanza per l'anziano che dovrà essere aiutato a superare l'impatto con una struttura la cui immagine è legata alla residenzialità a tempo indeterminato e a creare i necessari legami con gli operatori e con gli altri ospiti.Tale momento ha un'importanza particolare anche nella routine quotidiana per la gestione della relazione con l'anziano e con la sua famiglia.

L'accoglienza è garantita, nei limiti del possibile, dall'operatore che si pone come referente per l'anziano e la sua famiglia con la funzione di garantire la continuità delle informazioni tra vita a casa e vita al Centro Diurno e impostare, sulla base delle esigenze dell'anziano, la giornata al centro diurno.

Nei casi n cui l'ospite seppur capace di intendere e volere non è in grado di avere una capacità decisionale e/o di esprimere la propria volontà, tenuto conto del consenso informato per gli interventi terapeutici da attuare durante la degenza, si rende necessario da parte dei familiari, o da parte del Responsabile dell'istituto, avviare la protezione giuridica a favore dell'ospite.

## EQUIPE SOCIO-SANITARIA DEL C.D.I.

L'équipe è formata dal Medico (che è anche il medico responsabile C.D.I.), Infermiere professionale, Animatore, Terapista della riabilitazione e O.S.S. e si occupa di valutare i bisogni assistenziali degli utenti predisponendo piani di intervento individualizzati e stabilendo i tempi e le modalità di verifica.
L'équipe stabilisce i piani settimanali di attività del CDI e le modalità di integrazione con le attività della R.S.A e dei servizi territoriali (Centri Diurni Anziani del Comune, Volontariato, ecc.).
Periodicamente si procederà ad un confronto con il Medico di Medicina Generale sull'andamento del servizio.

## TRASPORTO

Il trasporto è preferibilmente a carico dei familiari poiché questa modalità garantisce il contatto quotidiano con la famiglia favorendo lo scambio e occasioni di confronto.
L'accesso al servizio, qualora le famiglie non siano autonome in questo senso, viene comunque garantito dalla R.S.A, con supplemento di € 8,00 rispetto alla retta ordinaria.

## ASSENZE

Gli utenti del Centro Diurno Integrato dovranno comunicare alla Direzione dell'Istituto la loro volontà di assentarsi almeno un giorno prima di quello stabilito per l'inizio della loro assenza.
Nel caso di assenza, per la conservazione del posto è necessario il pagamento dell'intera retta.
Il perdurare dell'assenza oltre il 15° giorno, comporta l'immediata cessazione del rapporto di ospitalità. Con istanza scritta e motivata può essere chiesto al Consiglio di Amministrazione dell'Istituto, una particolare deroga alla norma concernente l'automatica cessazione del rapporto, dopo i quindici giorni di cui sopra.
Il Consiglio di Amministrazione, od il Presidente in caso di urgenza, sentito il parere del Responsabile Sanitario, adotterà il provvedimento ritenuto più idoneo. In tali periodi di assenza superiori ai 15 giorni, il posto viene riservato per il tempo necessario, a fronte del pagamento della retta intera maggiorata dalla tariffa regionale di accreditamento riconosciuta all'Istituto.

## DIMISSIONI

La dimissione dal Centro Diurno Integrato può avvenire:

- per richiesta motivata espressa dall'anziano e/o dai familiari al responsabile del CDI formalizzata con nota scritta con preavviso di almeno n. 5 giorni;
- per valutazione congiunta dell'équipe socio-sanitaria del CDI integrata dal Medico di medicina generale (aggravamento delle condizioni fisiche e psichiche dell'ospite, raggiungimento degli obiettivi dell'inserimento)
- gravi inadempienze o non rispetto delle regole da parte dell'anziano e/o dei suoi familiari.
- per mancato pagamento della retta

**In caso di recesso del contratto o dimissioni la Struttura ha l'obbligo di darne tempestiva comunicazione agli uffici competenti dell'ATS Val Padana e del Comune di residenza dell'ospite, al fine di poter garantire una dimissione in forma assistita.**

**In caso di trasferimento in altra struttura sarà garantita la continuità assistenziale all'ospite mediante consegna di specifica lettera di dimissione contenente tutte le informazioni della degenza, nonché la documentazione sanitaria necessaria.**

E' inoltre prevista la possibilità di visite guidate alla Struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari. E' stata individuata la persona incaricata nella figura professionale dell'Infermiera (per informazioni rivolgersi al n° tel. 0375.781498).

## RETTE C.D.I. "IL SOLE"

Per il C.D.I. "Il Sole", la retta giornaliera verrà applicata per tutti i giorni di funzionamento del servizio indipendentemente dalle assenze effettuate nel mese.

Le rette sono deliberate ogni anno dal Consiglio di Amministrazione e deve essere versata mensilmente entro 10 giorni dal ricevimento della fattura, tramite bonifico bancario, addebito diretto SEPA o direttamente presso la Banca dell'Ente, indicando il nome del ricoverato ed il mese di competenza della retta.

| | | |
|---|---|---|
| C.D.I. CONTRATTUALIZZATO SENZA TRASPORTO | EURO | 29,00 / DIE |
| C.D.I. ACCREDITATO SENZA TRASPORTO | EURO | 31,00 / DIE |
| C.D.I. CONTRATTUALIZZATO CON TRASPORTO | EURO | 37,00 / DIE |
| C.D.I. ACCREDITATO CON TRASPORTO | EURO | 39,00 / DIE |

Gli Ospiti che non dispongono di redditi o beni propri e che non hanno familiari tenuti agli alimenti, potranno rivolgersi al proprio Comune di residenza al fine dell'ottenimento di un contributo a copertura parziale o totale della retta di degenza.

La Struttura rilascerà ad ogni ospite, ai fini fiscali, la dichiarazione prevista dalla d.g.r. 21 marzo 1997, n. 26316, attestante la componente della retta relativa ai costi sanitari ed ai costi non sanitari, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.



# SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA




# Cure Domiciliari (C-DOM)

# RSA APERTA






# CHE COS'E'

L'assistenza domiciliare è un tipo di servizio erogato direttamente a casa dell'utente, che comprende, a seconda dei casi, prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali.
L'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ETS, tramite personale interno (Infermiere Prof.li, Fisioterapisti, O.S.S.) eroga un servizio di Assistenza domiciliare e domiciliare integrata a persone anziane ed in genere a soggetti disabili e "fragili" che necessitano di assistenza rimanendo al proprio domicilio.

# IL VOUCHER SOCIO-SANITARIO

Il Voucher socio-sanitario è un contributo economico dato dalla Regione Lombardia attraverso le ASST che viene utilizzato esclusivamente per l'acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare socio-sanitaria integrata, erogata da operatori socio-sanitari qualificati.

Il servizio erogato dall'Istituto Geriatrico, a mezzo di voucher socio sanitario, prevede l'erogazione di prestazioni sanitarie al fine di ritardare ed evitare al cittadino ricoveri ospedalieri o in istituto.

Vengono erogate, a titolo esemplificativo, a seconda di quali bisogni vengono rilevati dagli operatori del servizio sanitario incaricati:

- addestramento all'uso di protesi ed ortesi, educazione all'utilizzo di ausili e presidi di prevenzione
- aiuto nella deambulazione
- aiuto nell'igiene, effettuazione di bagno completo, igiene parziale
- consulti di medici specialisti (fisiatra, geriatra, psicologo)
- bendaggi, cateterismi, clisteri, gestione catetere, pompa infusione
- medicazioni ferite e lesioni
- prelievi per esami, raccolta materiale biologico
- rieducazione motoria e / o respiratoria
- terapia infusionale, ecc
- sorveglianza del piede nell'anziano

# ASSITENZA DOMICILIARE SANITARIA ESTEMPORANEA

L'assistenza domiciliare sanitaria estemporanea ha per oggetto l'erogazione di sole prestazioni infermieristiche estemporanee domiciliari. A tal propositi si rimanda alla specifica Carta dei Servizi.

# RSA APERTA

L'Istituto provvede al sostegno delle persone anziane con patologia di demenza senile o Alzheimer, al proprio domicilio, erogando prestazioni socio-assistenziali ed educative. A tal propositi si rimanda alla specifica Carta dei Servizi.

# COME SI ACCEDE

Per potere accedere ai servizi domiciliari occorre munirsi di una prescrizione medica per assistenza sanitaria a domicilio e rivolgersi alla sede ATS VAL PADANA - Ufficio C.e.A.D., presso la sede di Viadana. Il personale addetto provvederà quindi ad effettuare una valutazione dei bisogni e ad individuare la misura più opportuna a favore dell'utente, utilizzabile presso gli Enti accreditati sul territorio.

# COME FUNZIONA

Gli appuntamenti vengono fissati entro 24 ore dalla richiesta, se viene giudicata urgente anche il giorno stesso.
L'operatore della Fondazione provvede a contattare l'utente o il famigliare non appena giunge la richiesta di prestazioni domiciliare, al fine di fissare un primo accesso conoscitivo e, se necessario, anche operativo.

Il calendario concordato di visite e interventi al domicilio degli operatori dell'assistenza viene aggiornato ogni settimana in funzione delle necessità del malato e dell'andamento delle patologie. L'infermiere funge anche da collegamento fra la famiglia e gli altri operatori dell'assistenza, perché l'adattamento delle terapie e degli interventi sia più immediato e continuo, anche al fine di raggiungere gli obiettivi stabiliti nel piano di cura. L'operatore sanitario, oltre a svolgere le mansioni e le prestazioni tecniche specifiche relative alla sua professionalità, si adopera per dare alla famiglia i suggerimenti che consentano la miglior cura dell'utente.

Sono fornite direttamente dall'Istituto Geriatrico, senza alcun costo per l'utente, tutte le attrezzature e il materiale sanitario occorrente.

## GIORNI ED ORARI

Il personale direttamente operativo dell'assistenza domiciliare, che erogherà cioè direttamente le prestazioni sul territorio, osserverà i seguenti orari di servizio:

| **Espletamento del servizio** | | |
|---|---|---|
| **Giorni** | **Orari** | **Pronta disponibilità infermieristica** |
| Dal lunedì al venerdì | 8.00 - 17.00 | Dalle 8.00 alle 17.00 |
| Sabato e Domenica | 8.00 – 12.00 *(in caso di esigenze di continuità di servizio terapeutico /assistenziale e/o urgenze)* | |

# TEMPISTICA E MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

La Direzione dell'Istituto geriatrico, su richiesta scritta dell'interessato, rilascia copia della documentazione socio sanitaria, entro 30 giorni dalla richiesta stessa, senza alcun onere a carico dell'utente.

# Informazioni su attività e servizi



# SERVIZI ALBERGHIERI



## SERVIZIO RISTORAZIONE

La scelta e l'acquisto delle materie prime ed il confezionamento dei pasti sono affidati al personale interno in stretta collaborazione con una Consulente Nutrizionista, garantendo nell'ambito di menù settimanali un'ampia varietà di piatti, scelti sulla base delle esigenze dei singoli. Il Responsabile Sanitario predispone, d'intesa con la Dietista, i Medici, le Cuoche ed il Servizio Economato, i menù settimanali e garantisce la corretta attuazione delle prescrizioni mediche di diete speciali.

