



ISTITUTO PIETRO CADEO ONLUS - CHIARI

Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) - Centro Diurno Integrato (CDI)

CARTA DEI SERVIZI



Residenza Sanitaria Assistenziale

Edizione N. 16 del 01/01/2026



ISTITUTO PIETRO CADEO ONLUS

Residenza Sanitaria Assistenziale – Centro Diurno Integrato

Viale Cadeo, 13 - 25032 – Chiari

Tel.030/7100361

PRESENTAZIONE DELLA RSA

Descrizione organico

Presidente	LANDRISCINA GIULIO
Vicepresidente	CONSOLI ANDREA
Consigliere	CARNIATO EGIDIO
Consigliere	MONFARDINI DANIELA
Consigliere	DELFRATE GIANMARIO
Direttore Generale	BENEDETTI NICOLETTA
Responsabile Sanitario	ARCHETTI LORENZO

Organico:

- Medico
- Infermieri
- Ausiliari Socio-Assistenziali/OSS
- Terapisti della riabilitazione
- Educatore e Animatore
- Psicomotricista
- Musicoterapista

Gli operatori assegnati alla RSA sono conformi agli standard regionali in rapporto ai posti accreditati, per tutte le settimane dell'anno.

Presentazione della RSA

L'Istituto Pietro Cadeo Onlus è da sempre impegnato ad offrire servizi altamente competitivi nella rete dei servizi sociosanitari rivolti alle persone anziane. La Residenza Sanitaria (RSA) accoglie persone anziane in condizioni di non autosufficienza, dando priorità ai cittadini residenti a Chiari e nell'ambito territoriale di ASST Franciacorta, a seguire i cittadini di altri ambiti e di altre province della Regione Lombardia.

La RSA dispone complessivamente di 150 posti residenziali, destinati ad accogliere anziani con compromissione della propria autonomia, impossibilitati a vivere al proprio domicilio. 145 posti sono posti autorizzati ed accreditati a contratto (di cui 24 per non in Nucleo protetto Alzheimer) e 5 posti autorizzati (solventi).

La RSA è suddivisa in 6 nuclei abitativi, ognuno dispone di ambienti esclusivi e équipe stabile di operatori. La RSA dispone di ampio giardino interno. Tutto l'edificio è dotato di impianto di raffrescamento e sistemi di sicurezza atti a garantire il confort e la sicurezza di Ospiti, dipendenti e visitatori.

Obiettivi

1. Garantire l'assistenza dell'anziano quando gli interventi a domicilio e semi-residenziali non sono in grado di assicurare un'adeguata intensità e continuità sia all'anziano che alla sua famiglia o al suo contesto sociale, fornendo cure ed assistenza adeguate alle sue necessità sanitarie, relazionali e psicologiche.
2. Garantire alle famiglie sostegno nell'assistenza all'anziano e sollievo dall'onere assistenziale, garantendo la possibilità di mantenere vivi i legami familiari.
3. Offrire prestazioni socioassistenziali, sanitarie e riabilitative in regime residenziale.

4. Offrire una nuova opportunità di animazione nonché, creazione e mantenimento dei rapporti sociali.

Prestazioni e servizi

Le prestazioni ed i servizi offerti dalla RSA sono diversi:

- servizi alla persona (supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana, nell'assunzione di cibi e bevande, nella cura alla persona ed igiene personale);
- servizi sanitari e fisioterapici (interventi riabilitativi, occupazionali o di mantenimento delle abilità);
- servizi di animazione e socializzazione (interventi di gruppo ed individuali quali giochi, attività manuali e pratiche, letture, ecc.).

Destinatari

La RSA è destinata ad accogliere centocinquanta anziani residenti a Chiari e nei comuni appartenenti al distretto ASST Franciacorta e ai distretti limitrofi, con compromissione totale dell'autosufficienza, con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare o semiresidenziale.

In particolare, sono ammissibili al centro:

- anziani con compromissione dell'autosufficienza, affetti da pluripatologie cronico-degenerative
- anziani affetti da demenza anche complicata da disturbi comportamentali;
- persone di età superiore ai sessantacinque anni;
- anziani soli, anche con un discreto livello di autonomia, ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inseriti in un contesto familiare o solidale, per i quali l'assistenza domiciliare o semiresidenziale risulta insufficiente o troppo onerosa.

Ambienti

La RSA è dotata di ambienti dedicati esclusivamente a tale Unità di Offerta.