## SERVIZIO PASTI ESTERNI

La Cucina dell'Istituto Geriatrico provvede, oltre che a favore degli Ospiti della R.S.A. e del Centro Diurno "Il Sole", all'erogazione pasti a domicilio a persone anziane, inoltrando la domanda su apposita modulistica, agli Uffici Amministrativi della RSA.

Il costo del servizio pasto a domicilio, ammonta ad **€ 10,45 IVA inclusa**.
Il Comune di Viadana in ragione della tipologia degli Utenti (persone anziane o in condizioni di bisogno, di indigenza o fragilità) può contribuire alla partecipazione del costo del pasto. A tal proposito occorre rivolgersi ai Servizi Sociali del Comune di Viadana *(n° tel. 0375.786224 - mail: sociale.base@comune.viadana.mn.it).*
In tal caso il costo del servizio pasti a domicilio a carico dell'Utente ammonta ad **€ 9,00 IVA inclusa**.

Si riportano di seguito menu' tipo adottati dall'Istituto Geriatrico,
oggetto di variazioni stagionali o contingenti

ISTITUTO GERIATRICO CARLO LOUISA GRASSI ETS
VIADANA - MANTOVA

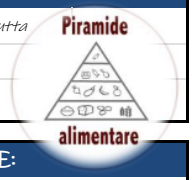
1a settimana

# IL NOSTRO Menu

| LUNEDI | MARTEDI' | MERCOLEDI' | GIOVEDI' | VENERDI' | SABATO | DOMENICA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Pranzo** | | | | | | |
| Pasta integrale al pomodoro | Spaghetti aglio olio e peperoncino | Pasta con verdura di stagione | Pasta al ragù | Pasta al pesto | Risoto alla salsiccia | Tortelli di zucca alla Viadanase |
| Petto di tacchino con olio e limone | Frittata con zucchine | Scaloppine di vino bianco | Polpette di ricotta | Cotoletta di pesce | Fesa di tacchino con rucola e scaglie di grana | Arrosto di vitello con salsa |
| Carote lesse | Pomodori gratinati | Fagioli | Finocchi all'olio | Cavolo cappuccio brasato | Peperoni all'olio | Piselli |
| Alternative: | | | | | | |
| Minestrina | Minestrina | Minestrina | Minestrina | Minestrina | Minestrina | Pasta al pomodoro |
| Tonno | Prosciutto cotto | Asiago | Prosciutto crudo | Mozzarella | Hambuger generico | Uova strapazzate |
| **Cena** | | | | | | |
| Passato di verdure estivo | Minestrina | Crema di cannellini con crostini e parmigiano | Vellutata di verdure | Minestrina | Minestrone | Vellutata di verdura |
| Involtini di prosciutto cotto e formaggio | Fettine di halibut alle erbe | Prosciutto cotto | Burger vegetali | Insalata di tonno e fagioli | Formaggi misti | Polpette di spinaci |
| Cavolfiore | Spinaci | Tris di verdure | Patate lesse | Verdure miste al forno | Broccoli | Verdura euromix |
| Alternative: | | | | | | |
| Riso in bianco | Pasta al pomodoro | Pasta in bianco | Pasta in bianco | Riso in bianco | Pasta in bianco | Minestrina |
| Uova sode | Burger vegetali | Sgombro | Robiola | Arrosto di pollo | Prosciutto cotto | Formaggio spalmabile |

## TUTTI I GIORNI:

| | |
|---|---|
| COLAZIONE: | Caffè, Caffelatte, Latte, The, Biscotti secchi, Fette biscotatte, Yogurt, Frutta |
| MERENDA: | The, Biscotti, Fette biscottate, Yogurt, Succo di frutta |
| FRUTTA: | Ogni giorno a metà mattina e a Merenda |




## DOMENICA, FESTIVI E FESTE DELL'ANIMAZIONE:

Dolce a sorpresa



Le ricette possono contenere uno o più allergeni come ingredienti o in tracce, ai sensi del Reg. UE 1169/11
Si invitano i consumatori allergici a comunicarlo al Personale Sanitario
Per gli Ospiti con difficoltà di masticazione e deglutizione, sono disponibili appositi menu'

In caso di particolari patologie e su prescrizione del Medico della Struttura sono predisposte apposite diete. *Il Responsabile Sanitario*

ISTITUTO GERIATRICO CARLO LOUISA GRASSI ETS
VIADANA - MANTOVA

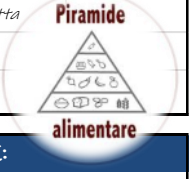
2a settimana

# IL NOSTRO Menu

| LUNEDI | MARTEDI' | MERCOLEDI' | GIOVEDI' | VENERDI' | SABATO | DOMENICA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Pranzo** | | | | | | |
| Pasta integrale al pomodoro e olive | Risotto alla milanese | Spaghetti allo scoglio | Pasta al pomodoro | Orzetto alle verdure | Pasta alla mediterranea | Gnocchi di semolino pasticciati |
| Frittata con verdure | Parmigiana di zucchine | Filetti di halibut con pomodorini | Galatina di pollo | Prosciutto e melone | Salsiccia in umido | Bollito misto in salsa |
| Pomodori al forno | Fagiolini all'olio | Finocchi gratinati | Carote all'olio | Verdure grigliate | Piselli | Cavolo cappuccio |
| Alternative: | | | | | | |
| Minestrina | Minestrina | Minestrina | Minestrina | Minestrina | Risotto in bianco | Minestrina |
| Tonno | Asiago | Prosciutto cotto | Mozzarella | Primo sale | Sgombro | Cotolette di pesce |
| **Cena** | | | | | | |
| Minestrina | Crema di verdura | Zuppa di legumi | Minestrina | Vellutata di verdure | Minestrone | Minestrina |
| Involtini di carne | Tortino di patate | Formaggio spalmabile | Cordon blue | Pollo al forno | Uove strapazzate | Polpettone di tonno |
| Spinaci | Tris di verdure | Cavolfiori | Zucchine | Purè | Biete | Verdure miste al vapore |
| Alternative: | | | | | | |
| Pasta in bianco | Minestrina | Pasta in bianco | Pasta in bianco | Riso in bianco | Pasta in bianco | Pasta al pomodoro |
| Prosciutto cotto | Burger vegetali | Uova sode | Ricotta | Arrosto di tacchino | Robiola | Hamburger di carne |

## TUTTI I GIORNI:

| | |
|---|---|
| COLAZIONE: | Caffè, Caffelatte, Latte, The, Biscotti secchi, Fette biscotatte, Yogurt, Frutta |
| MERENDA: | The, Biscotti, Fette biscottate, Yogurt, Succo di frutta |
| FRUTTA: | Ogni giorno a metà mattina e a Merenda |




## DOMENICA, FESTIVI E FESTE DELL'ANIMAZIONE:

Dolce a sorpresa



Le ricette possono contenere uno o più allergeni come ingredienti o in tracce, ai sensi del Reg. UE 1169/11
Si invitano i consumatori allergici a comunicarlo al Personale Sanitario
Per gli Ospiti con difficoltà di masticazione e deglutizione, sono disponibili appositi menu'

In caso di particolari patologie e su prescrizione del Medico della Struttura sono predisposte apposite diete. *Il Responsabile Sanitario*

ISTITUTO GERIATRICO CARLO LOUISA GRASSI ETS
VIADANA - MANTOVA

# IL NOSTRO Menu

**3a settimana**

## Pranzo

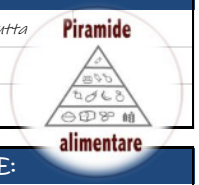
| LUNEDI | MARTEDI' | MERCOLEDI' | GIOVEDI' | VENERDI' | SABATO | DOMENICA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Pasta e fagioli | Risotto con verdure | Pasta al salmone | Minestrina | Pasta con zucchine e zafferano | Pasta ai funghi | Lasagne alla bolognese |
| Cosce di pollo al forno | Lonza al latte | Filetto di halibut al forno con limone e prezzemolo | Spalla cotta con polenta | Insalata di tonno e fagioli | Svizzere di manzo al formaggio | Roast beef con rucola e grana |
| Melanzane trifolate | Zucchine trifolate | Bieta all'olio | Fagiolini al vapore | Pomodori gratinati | Purea di patate | Piselli al prosciutto |
| Alternative: | | | | | | |
| Minestrina | Risoni al pomodoro | Minestrina | Passato di verdura | Minestrina | Pasta in bianco | Minestrina |
| Tonno | Asiago | Uova sode | Taleggio | Sformato di lenticchie | Prosciutto cotto | Cotoletta di pesce |

## Cena

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Crema di verdure estive con crostini | Passato di verdure | Crema di carote | Minestone | Minestrina | Passato di verdure | Pasta al ragù |
| Polpettine al sugo | Formaggi misti | Involtini di pollo alla valdostana | Caprese | Pizza | Frittata alle verdure | Filetto di Halibut al forno con erbe aromatiche |
| Patate prezzemolate | Cavolfiore gratinato | Finocchio al vapore | Carote baby | Tris di verdura | Spinaci al burro | Fagiolini all'olio |
| Alternative: | | | | | | |
| Pasta in bianco | Minestrina | Pasta in bianco | Minestrina | Minestrina | Minestrina | Pasta in bianco |
| Prosciutto cotto | Burger vegetali | Sgombro | Polpettone di verdure miste | Arrosto di tacchino | Tonno | Hamburger di carne magra |

## TUTTI I GIORNI:

| | |
|---|---|
| COLAZIONE: | Caffè, Caffelatte, Latte, The, Biscotti secchi, Fette biscotatte, Yogurt, Frutta |
| MERENDA: | The, Biscotti, Fette biscottate, Yogurt, Succo di frutta |
| FRUTTA: | Ogni giorno a metà mattina e a Merenda |




## DOMENICA, FESTIVI E FESTE DELL'ANIMAZIONE:

Dolce a sorpresa



Le ricette possono contenere uno o più allergeni come ingredienti o in tracce, ai sensi del Reg. UE 1169/11
Si invitano i consumatori allergici a comunicarlo al Personale Sanitario
Per gli Ospiti con difficoltà di masticazione e deglutizione, sono disponibili appositi menu'

In caso di particolari patologie e su prescrizione del Medico della Struttura sono predisposte apposite diete. *Il Responsabile Sanitario*

ISTITUTO GERIATRICO CARLO LOUISA GRASSI ETS
VIADANA - MANTOVA

# IL NOSTRO Menu

**4a settimana**

## Pranzo

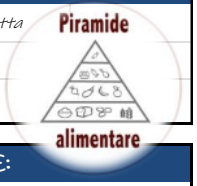
| LUNEDI | MARTEDI' | MERCOLEDI' | GIOVEDI' | VENERDI' | SABATO | DOMENICA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Pasta all'arrabbiata | Risotto al radicchio | Pasta e fagioli | Tortellini in brodo | Pasta al tonno | Pasta integrale con ragù bianco | Crespelle al prosciutto |
| Petto di pollo al marsala | Rollè di manzo al forno | Filetto di halibut alla mugnaia | Rotolo di frittata | Polpette di verdure al sughetto | Cosce di pollo alle verdure | Lonza di maiale tonnata |
| Broccoli verdi al vapore | Carote all'origano | Finocchi al forno | Cavolfiore gratinato | Fagiolini prezzemolati | Patate arrosto | Giardiniera |
| Alternative: | | | | | | |
| Minestrina | Minestrina | Minestrina con riso | Minestrina | Minestrina di semola | Risotto in bianco | Minestrina |
| Tonno | Uova sode | Prosciutto cotto | Mozzarella | Insalata di tonno e fagioli | Uova sode | Cotoletta di pesce |

## Cena

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Crema alle verdure | Passato di verdure | Minestrone | Riso in brodo | Crema di verdure leggere | Minestrina | Vellutata di piselli |
| Formaggio primo sale | Sformato di ricotta | Salumi misti | Hamburger di manzo | Cotoletta di pesce | Torta salata | Tortino di patate |
| Zucchine gratinate | Spinaci all'olio | Tris di verdure | Purè | Carote lesse | Biete erbette | Cavolini di bruxelles |
| Alternative: | | | | | | |
| Pasta in bianco | Minestrina | Pasta in bianco | Pasta in bianco | Riso in bianco | Pasta in bianco | Pasta al ragù |
| Prosciutto cotto | Burger vegetali | Sgombro | Prosciutto cotto | Arrosto di tacchino | Ricotta | Formaggi misti |

## TUTTI I GIORNI:

| | |
|---|---|
| COLAZIONE: | Caffè, Caffelatte, Latte, The, Biscotti secchi, Fette biscotatte, Yogurt, Frutta |
| MERENDA: | The, Biscotti, Fette biscottate, Yogurt, Succo di frutta |
| FRUTTA: | Ogni giorno a metà mattina e a Merenda |




## DOMENICA, FESTIVI E FESTE DELL'ANIMAZIONE:

Dolce a sorpresa



Le ricette possono contenere uno o più allergeni come ingredienti o in tracce, ai sensi del Reg. UE 1169/11
Si invitano i consumatori allergici a comunicarlo al Personale Sanitario
Per gli Ospiti con difficoltà di masticazione e deglutizione, sono disponibili appositi menu'

In caso di particolari patologie e su prescrizione del Medico della Struttura sono predisposte apposite diete. *Il Responsabile Sanitario*

# SERVIZIO DI PARRUCCHIERE

Il taglio e l'acconciatura dei capelli per uomo e per donna è effettuata da una Parrucchiera che opera all'interno dell'Istituto per i servizi residenziali, senza oneri a carico dell'Ospiti. Il taglio della barba può essere effettuato anche dal Personale ausiliario o dalle Infermiere.
Agli Ospiti sono garantiti, all'interno della retta, due servizi mensili.



# SERVIZIO DI PODOLOGO

Gli ospiti possono usufruire di un servizio di Podologo, eseguito da Personale specializzato in convenzione con l'Istituto, su richiesta della Infermiera, per particolari problemi podologici.

# SERVIZIO DI GUARDAROBA E LAVANDERIA

Il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, traverse, federe e copriletto) è appaltato a Società esterna. Il lavaggio degli indumenti personali degli Ospiti dei soli servizi residenziali, con esclusione del C.D.I. è svolto dal servizio interno di lavanderia. Gli Ospiti e le loro famiglie sono adeguatamente informati al momento dell'ingresso circa le modalità di svolgimento del servizio.



# SERVIZIO PULIZIE

Personale specifico dipendente dell'Istituto Geriatrico è addetto esclusivamente alla pulizia degli spazi comuni, in collaborazione con il personale ausiliario, per mantenere una adeguata pulizia ed igiene degli ambienti.

# SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il personale tecnico dell'Ente e di Ditte esterne specializzate garantisce il funzionamento e la manutenzione degli impianti di riscaldamento, elettrici, idraulici e delle attrezzature.

# SERVIZIO TELEFONICO / WI-FI

In tutte le stanze è possibile installare con spesa a carico dell'Ospite una linea telefonica personale. E' garantito gratuitamente ad Ospiti e Familiari, il servizio WI-FI per collegamenti di telefonia mobile, personal computer, tablet.

# SERVIZIO RADIOTELEVISIVO

Nei soggiorni e nelle stanze di degenza sono installati apparecchi televisivi a disposizione degli ospiti.

# SERVIZIO DI FONODIFFUSIONE

In tutta la Struttura è collegato un impianto di fonodiffusione, al fine di permettere l'ascolto della musica selezionata dall'Animatore musicale, nonché, l'ascolto delle funzioni religiose che si svolgono presso la Chiesa dell'Istituto, destinato agli Ospiti impossibilitati ad assistere personalmente alla S.Messa.

# SERVIZIO POSTALE

Il personale dell'Istituto provvede a consegnare la posta giornalmente agli Ospiti ed all'eventuale ritiro della posta in uscita.

# SERVIZIO DI VIDEOSORVEGLIANZA

Sono collocate in tutti i Nuclei, specifici dispositivi atti a rilevare, tramite appositi video collocati negli ambulatori medici ed infermieristici, la presenza degli Ospiti nei luoghi comuni dell'Istituto, al fine di controllare il regolare svolgimento delle attività quotidiane, diurne e notturne per garantire la sicurezza degli Ospiti.



# SERVIZIO DI ANIMAZIONE SOCIALE

Il programma delle attività di animazione e di stimolazione artistica socio ricreativa, viene esaminato in anteprima dalla Direzione che tiene conto della conoscenza di ogni ospite e degli obiettivi personali da realizzare, individuati attraverso una attenta valutazione di una scheda che rileva comportamenti, atteggiamenti, preferenze, desideri, interessi, abilità e potenzialità di ciascuno.
L'animazione ha lo scopo di promuovere lo sviluppo delle potenzialità psico- attitudinali, fisiche e mnemoniche nell'Ospite, mantenendo l'interesse per una socialità viva e positiva.

Una delle novità che il nostro Istituto sta promovendo nel campo dell'Animazione Sociale è:

la **STIMOLAZIONE ARTISTICO SOCIO RICREATIVA**, un nuovo pensiero ludico che comprende sia l'animazione che la musico ed arte terapia , aiutando l'Ospite a relazionarsi meglio con il gruppo e con gli operatori, rispettando sempre la propria identità e storia.
Il servizio di animazione organizza a favore degli Ospiti le seguenti attività:

**Laboratori di stimolazione ludico-creative**: giochi psico attivanti, fisico attivanti e socializzanti.
**Laboratori di stimolazione artistica e manuale**: pittura, decupage, giardinaggio, composizioni creative: maschere, uova Pasquali, lavori lana, lavori Natalizi e di altre varie festività.
**Laboratori di stimolazione musicale e vocale**: gruppo canto popolare, ascolto ed analisi di vari generi musicali: Opera, operetta, canzone italiana e tradizionale.
**Laboratorio di stimolazione alla scrittura e lettura**: gruppo dei poeti del filos, componimento di poesie in gruppo, lettura quotidiani e testi di romanzi classici, redazione giornalino, libro parlato per non vedenti.

Inoltre gli **Animatori Sociali**, organizzano: Ogni mese la festa dei compleanni, gite fuori porta, santuari, mercato, incontri con i bambini delle scuola materne, primarie e secondarie, concerti nelle festività natalizie e durante il corso dell'anno in diverse occasioni










# SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

L'INDIVIDUO (paziente–malato–utente–cliente) in riabilitazione non è mai considerato come caso portatore di una certa patologia ma, come un ESSERE INTERO con i suoi aspetti fisici, psichici, affettivi, cognitivi e socio-culturali.
La riabilitazione è tesa al recupero funzionale, dato che l'obiettivo principale è quello della completa riattivazione del paziente qualunque sia la sua situazione invalidante.
La riabilitazione si avvale delle tecniche di rieducazione motoria e cognitiva che stimolano la persona attraverso una serie di informazioni esperienze ed esercitazioni, conquistando e facendo conquistare al soggetto le abilità perse o le nuove abilità compatibili alla sua nuova situazione.
La nostra équipe di riabilitazione opera all'interno della struttura, a favore sia degli Ospiti presenti in R.S.A., sia degli Ospiti del Centro Diurno Integrato.
L'equipe inoltre opera all'esterno della struttura con il Servizio di Assistenza Domiciliare.
Il reparto di riabilitazione opera otto ore al giorno dal Lunedì al Venerdì; durante le ore del mattino il lavoro è mirato al mantenimento delle capacità residue dell'Ospite con piani di lavoro assistiti atti a migliorare le funzioni primarie, quali il cammino e la cura della propria persona.
Durante le ore pomeridiane si effettuano trattamenti individuali al letto dell'Ospite, mirati al recupero delle funzioni perse nell'ambito delle attività della vita quotidiana. Inoltre tali trattamenti sono mirati a prevenire tutte le patologie d'allettamento.
All'interno del servizio di riabilitazione è inoltre possibile usufruire di terapie fisiche strumentali (T.E.N.S., ultrasuoni, elettroterapia, magnetoterapia) e di massoterapia (massaggio terapeutico, massaggio connettivale, drenaggio linfatico manuale).



# SERVIZIO DI VOLONTARIATO

Le Associazioni di Volontariato forniscono gratuitamente la propria opera presso l'Istituto Geriatrico.
I volontari sono presenti quotidianamente durante la somministrazione dei pasti ed intervengono per la lettura e per il gioco della tombola.
L'opera dei volontari è volta soprattutto a portare affetto, compagnia, dialogo ed ascolto dell'anziano.
Il servizio offerto dai volontari non offre né tecnica, né scienza, ma un contributo di valori.



# ASSISTENZA RELIGIOSA

È presente in Istituto un Cappellano cattolico che celebra la Messa ogni sabato alle ore 16.00 e gestisce tutti i momenti legati al culto cattolico.
La cappella interna favorisce i momenti comuni e individuali di preghiera.
Il sacerdote è coadiuvato, nell'espletamento delle sue funzioni, da alcuni volontari per l'organizzazione delle celebrazioni, la preparazione e la pulizia dei luoghi sacri.





## IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI LEGISLATIVI



**Decreto Legislativo 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.**

L'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ONLUS, durante i progressivi adeguamenti strutturali, ha predisposto la messa a norma di tutti gli impianti, nonché un piano di emergenza e di evacuazione e un piano di valutazione del rischio, ottemperando agli obblighi normativi. In seguito a ciò, tutti i lavoratori hanno ricevuto idonea informazione e formazione sui rischi e sulle misure da adottare in caso di emergenza. La formazione in materia di sicurezza è periodicamente aggiornata, con corsi specifici, indirizzati, a rotazione, a tutte le figure professionali. Si è costituita una squadra antincendio e di pronto soccorso, debitamente addestrata e qualificata, con il compito di intervenire in caso di necessità.



**Reg. CE n. 178/2002 e Reg. CE n. 852/2004 HACCP sulla sicurezza e igiene alimentare.**

Per le ottemperanze riguardanti il sistema preventivo di controllo finalizzato a garantire la sicurezza e l'igiene degli alimenti, si è proceduto all'applicazione della normativa, mettendo in atto un sistema di autocontrollo che identifica il verificarsi di ogni rischio durante le fasi di preparazione, cottura e somministrazione degli alimenti.