Gli ambienti dedicati alla RSA al piano terra dell'Istituto sono costituiti da:

- sala polifunzionale per soggiorno, animazione e socializzazione;
- sala soggiorno per il consumo di bevande attrezzata con tavolini e distributori automatici;
- locale mensa per i dipendenti;
- locale parrucchiera;
- portineria;
- uffici amministrativi;
- chiesa;
- cucina;
- spazio verde.

I sei nuclei di degenza degli Ospiti sono posti tre al primo piano e tre al secondo piano.

Ogni nucleo è dotato di:

- ambulatorio medico
- soggiorno e sala tv
- sala pranzo
- bagno assistito
- locale biancheria
- locale deposito
- camere singole, doppie e triple tutte dotate di sollevatori a soffitto

Gli ambienti sono dotati di impianto di riscaldamento e raffrescamento.

Gli altri ambienti condivisi con il Centro Diurno sono i seguenti:

- palestra di riabilitazione;

- portineria;
- uffici amministrativi;
- chiesa;
- cucina;
- locale parrucchiera;
- spazio verde.

I cittadini interessati possono visitare l'Istituto, previo accordo con il servizio di Accoglienza.

LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** nasce dal desiderio concreto di mettere al centro della nostra attività la persona, con il massimo rispetto per i suoi bisogni, i suoi diritti e la sua dignità.

Attraverso questo documento vogliamo:

- rendere i servizi **più comprensibili e accessibili** a tutti;
- garantire una **permanenza confortevole** all'interno della struttura;
- offrire **maggiori tutele** e strumenti per far valere i propri diritti.

Sappiamo che le persone con disabilità, soprattutto se anziane, spesso si trovano in una posizione di fragilità che può limitare la piena espressione e l'effettivo esercizio dei loro diritti, sia in famiglia che nella comunità. Questa condizione può acuirsi ulteriormente in ambienti come l'ospedale, le Residenze Sanitarie Assistenziali o i Centri Diurni Integrati.

Per questo motivo, riteniamo che ogni persona, indipendentemente dalla struttura in cui si trova, debba poter contare su alcuni diritti fondamentali, come l'uguaglianza, la libertà e la solidarietà. Per fare in modo che questi diritti diventino realtà concrete e quotidiane, è fondamentale garantire **trasparenza** nelle azioni e **informazione** chiara e completa.

È con questo spirito che abbiamo realizzato e pubblicato questa Carta: un documento che vuole essere, da un lato, uno strumento di conoscenza dei servizi offerti, e dall'altro, una guida semplice e pratica per comprendere come funziona la nostra struttura.

I Principi Fondamentali Garantiti dalla Carta dei Servizi:

1. **Efficacia**

Le prestazioni offerte puntano a risultati concreti, grazie all'aggiornamento continuo degli operatori, all'innovazione tecnologica e all'impegno nella ricerca.

2. **Efficienza**

Organizziamo le nostre attività in modo da utilizzare al meglio le risorse umane, tecniche ed economiche, seguendo procedure chiare ed efficaci.

3. **Qualità**

Il nostro obiettivo è un miglioramento continuo, sia nei modi in cui eroghiamo i servizi sia nella valutazione dei risultati ottenuti.

4. **Uguaglianza**

Tutti gli Ospiti hanno pari dignità sociale. Garantiamo l'accesso ai servizi senza alcuna discriminazione legata a sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. Allo stesso tempo, ci impegniamo ad adattare i nostri servizi alle condizioni personali di ciascun utente, in particolare rispetto al livello di autosufficienza.

5. **Riservatezza**

Tutti i dati personali sono trattati nel pieno rispetto della dignità, della libertà e della privacy degli utenti, in conformità con il Regolamento Europeo UE

2016/679. Le informazioni relative a ciascun ospite sono custodite con attenzione in uffici dedicati.

6. **Erogazione del Servizio**

I nostri servizi si rivolgono principalmente a persone anziane con disabilità tali da non permettere un'adeguata assistenza domiciliare. L'ingresso in struttura è sempre preceduto da una corretta informazione e avviene solo con il pieno consenso dell'interessato, qualora questi sia in grado di intendere e volere.

7. **Relazioni Familiari**

Riteniamo fondamentale il ruolo dei familiari, che devono assumere un impegno solidale e continuativo nei confronti del proprio congiunto, contribuendo attivamente al suo benessere.