**TUTELA DELLA PRIVACY**
**ai sensi del Dlgs 196/03 e del Reg.UE 16/679**

Nel rispetto della legge in materia, tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'ospite, che saranno fornite solo a lui direttamente, ai familiari o ad altre persone da lui designate. Al momento dell'ingresso in RSA, viene richiesto il modulo di consenso al trattamento dei dati personali e sanitari.

# CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

## Introduzione

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 psico-fisiche.

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

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e delta 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, residence sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generate, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

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

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", 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 1'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 delta 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 1'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 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 1'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.

**Carta dei Diritti dell'Anziano**

| La persona ha il diritto | La società e le Istituzioni hanno il dovere |
|---|---|
| Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà | Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica |
| Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie 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 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 di abbandonato |
| 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, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera 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.

# INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO

L'Amministrazione, consapevole che migliorare la qualità dei servizi significa renderli conformi alle aspettative degli Utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

Si indicano di seguito, le relative procedure.

## PROCEDURA ANNUALE PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' SUI SERVIZI EROGATI AGLI OSPITI E FAMILIARI DEGLI OSPITI R.S.A. E C.D.I.

1) Al momento dell'ingresso in struttura viene consegnato sia all'ospite che ai suoi familiari, un questionario di gradimento, da compilare in forma anonima, invitando gli stessi a riconsegnarlo negli appositi bussolotti presenti nella hall.

2) In occasione delle riunioni periodiche annuali (almeno 2) che il Consiglio di Amministrazione tiene con gli ospiti e i familiari degli ospiti vengono distribuiti i questionari di gradimento, da compilare in forma anonima, invitando gli stessi a riconsegnarli negli appositi bussolotti presenti nella hall. Coloro che non presenziano a tali riunioni, potranno ritirare il questionario presso gli Uffici Amministrativi, in seguito a specifica comunicazione affissa in bacheca.

3) Alla fine di ogni anno l'Ufficio Amministrativo procede alla raccolta e alla rilevazione dei questionari di gradimento. Viene quindi redatta una relazione sulla base dei risultati ottenuti.

4) La relazione viene approvata dal Consiglio di Amministrazione e divulgata agli ospiti e familiari degli ospiti mediante affissione all'albo dell'Ente.

## PROCEDURA ANNUALE PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' SUI SERVIZI EROGATI AGLI OSPITI E FAMILIARI DEGLI OSPITI A.D.I.

1. Al momento del primo accesso presso il domicilio dell'utente viene consegnato sia all'ospite che ai suoi familiari, un questionario di gradimento, da compilare in forma anonima, invitando gli stessi a riconsegnarlo in busta chiusa all'operatore dell'istituto prima della chiusura del voucher.

2. Alla fine di ogni voucher i questionari vengono consegnati all'Ufficio Amministrativo che procede, alla fine di ogni anno, alla rilevazione dei dati dei questionari di gradimento. Viene quindi redatta una relazione sulla base dei risultati ottenuti.

3. La relazione viene approvata dal Consiglio di Amministrazione e divulgata agli ospiti e familiari degli ospiti mediante affissione all'albo dell'Ente.

Si riportano di seguito i Questionari distribuiti
agli Ospiti della RSA e del Centro Diurno ed ai loro Familiari.

# QUESTIONARIO DI VERIFICA DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

## RSA (CASA DI RIPOSO)

### ASSISTENZA ALL'OSPITE

1) Come giudica l'accoglimento in Reparto?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

---

2) Come giudica le informazioni ricevute all'ingresso in riferimento all'attività della Struttura (orario pasti, attività animazione, bagno settimanale, igiene personale, servizio guardaroba, lavanderia)?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

---

3) Come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale di Reparto (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

---

4) Come giudica la professionalità degli operatori quando l'Ospite viene traslato dal letto alla carrozzella e viceversa (viene informato sui movimenti da effettuare, viene aiutato in modo idoneo, hanno la dovuta pazienza)?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

---

5) Come giudica i tempi di intervento degli operatori in caso di chiamata con il campanello delle camere di degenza?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

---

6) Come giudica le modalità di cambio dei prodotti per incontinenza?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

---

7) Come giudica l'aiuto alla deambulazione assistita?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

---

8) Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale socio-sanitario circa il Suo stato di salute?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

---

9) Com'è secondo Lei il "clima" del Reparto (rilassato, teso)?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

---

10) Come valuta il grado di igiene personale offerto alla Sua persona?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

---

11) Come valuta il grado di igiene degli ambienti?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

---

12) Come considera il rispetto del silenzio notturno e diurno durante le ore di riposo?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

---

13) In quale misura il Suo ricovero ha migliorato la Sua salute?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

14) In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la Sua autosufficienza (cammino, vestizione, alimentazione, igiene, tono dell'umore, "voglia di guarire")?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

## SERVIZI EROGATI

15) Come giudica il servizio di assistenza medica a Lei fornito?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

16) Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale medico?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

17) Come giudica il servizio di assistenza infermieristica a Lei fornito?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

18) Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale infermieristico?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

19) Come giudica il servizio di terapia fisica (riabilitazione, palestra)?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

20) Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto alla palestra ed alla riabilitazione?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

21) Come giudica la qualità del vitto (qualità e varietà del cibo, orario dei pasti)?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

22) Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto alla Cucina ed alla somministrazione dei pasti?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

23) Come giudica il servizio di lavanderia e guardaroba per la biancheria piana (lenzuola, federe, copriletti, biancheria ed indumenti personali, ecc.)?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

24) Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto al guardaroba e lavanderia?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

25) Come giudica il servizio di animazione?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

26) Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto all'animazione?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

27) Come giudica il servizio di manutenzione generale, spazi verdi e cortili?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

28) Come giudica la disponibilità e professionalità del personale addetto al servizio manutenzione?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

29) Come giudica il servizio di pulizia dei locali?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

30) Come giudica la disponibilità e professionalità del personale addetto alla pulizia dei locali?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

31) Come giudica il servizio offerto dagli Uffici Amministrativi?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

32) Come giudica la disponibilità e professionalità del personale addetto agli Uffici Amministrativi?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

33) Come giudica il servizio di barbiere e parrucchiera?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

34) Come giudica il servizio delle persone addette al Volontariato?

☐ eccellente ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente ☐ molto scarso

- **Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i Suoi suggerimenti:**

- **Cosa apprezza maggiormente?**

- **Quali aspetti considera negativi?**

# QUESTIONARIO DI VERIFICA DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

## CENTRO DIURNO

### ASSISTENZA ALL'OSPITE

**1)** Come giudica l'accoglimento in Centro Diurno?

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

---

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

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

---

**3)** Come giudica l'aiuto alla deambulazione assistita?

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

---

**4)** Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale socio-sanitario circa il Suo stato di salute?

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

---

**5)** Com'è secondo Lei il "clima" del Centro Diurno?

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

---

**6)** Come valuta il grado di igiene personale offerto alla Sua persona?

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

---

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

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

---

**8)** Come considera il rispetto del silenzio diurno durante le ore di riposo?

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

---

**9)** In quale misura il Suo ricovero ha migliorato la Sua salute?

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

---

**10)** In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la Sua autosufficienza (cammino,vestizione,alimentazione,igiene,tono dell'umore,"voglia di guarire")?

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

---

### SERVIZI EROGATI

**11)** Come giudica il servizio di assistenza medica a Lei fornita?

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

---

**12)** Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale medico?

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

**13)** Come giudica il servizio di assistenza infermieristica a Lei fornito?

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

**14)** Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale infermieristico?

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

**15)** Come giudica il servizio di terapia fisica (riabilitazione,palestra)?

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

**16)** Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto alla palestra ed alla riabilitazione?

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

**17)** Come giudica la qualità del vitto(qualità e varietà del cibo,orario dei pasti)?

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

**18)** Come giudica il servizio di animazione?

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

**19)** Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto all'animazione?

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

**20)** Come giudica il servizio di manutenzione generale, spazi verdi e cortili?

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

**21)** Come giudica la disponibilità e professionalità del personale addetto al servizio manutenzione?

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

**22)** Come giudica il servizio di pulizia dei locali?

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

**23)** Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto alla pulizia dei locali?

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

**24)** Come giudica il servizio offerto dagli Uffici Amministrativi?

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

**25)** Come giudica la disponibilità e professionalità del personale addetto agli Uffici Amministrativi?

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

**26)** Come giudica il servizio di barbiere e parrucchiera?

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

**27)** Come giudica il servizio delle persone addette al Volontariato?

□ eccellente □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto scarso

- **Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i Suoi suggerimenti:**

_____

_____

- **Cosa apprezza maggiormente?**

_____

_____

- **Quali aspetti considera negativi?**

_____

_____

# QUESTIONARIO DI VERIFICA DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI

## RSA (CASA DI RIPOSO)

**1) Grado di parentela con l'ospite in Casa di Riposo.**

- a) Fratello/sorella.
- b) Figlio
- c) Nipote
- d) Tutore
- e) Cugino
- f) Altro _____

**2) Da quanto tempo l'ospite è in struttura?**

- a) 0 – 6 mesi
- b) 6 – 12 mesi
- c) 1 – 6 anni
- d) Oltre 6 anni

**3) Qual è il suo giudizio riguardo all'accoglienza iniziale nei reparti?**

| **eccellente** | **buono** | **sufficiente** | **insufficiente** |
|---|---|---|---|

Annotazioni:
……..
……..
……..

**4) Esprima una valutazione sui seguenti aspetti assistenziali nei confronti dell'Ospite (professionalità, competenza, disponibilità, cortesia):**

a) Assistenza medica

| **eccellente** | **buono** | **sufficiente** | **insufficiente** |
|---|---|---|---|

b) Assistenza infermieristica

| **eccellente** | **buono** | **sufficiente** | **insufficiente** |
|---|---|---|---|

c) Assistenza da parte del personale ASA/OSS (cura della persona, igiene quotidiana, bagno, ecc.)

| **eccellente** | **buono** | **sufficiente** | **insufficiente** |
|---|---|---|---|

d) Assistenza da parte dei Terapisti

| **eccellente** | **buono** | **sufficiente** | **insufficiente** |
|---|---|---|---|

e) Servizio di barbiere, parrucchiere, podologo

| **eccellente** | **buono** | **sufficiente** | **insufficiente** |
|---|---|---|---|

Annotazioni:
……..
……..
……..

**5) Come giudica la tempestività di intervento da parte di:**

a) medici

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

b) infermieri

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

c) ausiliari ASA/OSS

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

Annotazioni:
……..
……..
……..

**6) Come giudica il rispetto della privacy e riservatezza dell'ospite da parte di:**

a) medici

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

b) infermieri

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

c) ausiliari ASA/OSS

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

d) terapisti

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

e) animatori

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

f) addette Pulizie

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

g) amministrativi

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

Annotazioni:
……..
……..
……..