Il Nostro Impegno

Con l'adozione della Carta dei Servizi, la Direzione si impegna a:

- far conoscere chiaramente le prestazioni offerte;
- spiegare gli impegni assunti e i criteri di funzionamento della struttura;
- favorire l'accesso ai servizi attraverso informazioni complete e trasparenti;
- definire tempi, modalità e luoghi di erogazione dei servizi.

Vogliamo che questo documento sia uno **strumento di trasparenza e accessibilità**, rivolto sia agli Ospiti che ai loro familiari, affinché possano conoscere tutte le opportunità offerte dalla struttura. Crediamo infatti che **una corretta informazione sia il primo passo per migliorare davvero la qualità del servizio**.

IL PRESIDENTE
Giulio Landriscina

La presente Carta dei Servizi è

- consegnata all'atto dell'ingresso in RSA all'utente (oppure Tutore, Curatore o Amministratore di sostegno) o al familiare;
- esposta in bacheca, disponibile sul portale web della Fondazione;
- richiedibile in copia al servizio Accoglienza dell'Istituto.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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 della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e 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.

Gli anziani: un patrimonio da valorizzare

Gli anziani rappresentano una risorsa preziosa per la società, non solo perché custodiscono la memoria storica e culturale di una popolazione, ma anche perché, sempre più spesso, sono protagonisti attivi della vita sociale grazie alle loro energie, competenze ed esperienze. Questa nuova visione dell'età avanzata è confermata da studi clinici e sociali, che mostrano un numero crescente di persone anziane in buone condizioni psicofisiche. Tuttavia, esistono ancora situazioni in cui l'anziano è una persona

fragile, sia sul piano fisico che su quello psicologico. Per questo, è fondamentale garantire una maggiore tutela della sua dignità, attraverso il pieno rispetto dei diritti fondamentali riconosciuti a tutti i cittadini.

Educare al rispetto e costruire politiche inclusive

Valorizzare il ruolo degli anziani e la loro cultura significa educare la popolazione al rispetto dei loro diritti e garantire che la società assolva ai propri doveri. Il primo fra tutti: costruire politiche che permettano agli anziani di restare parte attiva della società, coinvolgendoli nella vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento si rivolge a tutti coloro che operano, direttamente o indirettamente, in favore degli anziani:

- istituzioni pubbliche e private (ospedali, residenze assistenziali, scuole, trasporti, servizi alla persona);
- mezzi di informazione e media;
- famiglie e gruppi sociali.

A tutti questi attori viene rivolto l'auspicio che i principi enunciati trovino applicazione concreta nelle attività quotidiane, nei regolamenti, nei programmi e negli interventi operativi.

I principi fondamentali da rispettare

Richiamiamo qui alcuni dei principi chiave sanciti dalla Costituzione italiana, che devono orientare ogni azione a tutela degli anziani:

Giustizia sociale

Lo Stato ha il compito di rimuovere gli ostacoli economici e sociali che limitano la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impedendo il pieno sviluppo della persona. La scienza conferma che questo sviluppo è un processo continuo, che dura tutta la vita, senza limiti di età

Solidarietà

La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo, sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, richiedendo anche l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

Oltre a questa solidarietà "obbligatoria", è fondamentale anche la partecipazione attiva dei cittadini al bene comune e al funzionamento della società.

Diritto alla salute

La salute è un diritto fondamentale dell'individuo e un interesse della collettività. Lo Stato deve tutelarla e garantire cure gratuite agli indigenti. L'Organizzazione Mondiale della Sanità ha definito la salute non solo come assenza di malattia, ma come stato di benessere fisico, psichico e sociale (Dichiarazione di Alma Ata, 1978), da promuovere attivamente (Dichiarazione di Ottawa, 1986).

Diritti e doveri della persona anziana

Ribadiamo che **la persona anziana gode, in ogni fase della sua vita, degli stessi diritti riconosciuti a tutti i cittadini**. Non vi è quindi contraddizione nel creare una **Carta dei Diritti degli Anziani**, pensata per:

- sensibilizzare la società al riconoscimento e rispetto dei loro diritti;
- promuovere politiche sociali efficaci;
- costruire una cultura dell'inclusione e della partecipazione attiva, anche nella terza età.

Tutela dei diritti riconosciuti

Il difensore civico regionale e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) e l'ufficio di relazione con il pubblico (URP) costituiscono un punto di riferimento informale, immediato e gratuito e di semplice accesso a tutti coloro che necessitano di tutela.

ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

Il responsabile del procedimento per l'accesso agli atti è il Direttore Generale dell'Ente. La domanda di accesso si presenta all'Ufficio Protocollo.

Il diritto di accesso si esercita, mediante istanza scritta. La richiesta deve contenere:

- estremi del documento richiesto;
- specificazione dell'interesse connesso alla richiesta;
- copia di documento di identità del richiedente.

Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di 30 giorni dalla presentazione della istanza.

Il responsabile del procedimento di accesso comunica all'interessato l'accoglimento della richiesta con l'indicazione dell'ufficio e del periodo di tempo entro il quale può prendere visione dei documenti ed ottenere eventuale copia. Per ogni pagina si richiede 0,30 centesimi di euro.

La Fondazione, ove ritenga di rispondere negativamente all'istanza di accesso, ne dà comunicazione scritta, con mezzo idoneo, al richiedente, che entro 10 giorni può presentare osservazioni scritte al Presidente della Fondazione, che risponderà per iscritto nei successivi 15 giorni. Il Regolamento di Accesso agli Atti è pubblicato sul sito internet della Fondazione www.istitutopietrocadeo.it alla pagina Documenti.

IL CODICE ETICO COMPORTAMENTALE

All'Istituto Pietro Cadeo consideriamo fondamentale condurre ogni attività con correttezza, trasparenza e responsabilità. Questo impegno non risponde solo alla nostra missione istituzionale, ma tiene anche conto delle legittime aspettative degli utenti, dei dipendenti e di tutti i collaboratori.

Proprio per rafforzare questi valori, l'11 aprile 2010 il Consiglio di Amministrazione ha adottato ufficialmente il Codice Etico e Comportamentale, in linea con quanto previsto dalla normativa vigente.

Il Codice Etico rappresenta una sorta di "Carta Costituzionale" dell'Istituto: al suo interno sono delineati i principi morali, i doveri e le responsabilità etico-sociali che devono guidare il comportamento di tutti coloro che fanno parte dell'organizzazione. Chiunque collabori con la Fondazione, anche in forma esterna o commerciale, è tenuto a rispettare i principi contenuti nel Codice, nella misura in cui essi siano applicabili al proprio ruolo. Si tratta di uno strumento essenziale per promuovere una cultura organizzativa fondata su valori condivisi, che garantisca fiducia, coerenza e integrità nei rapporti interni ed esterni.

IL MODELLO ORGANIZZATIVO

Con l'entrata in vigore del Decreto Legislativo 231/2001, è stata introdotta in Italia la responsabilità amministrativa per enti, società e associazioni (anche prive di personalità giuridica), nel caso in cui vengano commessi — o anche solo tentati — determinati reati nell'interesse o a vantaggio dell'ente stesso.

Questi reati possono essere compiuti da persone che ricoprono ruoli di rappresentanza, direzione o amministrazione dell'organizzazione, anche se limitatamente a una specifica unità dotata di autonomia finanziaria.

Per prevenire il rischio che si verifichino simili situazioni, la Direzione dell'Istituto Pietro Cadeo ha scelto di adottare un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, coerente con i propri principi etici e gestionali. Questo modello è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 5 dicembre 2011.

Contestualmente, è stato nominato un Organismo di Vigilanza (OdV), un organo interno all'ente dotato di piena autonomia e di tutti i poteri necessari per verificare che il Modello venga rispettato e che funzioni correttamente.

Il Modello 231 e il Codice Etico sono documenti vincolanti che stabiliscono le regole di comportamento per:

- gli amministratori;
- i dipendenti;
- i collaboratori;
- i consulenti;
- i fornitori;
- gli appaltatori;
- e, più in generale, tutti coloro che operano in nome o per conto della Fondazione.

Il mancato rispetto di quanto previsto da questi documenti può comportare l'applicazione di sanzioni, secondo quanto previsto dal regolamento disciplinare dell'Istituto.