**7) Come giudica le informazioni sull'ospite, a carattere sanitario e socio-assistenziale, fornite ai familiari (comprensibilità, disponibilità, cortesia) da parte di:**

a) medici (per quanto di loro competenza)

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

b) infermieri (per quanto di loro competenza)

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

c) ausiliari ASA/OSS (per quanto di loro competenza)

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

d) terapisti (per quanto di loro competenza)

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

e) animatori (per quanto di loro competenza)

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

Annotazioni:
……..
……..
……

**8) Esprima una valutazione sui seguenti aspetti relativi al settore alberghiero:**

a) Comfort delle stanze ( spazio, temperatura, arredamento, luminosità)

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

b) Aspetto e pulizia della struttura e della stanza dell'ospite

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

c) Regolarità del cambio di biancheria piana

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

d) Lavaggio indumenti personali dell'Ospite

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

e) Qualità del vitto

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

f) Varietà del vitto

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

g) Orari dei pasti

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

Annotazioni:
……..
……..

**9) Come giudica il servizio di Animazione (attività, coinvolgimento, disponibilità, cortesia)?**

| eccellente | buono | sufficiente | insufficiente |
|---|---|---|---|

Annotazioni:
……..
……..
……..

**10) Come giudica il servizio Amministrativo (informazioni, collaborazione, cortesia, disponibilità)?**

| eccellente | buono | sufficiente | insufficiente |
|---|---|---|---|

Annotazioni:
……..
……..
……..

**11) Come giudica il servizio di Manutenzione presente in Struttura (attrezzature varie, immobili, arredi, giardino)?**

| eccellente | buono | sufficiente | insufficiente |
|---|---|---|---|

Annotazioni:
……..
……..
……..

**12) Come valuta l'attività dei Volontari all'interno della Struttura?**

| eccellente | buono | sufficiente | insufficiente |
|---|---|---|---|

Annotazioni:
……..
……..
……..

**13) Come valuta gli incontri tra i parenti e la Direzione *(Incontri periodici con i Familiari)*?**

| eccellente | buono | sufficiente | insufficiente |
|---|---|---|---|

Annotazioni:
……..
……..
……..

**14) Come valuta gli incontri periodici tra i parenti e l'equipe socio/sanitaria/assistenziale ?**

| eccellente | buono | sufficiente | insufficiente |
|---|---|---|---|

Annotazioni:
……..
……..
……..

**15) Come valuta la facilità di riconoscimento della qualifica degli operatori?**

| **eccellente** | **buono** | **sufficiente** | **insufficiente** |
|---|---|---|---|

Annotazioni:
……..
……..
……..

**16) Complessivamente quanto e' soddisfatto di come l'Istituto Geriatrico assiste il suo familiare?**

| **eccellente** | **buono** | **sufficiente** | **insufficiente** |
|---|---|---|---|

Annotazioni:
……..
……..
……..

*SUGGERIMENTI, PROPOSTE, CRITICHE, ASPETTI NON FUNZIONALI*

**QUESTIONARIO DI VERIFICA DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI**

# CENTRO DIURNO INTEGRATO

**1) Grado di parentela con l'ospite in Centro Diurno.**

- a) Fratello/sorella.
- b) Figlio
- c) Nipote
- d) Tutore
- e) Cugino
- f) Altro _____

**2) Da quanto tempo l'ospite è presente presso il Centro Diurno?**

- a) 0 – 6 mesi
- b) 6 – 12 mesi
- c) 1 – 6 anni
- d) Oltre 6 anni

**3) Qual è il suo giudizio riguardo all'accoglienza iniziale presso il Centro Diurno?**

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

Annotazioni:
……..
……..
……..

**4) Esprima una valutazione sui seguenti aspetti assistenziali nei confronti dell'Ospite (professionalità, competenza, disponibilità, cortesia):**

a) Assistenza medica

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

b) Assistenza infermieristica

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

c) Assistenza da parte del personale ASA/OSS (cura della persona, igiene quotidiana, bagno, ecc.)

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

d) Assistenza da parte dei Terapisti

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

e) Servizio di barbiere, parrucchiere, podologo

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

Annotazioni:
……..
……..
……..

**5) Come giudica la tempestività di intervento da parte di:**

d) medici

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

e) infermieri

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

f) ausiliari ASA/OSS

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

Annotazioni:
……..
……..
……..

**6) Come giudica il rispetto della privacy e riservatezza dell'ospite da parte di:**

e) medici

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

f) infermieri

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

g) ausiliari ASA/OSS

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

h) terapisti

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

e) animatori

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

h) addette Pulizie

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

i) amministrativi

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

Annotazioni:
……..
……..
……..

**7) Come giudica le informazioni sull'ospite, a carattere sanitario e socio-assistenziale, fornite ai familiari (comprensibilità, disponibilità, cortesia) da parte di:**

f) medici (per quanto di loro competenza)

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

g) infermieri (per quanto di loro competenza)

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

h) ausiliari ASA/OSS (per quanto di loro competenza)

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

i) terapisti (per quanto di loro competenza)

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

j) animatori (per quanto di loro competenza)

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

Annotazioni:
……..
……..
……..

**8) Esprima una valutazione sui seguenti aspetti relativi al settore alberghiero:**

a) Comfort dei locali ( spazio, temperatura, arredamento, luminosità)

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

b) Aspetto e pulizia dei locali (soggiorno, sala pranzo, stanze di riposo) adibiti a Centro Diurno

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

c) Qualità del vitto

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

d Varietà del vitto

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

e) Orari dei pasti

**eccellente** **buono** **sufficiente** **insufficiente**

Annotazioni:
……..
……..
……..

**9) Come giudica il servizio di Animazione (attività, coinvolgimento, disponibilità, cortesia)?**

| eccellente | buono | sufficiente | insufficiente |
|---|---|---|---|

Annotazioni:
……..
……..
……..

**10) Come giudica il servizio Amministrativo (informazioni, collaborazione, cortesia, disponibilità)?**

| eccellente | buono | sufficiente | insufficiente |
|---|---|---|---|

Annotazioni:
……..
……..
……..

**11) Come valuta l'attività dei Volontari all'interno del Centro Diurno?**

| eccellente | buono | sufficiente | insufficiente |
|---|---|---|---|

Annotazioni:
……..
……..
……..

**12) Come valuta gli incontri tra i parenti e la Direzione *(Incontri periodici con i Familiari)*?**

| eccellente | buono | sufficiente | insufficiente |
|---|---|---|---|

Annotazioni:
……..
……..
……..

**13) Come valuta gli incontri periodici tra i parenti e l'equipe socio/sanitaria/assistenziale ?**

| eccellente | buono | sufficiente | insufficiente |
|---|---|---|---|

Annotazioni:
……..
……..
……..

**14) Come giudica il servizio di Manutenzione (attrezzature varie, immobili, arredi, giardino)?**

| eccellente | buono | sufficiente | insufficiente |
|---|---|---|---|

Annotazioni:
……..
……..
……..

**15) Come valuta la facilità di riconoscimento della qualifica degli operatori?**

| **eccellente** | **buono** | **sufficiente** | **insufficiente** |
|---|---|---|---|

Annotazioni:
……..
……..
……..

**16) Come valuta il servizio di trasporto degli Ospiti, se usufruito ?**

| **eccellente** | **buono** | **sufficiente** | **insufficiente** |
|---|---|---|---|

Annotazioni:
……..
……..
……..

**17) Complessivamente quanto e' soddisfatto di come il centro Diurno assiste il suo familiare?**

| **eccellente** | **buono** | **sufficiente** | **insufficiente** |
|---|---|---|---|

Annotazioni:
……..
……..
……..

*SUGGERIMENTI, PROPOSTE, CRITICHE, ASPETTI NON FUNZIONALI*

# CODICE ETICO

Il Decreto Legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001, recante "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica", ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un regime di responsabilità amministrativa diretta a carico degli enti, nei casi in cui persone fisiche che rivestano funzioni di rappresentanza e di amministrazione e direzione, o soggetti sottoposti alla loro vigilanza e controllo commettano determinati reati a vantaggio o nell'interesse degli stessi Enti.
La responsabilità dell'Ente si aggiunge così a quella della persona fisica che ha commesso materialmente il reato; l'esclusione della responsabilità dell'ente è prevista qualora dimostri (art. 6 e 7 del suddetto D. Lgs.):

- di "aver adottato ed efficacemente attuato prima della commissione del fatto modelli di organizzazione e gestione idonei a prevenire il reato";
- di "vigilare sul funzionamento e sull'osservanza dei modelli di organizzazione e gestione idonei a prevenire il reato"

In particolare, la predisposizione dei modelli previsti dal D. Lgs. 231/2001 deve avvenire contestualmente all'adozione di un sistema disciplinare idoneo a sanzionare le violazioni del codice stesso.
La Fondazione Istituto Geriatrico "Carlo Louisa Grassi" ETS intende dotarsi di un "Codice Etico Comportamentale" con la finalità di fornire indirizzi generali di carattere etico comportamentale ai dipendenti, soci/collaboratori, in cui gli stessi dovranno conformarsi nell'esecuzione delle proprie attività, nonché per cercare di contribuire alla prevenzione della realizzazione degli illeciti conseguenza dei reati previsti dal D. Lgs. n. 231/2001.
Il Codice Etico non sostituisce e non si sovrappone alle leggi ed alle altre fonti normative esterne ed interne; è invece un documento che integra e rafforza i principi contenuti in tali fonti, ed in particolare il profilo etico dei comportamenti aziendali.
La predisposizione del Codice Etico ha pertanto come presupposto l'introduzione di Modelli Organizzativi Comportamentali atti a perseguire fondamentalmente due finalità:

- impedire ed ostacolare condotte contrarie alle prescrizioni di legge;
- Incentivare la migliore qualità delle attività svolte dall'azienda, tramite i propri collaboratori, tenendo in considerazione i valori espressamente indicati.

Il Codice Etico cerca di costruire con i propri stakeholders (portatori di interesse) un rapporto di fiducia che sappia contemplare tutti gli interessi coinvolti nel rispetto delle disposizioni di legge e dei principi di onestà, imparzialità, affidabilità, lealtà, correttezza e trasparenza.
L'osservanza delle disposizioni contenute nel Codice Etico costituisce parte integrante ed essenziale delle obbligazioni contrattuali facenti capo ai destinatari. La violazione delle disposizioni contenute nel Codice Etico costituirà inadempimento alle obbligazioni derivanti dai rapporti intrattenuti a qualsiasi titolo con l'Ente.

## CENNI STORICI

L'Istituto Geriatrico "Carlo Louisa Grassi", con sede nel capoluogo di Viadana in Via Ospedale Vecchio n. 18, trae le sue origini nell'anno 1878 dalla concessione, da parte dell'Orfanotrofio Maschile di Viadana, del godimento gratuito, senza limiti di tempo, del fabbricato in San Pietro di Viadana già adibito a ricovero degli orfani e della cessione, da parte dell'Opera Pia Monte di Pietà , di annue lire 2.400.
Successivamente e precisamente nell'anno 1882 il Comune di Viadana assegnava all'Istituto Geriatrico lire 1.500 per il mantenimento di sei piazze.
In seguito poi alla trasformazione del fine del Monte di Pietà (R.D.L. 9.8.1929 n. 1642) i beni di quest'ultimo ente passarono all'Istituto Geriatrico.
L'Istituto Geriatrico di Viadana venne eretto in ente morale con R.D. 3.4.1879.
Con atto deliberativo n. 132 del 11/11/2002 il Consiglio di Amministrazione ha provveduto alla fusione per incorporazione delle II.PP.AA.BB: Orfanotrofio Femminile ed Orfanotrofio Maschile nell'unico ente ricevente Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi[i].
Dal 01/01/2004 ai sensi della legge regionale n° 1/2003 l'Ente si è trasformato in Fondazione ONLUS e dalla data 06/05/2026, in seguito all'abrogazione della disciplina delle ONLUS, l'Istituto Geriatrico Grassi ha acquisito la qualifica di Ente del Terzo Settore (ETS), mediante iscrizione al RUNTS (Registro Unico Terzo Settore).