Per garantire la massima trasparenza, una copia del Modello 231 e del Codice Etico è disponibile negli spazi comuni della struttura ed è anche scaricabile dal sito ufficiale: www.istitutopietrocadeo.it

COME RAGGIUNGERE LA RSA

Come raggiungere l'Istituto Pietro Cadeo in Viale Pietro Cadeo 13 - Chiari:

- in treno: con il treno regionale Verona – Milano o Brescia – Milano scendendo alla stazione di Chiari e a piedi percorrendo circa 700 metri da Via Consorzio Agrario – Viale Teosa – Viale Cadeo.
- in auto da Brescia: dalla tangenziale Sud prendere il raccordo con **A35** (BreBeMi). Uscire a Chiari Est e proseguire fino svincolo per Chiari (non al primo ma al secondo). Proseguire su Via Roccafranca e via Maffoni; alla rotatoria prima a destra Viale Cadeo. Attenzione se non si esce a Chiari Est si entra in autostrada è bisogna pagare il pedaggio. In questo caso uscire a Chiari Ovest. Da Brescia sono circa 27 km e si percorrono in meno di 30 minuti.
- In auto da Milano: prendere **SP14** e proseguire fino ad entrare in **A58**; prendere l'uscita per **A35** direzione Brescia; proseguire su A35 ed uscire a **SP72** per Chiari (uscita Chiari Ovest); Proseguire su Via Roccafranca e via Maffoni; alla rotatoria prima a destra è Viale Cadeo. Da Milano Viale Corsica sono circa 65 km e si percorrono in 45 minuti circa.

Per il tracciato completo della BreBeMi con tutti gli svincoli visionare il sito: www.brebemi.it/doc/bbm_tracciato.pdf

- Oppure prendere **A4** – Uscita casello di Rovato ed arrivare a Chiari prendendo la strada SS11 in direzione Milano.
- Dai paesi limitrofi si raggiunge Chiari tramite la **SS11** sulla direttrice Brescia - Milano; oppure con la **SP72** da Orzinuovi, Rocca franca, A35; oppure dalla **SP17** sulla direttrice

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

CARTA DEI SERVIZI

Castelcovati – Cologne; oppure dalla **SP17 var** da Palazzolo S/o; oppure dalla **SP60** da Castrezzato.



MODALITA' DI ACCESSO ALLA RSA

L'accoglimento della domanda e la gestione della lista di attesa per i posti accreditati a contratto della Residenza Sanitaria Assistenziale sono compiti dell'EVM dell'ASST Franciacorta. In questa fase l'ufficio Accoglienza della Fondazione ha soprattutto un ruolo informativo. Molti utenti, o più spesso le loro famiglie, si rivolgono direttamente alle RSA per avere informazioni sui servizi erogati, riguardo le rette o per avere elementi utili alla scelta. L'ufficio EVM dell'ASST Franciacorta accoglie le domande e gestisce la graduatoria. Quando la RSA comunica la disponibilità ad accogliere un nuovo Ospite, l'EVM contatta il primo nominativo in graduatoria. Nel caso in cui l'Ospite o i suoi familiari accetti telefonicamente la proposta d'ingresso in RSA, l'EVM trasmette tramite mail la documentazione di presentazione dell'Ospite con i dati anagrafici e sanitari. L'ufficio Accoglienza contatta il familiare di riferimento e lo invita ad un colloquio informativo e conoscitivo. Il Direttore Sanitario, sulla base della documentazione fornita e dal colloquio con la famiglia, valuta l'idoneità del servizio di RSA rispetto ai bisogni della persona indicata, e se positivo, l'Ufficio Accoglienza passa, insieme alla famiglia, alla fase della programmazione dell'ingresso.

Per quanto riguarda i posti solventi (n.5) la domanda viene fatta direttamente dalla famiglia dell'ospite interessato presso l'Ufficio Accoglienza. L'ordine di priorità nelle graduatorie è sempre per i residenti del Comune di Chiari ed è determinato dalla data di presentazione della richiesta di inserimento.

In caso di rinuncia temporanea all'accoglienza, il richiedente non sarà informato di una eventuale insorta disponibilità se non trascorsi 30 giorni dalla rinuncia temporanea, salvo comunicazione da parte dello stesso di sopraggiunta necessità. Dopo la terza rinuncia temporanea la domanda viene retrocessa all'ultimo posto della graduatoria.

Durante l'incontro di ingresso viene raccolta la seguente documentazione:

- Raccolta di ulteriori informazioni e documenti per la completezza del Fascicolo dell'Ospite
- Firma al consenso sul trattamento dei dati personali, consenso alla cura, contratto di ingresso e del Patto di corresponsabilità/condivisione del rischio Istituto Pietro Cadeo Onlus e parenti ospiti RSA
- Consegna della scheda biancheria, del numero assegnato e spiegazione riguardo le modalità di numerazione
- Definizione del giorno e dell'ora dell'accoglienza e comunicazione agli operatori interessati

DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE ALL'INGRESSO

All'atto dell'accoglimento debbono essere presentati i seguenti documenti dell'Utente:

- a) documento di identità in corso di validità;
- b) tessera sanitaria/codice fiscale;
- c) certificazione esenzione ticket;
- d) certificato di residenza e stato di famiglia;
- e) eventuali cartelle cliniche e/o ospedaliere in possesso, nonché la documentazione sanitaria;
- f) eventuale copia verbale di invalidità;
- g) modello OBIS riportante il tipo di pensione;

Agli Ospiti e/o parenti verrà inoltre consegnata la seguente documentazione:

- Codice etico nel quale sono riportati l'insieme di valori e norme che orientano, guidano e regolano il comportamento e l'agire professionale nei vari livelli di responsabilità. Copia del codice etico viene distribuita a tutti coloro che operano per la Fondazione: i dipendenti, i componenti del consiglio di Amministrazione, il Revisore dei Conti, i Volontari nonché i collaboratori esterni che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della Fondazione.
- Carta dei Servizi;
- Informativa sull'amministratore di sostegno che ha come obiettivo la nomina dell'ADS per la tutela delle persone in tutto o in parte prive di autonomia nell'espletamento delle incombenze della vita quotidiana;
- Informativa per l'accesso agli atti;
- Informativa sul trattamento dei dati personali;
- Copia del contratto di ingresso.

Il momento dell'accoglienza rappresenta una fase fondamentale nell'inserimento dell'anziano all'interno della RSA. Il primo impatto con la struttura, infatti, può influenzare in modo significativo l'intera esperienza dell'Ospite. L'anziano viene accolto da una équipe dedicata, composta dal Responsabile dell'Accoglienza, dal medico, dall'infermiere e dagli ASA/OSS presenti in turno. A seguire l'educatore e il terapeuta della Riabilitazione incontreranno l'ospite per redigere le loro valutazioni. Il nuovo ospite e i

suoi familiari saranno accompagnati dall'Infermiere in una prima visita del nucleo, illustrando in modo chiaro e rassicurante i vari spazi e i principali servizi offerti. Durante questa fase, l'anziano viene presentato agli altri Ospiti e al personale che si prenderà cura di lui. Vengono spiegati in maniera semplice i ruoli e le funzioni di ciascuno, per favorire da subito la costruzione di una relazione serena e di fiducia, e per aiutare l'Ospite a sentirsi accolto, compreso e libero di esprimere i propri bisogni. Le informazioni vengono fornite in modo chiaro, gentile e ordinato, con un linguaggio adatto alla persona, tenendo conto delle sue capacità cognitive, emotive e comunicative. In alcuni casi, soprattutto per le persone che mostrano segni di disorientamento o fragilità emotiva, è previsto un percorso di accoglienza personalizzato, con maggiore attenzione e gradualità nell'inserimento.

All'ingresso viene redatto un Piano Individuale che definisce gli obiettivi assistenziali e le strategie di intervento. Il PAI definitivo viene completato entro 20 giorni e rappresenta un vero e proprio progetto su misura, costruito sulla base dei bisogni, delle risorse e delle preferenze dell'utente.

Nel caso in cui la persona accolta si trovi in condizioni molto gravi o non sia in grado di comunicare, l'accoglienza viene adattata in modo sostanziale. In questi casi, è fondamentale il supporto dei familiari, ai quali vengono richieste tutte le informazioni necessarie per garantire una presa in carico completa e rispettosa della storia e delle esigenze dell'anziano.

Il personale, quindi, avrà cura di comunicare:

- orari (pasti, terapie ecc.);
- collocazione dei vari servizi;
- utilizzo di mezzi di supporto quali il letto, poltrone reclinabili ecc.

All'Ospite, fin dal primo giorno, sono erogati tutti i servizi previsti dalla RSA.

VIVERE LA RSA

La vita all'interno della RSA si fonda su una convivenza serena e rispettosa tra tutti gli Ospiti. Condividere gli spazi e le attività quotidiane con altre persone richiede a ciascuno l'adozione di comportamenti corretti e rispettosi, nel pieno rispetto della sensibilità altrui.

Per qualsiasi necessità o informazione, ogni Ospite o il suo familiare può rivolgersi al personale in servizio, facilmente riconoscibile grazie a un cartellino identificativo portato in modo ben visibile, che riporta nome, qualifica e fotografia dell'operatore. In alcuni casi, il nome può anche essere visibile sulla divisa.

È importante ricordare che nessun compenso in denaro o altra forma di gratificazione personale è dovuto al personale della RSA. Mance, regali o offerte simili non sono accettati e possono mettere in imbarazzo gli operatori, che agiscono sempre nel rispetto del proprio ruolo professionale.

Per tutelare la dignità di ogni utente e costruire un ambiente accogliente e professionale, la RSA si impegna a garantire alcune condizioni fondamentali:

- **Identificabilità del personale:** ogni operatore sarà facilmente riconoscibile tramite il cartellino identificativo o il nominativo visibile sulla divisa, così da consentire a utenti e familiari di sapere in ogni momento con chi si stanno relazionando.
- **Comunicazione rispettosa:** gli operatori si rivolgeranno sempre agli utenti in modo gentile, educato e professionale, utilizzando esclusivamente il nome proprio, evitando appellativi confidenziali o inappropriati.

- **Tutela della riservatezza:** verrà posta particolare attenzione alla privacy dell'utente, in ogni momento della giornata e in tutte le attività svolte all'interno della struttura.

Queste semplici ma fondamentali regole contribuiscono a creare un clima di fiducia, rispetto reciproco e collaborazione, elementi indispensabili per garantire il benessere di tutti coloro che vivono il Centro ogni giorno.

ORARI DI VITA IN RSA

La vita all'interno della RSA si svolge seguendo ritmi quotidiani ben organizzati, pensati per garantire il benessere degli Ospiti e per permettere una gestione efficace delle attività assistenziali, educative e ricreative.

Fin dal primo giorno, gli Ospiti saranno naturalmente coinvolti nella routine della RSA. È quindi importante che abbiano un'idea generale di come si svolge la giornata e delle principali attività previste, così da potersi orientare con facilità e vivere ogni momento con maggiore serenità. Le attività sono distribuite in fasce orarie e includono momenti di cura ed igiene personale, pasti, animazione, fisioterapia, laboratori e spazi di socializzazione. Questo ritmo regolare aiuta a mantenere una struttura rassicurante e favorisce l'integrazione all'interno del gruppo.

ORARIO DELLA GIORNATA TIPO

ORE	ATTIVÀ
6.30 - 8.30	Igiene ed alzata
8.30 - 9.00	colazione
9.30 – 11.45	Attività di animazione, socializzazione, fisioterapia
11.45	Pranzo
13.00	Riposo
14.00-17.00	Attività di animazione, socializzazione, fisioterapia
15.30	Idratazione
17.45	Cena
20.00	Riposo notturno

ORARI DI VISITA

Le visite agli Ospiti possono essere effettuate in ogni giorno dell'anno negli orari di apertura della portineria dalle ore 9:00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

Nelle fasce orarie 7:00-9:00, 12:00-15:00 e 18:00-20.00 l'accesso è regolamentato da una tessera personale magnetica (badge) consegnata su richiesta a seguito del deposito di una cauzione di euro 10. Si precisa che possono essere consegnate due tessere per Ospite. In caso le condizioni di salute dell'Ospite siano critiche, il familiare, concordando le modalità con il medico può rimanere al capezzale del proprio caro anche nelle ore notturne.

Per colloqui con il Medico del nucleo occorre osservare l'orario di ricevimento esposto fuori da ogni ambulatorio.

Il Direttore Generale e il Responsabile Sanitario sono disponibili ad incontrare gli Ospiti ed i parenti che lo desiderano su appuntamento.

I PASTI

I pasti vengono serviti ai seguenti orari:

La colazione alle ore 8.30

Il pranzo alle ore 11:45.

La cena alle ore 17:45.

La RSA offre un qualificato servizio di ristorazione, fornito da una ditta specializzata. I pasti vengono preparati nella cucina della RSA a garanzia della migliore qualità. Gli Operatori effettuano il porzionamento delle pietanze preparate dal cuoco tenendo conto, laddove è possibile, dei gusti dell'Ospite e delle eventuali diete nel rispetto di attività diagnostiche e terapeutiche in atto. Per gli Ospiti che lo necessitano è previsto l'imboccamento da parte del personale ausiliario.

Il menù è articolato sulle quattro settimane e varia due volte all'anno, estate e inverno.

Il menù è disponibile presso ogni sala da pranzo dei Nuclei.

Di seguito è riportato un menù-tipo estate e un menù-tipo inverno, di seguito l'elenco delle principali diete.