## MISSION

1. La fondazione persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, in particolare nei seguenti settori :
   a) Assistenza socio sanitaria anche tramite il ricovero in regime diurno o a degenza piena di persone anziane e non, di ambo i sessi non autosufficienti totali e parziali aventi la residenza nel comune di Viadana, nei comuni appartenenti territorialmente all'ATS di competenza ed in Regione Lombardia.
   b) Assistenza sociale e beneficenza anche a favore di minori orfani e non orfani versanti in condizioni disagiate dovute ad handicap o a stati di disadattamento determinanti grave pregiudizio al normale inserimento sociale e lavorativo.
2. La fondazione ha l'obbligo di non svolgere attività diverse da quelle indicate al comma 1 del presente articolo, ad eccezione di quelle ad esse direttamente connesse.
3. L'Istituzione esaurisce le proprie finalità statutarie nell'ambito territoriale della Regione Lombardia.
4. Le modalità di funzionamento, la disciplina del personale, l'erogazione dei servizi, la gestione e l'accesso alle strutture dell'Ente saranno disciplinati da uno o più regolamenti esecutivi che, dopo la relativa approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione, saranno trasmessi all'Autorità di Controllo.

## VISION

I principi e i valori a cui si ispira l'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ETS nel perseguire le proprie finalità, si possono così riassumere:

**UGUAGLIANZA:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

**IMPARZIALITÀ':** i servizi sono erogati tenendo un comportamento equo, obiettivo ed imparziale.

**CONTINUITÀ**: l'organizzazione garantisce, per i servizi residenziali, la continuità sulle 24 ore e su 365 giorni delle prestazioni, mediante la predisposizione di appositi turni di servizio, assistenziali, infermieristici e medici, garantendo qualità nelle cure e nell'assistenza, cortesia nei rapporti, attenzione alle esigenze di ospiti, utenti e familiari.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA** dell'attività operativa e gestionale: costante è la ricerca per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una qualità sempre migliore.

**SENSO DI RESPONSABILITÀ** degli Operatori nei confronti dei Cittadino/utente, dell'Ente e della comunità sociale.

**PARTECIPAZIONE:** è garantita la partecipazione dell'utente alle prestazioni che gli sono erogate. Ogni osservazione, suggerimento, consiglio, critica, proposta viene valutata in funzione della creazione di un servizio migliore.

## NORMATIVE E PRINCIPI DELLA CONDOTTA ETICA

### NORMATIVA GENERALE

**La Fondazione Istituto Geriatrico "Carlo Louisa Grassi" ETS, nello svolgimento di tutte le attività tese al raggiungimento delle finalità statutarie, agirà sempre avendo come base i seguenti principi generali:**

- Rispetto della Costituzione, in particolare degli articoli 2,3,32 e 38;
- Rispetto della normativa vigente in ogni ordine e grado, in particolare delle leggi e dei regolamenti riguardanti la materia dei servizi socio sanitari, propria dell'attività istituzionale dell'Ente.
- Rispetto della legge n. 328 del 2000, nei suoi capisaldi relativi alla qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza.
- Rispetto della legge regionale Lombardia n. 3 del 2008 che enuncia i principi di:
    - Universitalità del diritto di accesso e uguaglianza di trattamento nel rispetto della specificità del bisogno;
    - Libertà di scelta nel rispetto dell'appropriatezza delle prestazioni;
    - Riconoscimento e valorizzazione del ruolo della famiglia;
    - Mantenimento e reinserimento nel proprio ambiente famigliare e sociale dei soggetti in difficoltà;
    - Perseguimento dell'effettività e dell'efficacia delle prestazioni erogate;
- Rispetto della Carta dei Diritti della persona anziana (o altre Carte di Diritti relative ad altre tipologie di utenza);
- Rispetto della Carta dei Servizi approvata dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione;
- Rispetto dei regolamenti, delle circolari e dei protocolli interni approvati dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione e dai Dirigenti.

**PRINCIPI GENERALI**

I principi etici cui si uniforma la Fondazione ed ogni soggetto che agisce con e per conto dell'Ente (destinatari e terzi) sono:

□ Appropriatezza delle prestazioni

La definizione del concetto di appropriatezza non è certamente agile. La stessa appropriatezza è in ogni caso realizzabile attraverso protocolli sanitari e più in generale linee guida condivise tra gli operatori. La struttura organizzativa di un sistema sociosanitario dovrà tendere ad ottimizzare le modalità di assistenza e di cura scegliendo, tra l'infinita varietà delle prestazioni da erogare, quelle che meglio concretizzano il "servizio alla persona". "Appropriatezza" è anche l'offerta di servizi in termini quali-quantitativi coerenti con le esigenze del territorio, servita al fine di garantire, oltre a standard elevati di efficacia derivanti dai protocolli e procedure di assistenza sociosanitari, anche livelli elevati di efficienza, quale punto di equilibrio tra le risorse economiche che vengono dal territorio e la qualità dei sevizi offerti. "Appropriatezza", infine, anche per quanto concerne l'innovazione dei servizi, mediante il coinvolgimento di tutti gli operatori con l'obiettivo di riconoscere ad ognuno il diritto alla dignità e di fornire una crescita costante dei valori propri dell'essere umano.

□ Rispetto della dignità della Persona

Il rispetto della dignità della persona è assicurato sia nei confronti degli Ospiti/Utenti dei servizi della struttura che nei confronti di coloro che operano nell'azienda stessa. Obiettivo primario della Fondazione è la cura e l'assistenza degli Ospiti presenti nelle diverse unità operative in cui si articola la Fondazione, nonchè degli Utenti dei servizi diversi da quelli residenziali, avendo cura di porre anche la giusta attenzione al loro contesto familiare. In particolare considerazione saranno tenute le esigenze degli Ospiti non tanto e non solo sotto il profilo della persona fisica, bensì anche per quelle di ordine etico, morale e religioso. Sarà cura della Fondazione garantire anche l'integrità fisica e morale, condizioni di lavoro sicure e salubri nei confronti di tutti i dipendenti e dei terzi operanti all'interno della struttura.

□ Rifiuto di comportamenti discriminatori basati su età, sesso, razza, stato di salute, nazionalità, religione, opinioni politiche e stili di vita.

La Fondazione assicura nella gestione delle attività assistenziali e nell'organizzazione del lavoro dei propri operatori il pieno rispetto dei principi e dei valori contenuti nella Costituzione italiana, nonché quelli riferiti e riconosciuti in sede internazionale, sanzionando quei comportamenti discriminatori basati su età, sesso, razza, stato di salute, nazionalità, religione, opinioni politiche e stili di vita. La gestione dei rapporti di lavoro sarà orientata a garantire le pari opportunità e a promuovere la crescita professionale di tutti i dipendenti. Saranno inoltre tenuti comportamenti che favoriscano l'integrazione culturale e professionale, l'abbattimento di barriere linguistiche e sociali e ciò al fine di assicurare standard assistenziali elevati nel rispetto della "dignità" e delle possibili "diversità".

□ Onestà, lealtà e correttezza

Tutti gli operatori della Fondazione nell'ambito della propria attività professionale sono tenuti al rispetto delle leggi vigenti, del presente Codice Etico, dei Regolamenti e delle norme di riorganizzazione del lavoro interno, in modo tale da garantire un comportamento improntato sulla lealtà e sulla correttezza. In nessun modo comportamenti posti in essere in violazione di leggi, regolamenti e del presente Codice possono essere considerati un vantaggio per la Fondazione. Di conseguenza, nessuno può considerarsi autorizzato a porre in essere tali comportamenti con il pretesto di voler favorire la Fondazione.

□ Imparzialità e Pari Opportunità
Tutte le decisioni che possono incidere sui rapporti e sulle relazioni verso gli ospiti, l'organizzazione del lavoro e delle attività interne, la selezione e la gestione dei fornitori, i rapporti con la comunità e le organizzazioni del volontariato dovranno avere i caratteri dell'imparzialità e assicurare pari opportunità in conformità anche coi principi e i valori definiti da questo Codice.

□ Riservatezza
La Fondazione impone a tutti i destinatari di non sollecitare e/o ottenere informazioni riservate che possano nuocere l'integrità o reputazione degli ospiti, degli operatori e di terzi. Garantisce inoltre che sia attuata la massima sicurezza e la tutela dei dati personali e sensibili, e impone a tutti i dipendenti di non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività professionale.

□ Trasparenza
I dipendenti della Fondazione sono tenuti a garantire l'imparzialità del proprio agire e l'equidistanza nei confronti di qualsiasi soggetto terzo, avendo cura inoltre di fornire informazioni complete, comprensibili e puntuali a tutti i portatori di interessi, garantendo così a questi ultimi la possibilità di assumere decisioni con consapevolezza e autonomia di giudizio. In particolare, nei confronti degli Ospiti e dei loro familiari sarà assicurata puntuale e costante informazione in ordine all'assistenza e alle prestazioni sanitarie erogate. In sede di contrattazione, da ultimo, la Fondazione avrà sempre cura di specificare al contraente i comportamenti da tenere nel pieno rispetto delle leggi e regolamenti nazionali, comunitari e internazionali.

□ Rispetto dell'ambiente
La Fondazione considera l'ambiente un bene primario e si impegna per la sua salvaguardia. Conseguentemente nella programmazione e gestione delle proprie attività dovrà essere cercato un equilibrio tra iniziative economiche finanziarie e le imprescindibili esigenze ambientali, nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamenti applicabili, prestando la massima cooperazione alle Autorità Pubbliche preposte alla verifica, sorveglianza e tutela dell'ambiente.
I Destinatari del presente Codice Etico contribuiscono al processo di protezione dell'ambiente. In particolare, coloro che sono coinvolti nei processi operativi prestano la massima attenzione ad evitare ogni scarico ed emissione illecita di materiali nocivi o rifiuti speciali e trattano i rifiuti in conformità alle specifiche prescrizioni.

□ Tutela dei diritti dei lavoratori
Le risorse umane sono un fattore indispensabile per l'esistenza, lo sviluppo e il successo di un'impresa. (vedi successivo punto pagg. 5-6)

□ Efficienza, efficacia ed economicità dei servizi
La Fondazione è dotata di un sistema aziendale che garantisce la rintracciabilità e la tracciabilità di ogni operazione econo0mica e finanziaria. Tale sistema di contabilità risponde a criteri volti a garantire la trasparenza e l'affidabilità della gestione e fornisce uno strumento idoneo ad un controllo interno, con l'obiettivo primario di verificare l'efficienza, l'efficacia e l'economicità dei servizi.
Attraverso la programmazione e il controllo delle attività assistenziali e dei processi economici sarà assicurato:
- il raggiungimento degli obiettivi fissati dalle normative regionali;
- la definizione del controllo degli standard qualitativi;
- il proseguimento e il mantenimento dei requisiti di accreditamento;
- il perseguimento delle priorità economiche di bilancio.

□ Conflitto di Interessi
Evitare o dichiarare preventivamente eventuali conflitti di interessi con l'azienda (vedi successivo punto a pag. 8)

□ Rispetto codici deontologici delle professioni operanti nell'azienda
Nell'attività della Fondazione devono essere rispettati i Codici deontologici delle Professioni Operanti a qualsiasi titolo all'interno della Fondazione (ad esempio medici, fisioterapisti, infermieri).

□ Rispetto destinazioni d'uso dei beni
Utilizzare i beni intellettuali e materiali dell'azienda nel rispetto della loro destinazione d'uso e in modo da tutelarne la conservazione e la funzionalità.

## COMPORTAMENTO NELLA GESTIONE

### Rapporti con l'Utenza

La presa in carico e la continuità dell'assistenza seguono un programma di lavoro che distingue le diverse fasi del procedimento tutte volte ad assicurare in modo puntuale la correttezza, la trasparenza e la tempestività dell'attività posta in essere.
Tutta l'attività in esame è definita dalla Carta dei Servizi che costituisce la fonte primaria di tutela dei diritti degli Utenti.

La Carta dei Servizi:
- definisce, coerentemente con i requisiti per l'accreditamento, gli standard qualitativi e quantitativi del servizio assicurato;
- pubblicizza presso l'Utenza la gamma dei servizi forniti;
- indica le strutture e le unità operative, dove si svolgono i servizi assistenziali ed i relativi orari.

Le diverse fasi si possono così sintetizzare:

1) Presentazione delle domande.
Per la presentazione della domanda sarà cura della Direzione Aziendale predisporre ed aggiornare un apposito modulo per l'acquisizione dei dati anagrafici degli Utenti, per le informazioni di carattere sanitario su apposita scheda predisposta dall'ATS, e ciò al fine di una corretta informazione degli Utenti, nonché di una efficace azione amministrativa, volta ad evitare possibili discriminazioni

2) Valutazione delle domande.
L'ammissione alla struttura avviene secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande al protocollo dell'Ente, dopo aver verificato la presenza in struttura di posti liberi autorizzati e previa valutazione di idoneità effettuata dal Responsabile Sanitario. Qualora le domande di ingresso risultassero superiori ai posti disponibili, si provvederà a redigere una lista di attesa.
In considerazione del rapporto convenzionale in vigore con l'ATS della Regione Lombardia, hanno priorità d'accesso alla Struttura i residenti nel territorio di competenza, con priorità assoluta per quelli residenti nel Comune di Viadana.
Al momento dell'effettiva ammissione nell'Istituto, in casi particolari di persone anziane in stato di abbandono e solitudine, di precarie condizioni economiche, sociali e sanitarie, documentate da Ordinanza del Sindaco, da Segnalazione dell'Ufficio di Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale (come previsto nel Piano di Zona) o da segnalazioni dei Servizi Sociali del Comune di Viadana, sarà data la priorità assoluta d'accesso in struttura, previo parere positivo del Responsabile Sanitario.

3) Ammissione del paziente e continuità di cura.
Sarà cura del Medico e degli Operatori accogliere il paziente illustrando allo stesso, ed eventualmente ai famigliari presenti, gli spazi assegnati, gli orari per le visite dei famigliari, e ogni altra informazione utile, avendo cura di ridurre il più possibile il disagio del paziente stesso.

L'assistenza successiva sarà improntata secondo protocolli sanitari ed operativi in modo da monitorare l'adeguatezza dei diversi processi socio-assistenziali per realizzare standard elevati di efficacia, efficienza ed appropriatezza della prestazione.

La Fondazione al fine di agevolare le comunicazioni con gli utenti solleciterà i destinatari ad utilizzare un linguaggio dotato della massima semplicità, trasparenza, professionalità ed umanità, in modo da rendere comprensibile e completa qualsiasi informazione/comunicazione fornita.
Le informazioni dei vari portatori di interesse sono trattate nel rispetto della riservatezza e della privacy e delle specifiche normative che regolano la materia.
La comunicazione verso i diversi portatori di interesse è improntata alla correttezza dell'informazione, evitando, in ogni caso, di divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.
Ogni attività di comunicazione sarà effettuata nel rispetto delle leggi , e delle pratiche di condotta professionale ed è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività, salvaguardando le informazioni ritenute sensibili.

La Fondazione si impegna a verificare periodicamente il buon funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e sarà operata, a cura dell'Organismo di vigilanza, una verifica con cadenza almeno semestrale sulla quantità e sulla natura dei reclami presentati.
L'Azienda inoltre valorizza i rapporti con l'Utente e i suoi famigliari non solo quali destinatari naturali dell'offerta di servizi, ma come interlocutori privilegiati.
I rapporti improntati a principi di rispetto e tutela della persona, saranno oggetto di esame attraverso la diffusione di questionari e la loro verifica.
I questionari, peraltro previsti nell'ambito dei requisiti organizzativi ai fini dell'accreditamento dovranno dare riscontro circa la qualità delle prestazioni e del grado di soddisfazione degli Utenti.
Gli stessi saranno distribuiti all'ingresso dei pazienti.

**Rapporti coi Dipendenti/Collaboratori**

Le risorse umane sono un fattore indispensabile per l'esistenza, lo sviluppo e il successo di un'impresa.
La Fondazione tutela e promuove il valore delle risorse umane allo scopo di migliorare ed accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute da ciascun collaboratore nel contesto organizzativo dell'azienda.
La Fondazione rispetta la dignità e l'integrità morale di ogni dipendente/collaboratore; non tollera richieste o minacce atte ad indurre le persone ad agire contro la legge ed in violazione del Codice Etico, né atti di violenza psicologica e/o comportamenti discriminatori o lesivi.
Pertanto la Fondazione, per il tramite delle funzioni competenti, seleziona, assume, retribuisce ed organizza i dipendenti sulla base di criteri di merito e competenza, nel rispetto del sistema premiante adottato ed improntato a criteri di obiettività e ragionevolezza.
Le politiche del personale sono rese disponibili attraverso gli strumenti di comunicazione aziendale.
L'ambiente di lavoro, oltre che adeguato dal punto di vista della sicurezza e della salute personale dei dipendenti, favorisce la collaborazione reciproca e lo spirito di squadra, nel rispetto della personalità morale di ciascuno, ed è privo di pregiudizi, intimidazioni, illeciti, condizionamenti o indebiti disagi.
I Dipendenti/Collaboratori devono agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi contrattuali e in conformità a quanto previsto dal Codice Etico. In particolare, il Dipendente/Collaboratore è tenuto a conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni ed a garantire l'integrità, ad operare con diligenza al fine di tutelare i beni aziendali, utilizzandoli con parsimonia e scrupolo ed evidenziando utilizzi impropri.

**Rapporti coi Fornitori**

Le relazioni con i fornitori della Fondazione, comprensive dei contratti finanziari e di consulenza, sono regolate dalle norme di questo Codice Etico e sono oggetto di costante ed attento monitoraggio da parte della Fondazione medesima.
La Fondazione si avvale di fornitori che operano in conformità alla normativa vigente.
La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni d'acquisto devono essere basate su una valutazione obiettiva della qualità, del prezzo dei beni e servizi offerti, della capacità di

fornire e garantire tempestivamente beni e servizi di livello adeguato alle esigenze della Fondazione. In nessun caso un fornitore dovrà essere preferito ad altro in ragione di rapporti personali, favoritismi o altri vantaggi, diversi da quelli dell'esclusivo interesse e beneficio della Fondazione.

**Rapporti con la Concorrenza**

La Fondazione crede nella libera e leale concorrenza ed uniforma le proprie azioni all'ottenimento di risultati competitivi che premino la capacità, l'esperienza e l'efficienza, pur nel contesto generale del sistema integrato pubblico – privato settore socio sanitario.
Qualsiasi azione diretta ad alterare le condizioni di corretta competizione è contraria alla politica aziendale della Fondazione ed è vietata ad ogni soggetto che per essa agisce.
In nessun caso il perseguimento dell'interesse della Fondazione può giustificare una condotta dei vertici aziendali o dei collaboratori della Fondazione che non sia rispettosa delle leggi vigenti e conforme alle regole del presente Codice.

**Rapporti con gli Organi d'Informazione**

Tutti i contatti con gli Organi d'Informazione devono essere tenuti esclusivamente dalle funzioni aziendali ad essi espressamente preposte.
Le comunicazioni all'esterno della Fondazione verso l'opinione pubblica sono improntate al rispetto del diritto di informazione. In nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.
L'informazione deve essere accurata, coordinata e coerente con i principi e le politiche della Fondazione; deve rispettare le leggi, le regole, le pratiche di condotta professionale; deve essere realizzata con chiarezza e trasparenza. E' assolutamente vietato divulgare notizie false. In ogni comunicazione con l'esterno, le informazioni riguardanti la Fondazione e le sue attività devono essere veritiere, chiare e verificabili.

**Rapporti con i Volontari**

I Volontari rappresentano un'ulteriore risorsa per l'organizzazione, da "utilizzare" partendo dalla chiara consapevolezza che la loro attività non può in alcun modo sostituire quella del personale.
La Fondazione deve, in tal senso, accertarsi che vi siano tutte le condizioni ambientali ed organizzative che favoriscano un sereno e sicuro intervento dei suddetti, evitando in ogni modo situazioni che, in qualche modo possano rappresentare un pericolo.
I Volontari devono essere iscritti nell'apposito registro aziendale che sancisce l'effettiva possibilità di svolgere attività in struttura. Periodicamente devono essere coinvolti in percorsi informativi-formativi riguardanti gli obiettivi aziendali, aspetti igienico-sanitario-assistenziali, la sicurezza/antincendio e la privacy.

**Regali, omaggi e benefici**

Non è ammessa alcuna forma di regalo che possa essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile alla Fondazione. In particolare, è vietata in assoluto qualsiasi forma di regalo a funzionari pubblici, italiani ed esteri, o a loro familiari, che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio.
Si precisa che tale norma concerne sia i regali promessi od offerti sia quelli ricevuti intendendosi per regalo qualsiasi tipo di beneficio (partecipazione gratuita a convegni, promessa di un'offerta di lavoro, etc.).
I regali offerti a terzi, comunque non appartenenti alla P.A. stante il divieto assoluto sopra indicato, devono essere di modico valore e documentati in modo adeguato per consentire le opportune verifiche, e devono essere autorizzati dal responsabile di funzione e segnalati all'Organismo di Vigilanza di volta in volta competente.
I Destinatari del presente Codice Etico che ricevono regali o benefici non di modico valore, sono tenuti a darne comunicazione all'Organismo di Vigilanza, il quale ne valuterà l'adeguatezza e provvederà a far notificare al mittente la politica della Fondazione in materia.

## Relazioni Istituzionali

La Fondazione svolge la propria azione istituzionale in un preciso contesto economico-produttivo regolato dalla Regione Lombardia.
L'Azienda Sanitaria Locale rappresenta il braccio operativo regionale e soggetto fondamentale con cui progettare percorsi di miglioramento continuo. La legge regionale rappresenta in tal senso un importante momento di riferimento, mentre l'intervento di indirizzo e controllo del nucleo operativo di Vigilanza dell'A.S.L. costituisce il supporto con cui procedere nel percorso di crescita e rinnovamento.
Le relazioni con l'istituzione A.S.L. devono essere, pertanto, ascritte alla collaborazione ed alla ricerca di un modello socio-sanitario provinciale qualitativamente elevato, coeso e rispondente alle effettive esigenze assistenziali della popolazione.
La Fondazione intrattiene rapporti istituzionali anche con i Comuni, Province e loro espressioni. La relazione è orientata alla regolazione e gestione del mercato dei servizi socio-assistenziali secondo criteri di efficace ed efficiente risposta ad esigenze sociali di varia natura e gravità. Il rapporto istituzionale si concretizza con il "Piano di Zona" in cui vengono indicati i soggetti erogatori, i principi etico istituzionali e le modalità di intervento coordinato.

## Salute e sicurezza

La Fondazione tutela la salute dei propri collaboratori, assicurando condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri, nel rispetto della normativa vigente in materia di erogazione di servizi sanitari, prevenzione degli infortuni sul lavoro e protezione dei lavoratori.
La Fondazione svolge la propria attività a condizioni tecniche, organizzative ed economiche tali da consentire che siano assicurati un'adeguata prevenzione infortunistica ed un ambiente di lavoro salubre e sicuro.
La Fondazione si impegna a diffondere e consolidare tra tutti i propri collaboratori una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori.
I Destinatari del presente Codice Etico contribuiscono al processo di prevenzione dei rischi e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi, fatte salve le responsabilità individuali ai sensi delle disposizioni di legge, applicabili in materia.
Nell'ambito delle attività aziendali sussiste il divieto generale assoluto di abuso di sostanze alcoliche o di stupefacenti ed il divieto di fumare nei luoghi di lavoro, in conformità alle norme di legge e comunque ove il fumo possa determinare pericolo per le strutture ed i beni aziendali o per la salute o l'incolumità dei colleghi e dei terzi.

## Trattamento di informazioni riservate

Ogni informazione e altro materiale di cui i Destinatari vengono a conoscenza od in possesso, in relazione al proprio rapporto di lavoro professionale, sono strettamente riservati e di proprietà esclusiva della Fondazione. Tali informazioni possono riguardare attività presenti e future, informazioni e notizie non ancora diffuse, anche se di prossima divulgazione.
Particolare rilevanza assumono, tra le informazioni riservate, le informazioni relative agli Ospiti/Utenti e di coloro che, a qualsiasi titolo, si rapportano con la Fondazione.
La Fondazione a tal fine garantisce, la riservatezza nel trattamento dei dati, dotandosi di apposite misure organizzative.
Anche le informazioni e/o qualunque altro genere di notizie, documenti o dati, che non siano di pubblico dominio e siano connessi agli atti ed alle operazioni proprie di ciascuna mansione o responsabilità, non devono essere divulgate, né usate e tanto meno comunicate a fini diversi senza specifica autorizzazione.
E' in ogni caso raccomandato un auspicabile riserbo in merito alle informazioni concernenti la Fondazione e l'attività lavorativa o professionale.

## Conflitto d'interessi

Tutti i soggetti che operano in nome e nell'interesse della Fondazione, che si trovano ad avere un interesse attualmente o potenzialmente in conflitto con quello della Fondazione, devono astenersi dal porre in essere ogni atto in merito e segnalare la sussistenza del conflitto al diretto superiore, affinché compia le opportune valutazioni, quali, ad esempio, indicare altro dipendente o collaboratore che non si trovi nella stessa situazione.
In ogni caso, del conflitto di interessi e delle determinazioni assunte in merito, deve essere data comunicazione all'organismo di vigilanza di cui al presente Codice.
Non è consentito, inoltre, perseguire interessi propri a danno degli interessi sociali, né fare un uso personale non autorizzato di beni aziendali, né detenere interessi direttamente o indirettamente in società concorrenti, clienti, fornitrici o addette alla certificazione dei conti.

## Attuazione e controllo

Nel rispetto della normativa vigente e nell'ottica della pianificazione e della gestione delle attività aziendali tesa all'efficienza, alla correttezza, alla trasparenza ed alla qualità, la Fondazione adotta ed attua modelli di organizzazione, gestione e controllo che prevedono misure idonee a garantire lo svolgimento delle attività nel rispetto della legge e delle regole di comportamento di questo Codice nonché a scoprire ed eliminare tempestivamente le situazioni di rischio, prevenendo comportamenti illeciti o comunque contrari alle regole di questo Codice da parte di qualunque soggetto che agisca per la Fondazione.
In ragione dell'articolazione delle attività e della complessità organizzativa la Fondazione adotta un sistema di deleghe di funzioni e poteri, prevedendo in termini espliciti e specifici l'attribuzione degli incarichi a persone dotate di idonea capacità e competenza.
La competenza per l'applicazione del Codice Etico è demandata all'Organismo di Vigilanza, al quale sono affidati i compiti di:

1. vigilare sull'osservanza del Codice e sulla diffusione del medesimo presso tutti i Destinatari;
2. verificare ogni notizia di violazione del Codice ed informare gli organi e le funzioni aziendali competenti dei risultati delle verifiche all'adozione degli eventuali provvedimenti sanzionatori;
3. proporre modifiche al contenuto del Codice per adeguarlo al mutevole contesto in cui la Fondazione si trova ad operare ed alle esigenze derivanti dall'evoluzione della Fondazione stessa;

Al presente Codice Etico viene data massima diffusione nei confronti di tutti i Destinatari, anche mediante inserimento nel sistema intranet aziendale.

## Sanzioni

La violazione delle disposizioni del presente Codice Etico costituirà illecito disciplinare o inadempimento alle obbligazioni contrattuali del rapporto di lavoro dipendente o funzionale o di collaborazione professionale, con ogni conseguente effetto di legge e di contratto, anche ai sensi dell'art. 2104 e 2105 c.c. Darà inoltre diritto alla Fondazione di applicare le sanzioni disciplinari previste dal C.C.N.L. applicabili di volta in volta.
Per i Destinatari non dipendenti, l'osservanza del Codice costituisce presupposto per la prosecuzione del rapporto professionale o di collaborazione esistente.

Si ringraziano le seguenti Ditte per il contributo alla realizzazione della Carta dei Servizi

Harmonie clean

DETERGENTI
PROFESSIONALI
D.P.I.
MATERIALE SANITARIO

Via Carlo Teggi n.85
42123 Reggio Emilia
Tel 0522/921618

SAUBER® TECHNOLOGY SERVICES

CAREL

**Member of CAREL Group**

*Via Don D. Bertoldi, 51*
*46047 - Porto Mantovano*
*Tel: 0376 396.444*
*Fax: 0376 392.966*

*Sauber S.r.l da oltre 45 anni si prende cura degli impianti*
*e degli immobili dei propri clienti con metodi innovativi*
*e particolare attenzione al risparmio ed all'efficientamento energetico.*

tecneco

TECNECO SYSTEM srl
V. Nenni 29/h
Borgo Virgilio (MN), 46034
Tel: +39 0376 281799 Fax: +39 0376 281798

Per la Pulizia Professionale

tmb · comac · Sutter PROFESSIONAL · FIMAP · Vikan

fg · fiorasi & gnaccarini

Prodotti petroliferi
Prodotti per l'agricoltura
Stazione di servizio

Autolavaggio
Sanificazione con ozono
WINE BAR LA PERLA ON THE ROAD
Bar, Caffetteria, Pranzi Veloci

Via Giacomo Leopardi 126 (6,83 km) - Bellaguarda di Viadana MN
Tel. 0375 85395

**TERZI RENATO s.r.l.**

Manutenzione - Riparazione
Montaggi ascensori

TERZI RENATO s.r.l.
Via Strasburgo, 23/a - 43123 - Parma
Tel. 0521 607763
Cod.Fiscale/Paritita IVA IT02112480344
Reg. Imp. N° 6970/2000 - R.E.A. N° 21157
www.terzirenato.com - info@terzirenato.com

NEW SYSTEM 2001 Group

CONSORZIO ELETTROMECCANICO

Impianti elettrici dal settore civile a quello industriale, dal terziario al settore dell'illuminazione pubblica
VIA ROMAGNOLI ,14
REGGIOLO (RE) 42046
*TEL.* 0522/974775 *FAX* 0522/1590198

PASVENS
DIAMO IL MEGLIO PER AVERE IL MEGLIO

Comodato e Noleggio lavatrici e asciugatrici
Via Marzabotto, 14/L 40061 Minerbio (Bo)
Tel.051/6610090
mail: centralino@pasvens.it

AGLS - office

Assistenza Tecnica Specializzata Multimarche

*Fotocopiatrici, stampanti, fax, multifunzione, computer e accessori, materiale di consumo.*

www.agls-office.com
Via Arrivabene 36 46100 Mantova Mn Mob:333 44.30.601

ENOTECA
Grazzi Giovanni
Vini e Champagne Selezionati
Confezioni Regalo
Consegna a domicilio
VIADANA (MN) - Via Pisacane, 147
Tel. 0375.85118 - Cell. 348.6907051
grazzi.giovanni@libero.it - www.dittagrazzi.it

Zoetti Marco e c. sas
Prodotti e Servizi per la Ristorazione
m.zoetti@gruppodac.eu
cell. 328 3178919
AGENTE DI ZONA
Gruppo DAC

Salumificio PEZZI

ZONA INDUSTRIALE GERBOLINA - VIA G. ROSSA, 17 - 46019 VIADANA (MANTOVA)
TEL. 0375 785862 - FAX 0375 785864 e-mail: info@salumificiopezzi.it

Il Salumificio Pezzi propone da oltre 30 anni
prodotti di Alta Qualità, inconfondibili
per gusto profumo e bontà perché lavorati proprio
*"come una volta"*, secondo l'antica tradizione norcina mantovana

| Prima emissione | Data |
|---|---|
| 00 | 01/08/2010 |
| **N. di Revisione** | **Data** |
| 01 | 01/01/2013 |
| 02 | 21/03/2016 |
| 03 | 21/03/2017 |
| 04 | 20/04/2018 |
| 05 | 01/03/2019 |
| 06 | 01/01/2020 |
| 07 | 01/03/2021 |
| 08 | 31/05/2021 |
| 09 | 05/11/2021 |
| 10 | 22/06/2022 |
| 11 | 13/01/2023 |
| 12 | 05/05/2023 |
| 13 | 14/09/2023 |
| 14 | 27/11/2023 |
| 15 | 26/08/2024 |
| 16 | 16/04/2025 |
| 17 | 01/06/2026 |
| 18 | 19/08/2026 |