MENU'- TIPO ESTATE

		PRANZO		CENA
venerdì	primi	Risotto zucchine e scamorza Pasta al pesto		Minestrone con farro Pastina in brodo
	secondi	Hamburger di manzo Arista al latte		Arrosto di tacchino affettato Formaggi misti
	contorni	Patate al forno purè Frutta di stagione		Carote all'olio Purè Frutta fresca/cotta
sabato	primi	Pasta alla boscaiola Pasta pomodoro e basilico		Passato di verdura Pastina
	secondi	Roast beef Filetto di merluzzo con pomodorini e olive		Torta salata ricotta e spinaci Salame
	contorni	Spinaci filanti Purè Frutta di stagione		Zucchine saltate Purè Frutta fresca/cotta
domenica	primi	Pasta all'ortolana Risotto alla parmigiana		Pasta e fagioli Pastina
	secondi	Carne tonnata Polpette bovino* al pomodoro		Involentino di prosciutto e formaggi Brie*
	contorni	Finocchi al vapore Purè Frutta di stagione		Coste in agrodolce Purè Frutta fresca/cotta
venerdì	primi	Gnocchi alla romana Insalata di riso		Crema di patate Pastina
	secondi	Carne alla pizzaiola Insalata di pollo		Spinacine Robiolina
	contorni	Fagiolini saltati Purè Frutta fresca		Piselli stufati Purè Frutta fresca/cotta
sabato	primi	Risotto zucchine* e vongole** Pasta pomodoro e pesto		Vellutata di carote* con crostini Pastina
	secondi	Cotoletta di pesce Frittata con verdure		Tonno e fagioli Asiago
	contorni	Melanzane al funghetto Purè frutta fresca		Cipolle al forno Purè Frutta fresca/cotta
domenica	primi	Pasta all'amatriciana Risotto in crema di formaggio		Zuppadorzo Pastina
	secondi	Scaloppina al limone Salsiccia in umido		Coppa Uova sode
	contorni	Tris di verdure al vapore Purè		Erbette al burro Purè Frutta fresca/cotta
venerdì	primi	Crespelle* prosciutto e formaggio Pasta pomodoro e melanzane		Tortellini in brodo Pastina
	secondi	Sottofesa di vitello agli aromi Spezzatino di tacchino in umido		Prosciutto crudo e salame Formaggio spalmabile
	contorni	Patate* al forno Purè Frutta fresca/Gelato		Insalata russa Purè Frutta fresca/cotta

*Il prodotto potrebbe essere surgelato - **Il prodotto è surgelato

Merenda: Vengono somministrati, per chi lo desidera, a scelta tra tè con biscotti o yogurt o budino o succo di frutta.

MENU' - TIPO INVERNO

PRANZO						
Primi Piatti						
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Pasta all'amatriciana	Tortelli** panna prosciutto piselli **	Pasta al ragù di carne	Pasta con pomodoro e crema di basilico	Pasta al tonno	riso basmati Al vapore	Pasta al pesto
Secondi Piatti						
Frittata con erbe e cipolla	Cotoletta di tacchino	Arrostato di lonza in salsa	Scaloppine di pollo al limone	Verdesca** alla livornese	Pollo al curry	Gorgonzola
Contorni						
Zucca* al forno	Patate* al forno	Cavolfiori* gratinati	Zucchine al forno	Fagiolini* all'olio	Piselli* al salto	Polenta
Dessert o Frutta di Stagione						
Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Crostata di albicocche
In alternativa al primo piatto; passato di verdura al secondo piatto ; polpette ; contorno purè. *Il prodotto potrebbe essere surgelato (Per il piatto lasagne, il prodotto surgelato è la sola pasta all'uovo) - Viene utilizzato pane a ridotto contenuto di sale (1,7% sul peso della farina)						
CENA						
Primi Piatti						
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
riso e prezzemolo	Vellutata di legumi	Pasta broccoli e olive	Crema di zucchine	Minestrone con pasta	Gnocchi* alla romana al gratin	Raviolini in brodo di carne
Secondi Piatti						
Polpettine di Manzo* al forno	Filetto di platessa** dorato	Mortadella	Torta** salata alle verdure	Pizza Margherita	Tris di formaggi Crescenza - Asiago - Grana Padano	Salame
Contorni						
Carote* prezzemolate	Fagiolini all'olio	Fagioli bianchi al prezzemolo	Purè di patate	Erbette* al vapore	Cavolini di Bruxelles* al vapore	Cavolfiori* al vapore
Dessert o Frutta di Stagione						
Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione
In alternativa al primo piatto; Minestrina - al secondo piatto; spalmabile - prosciutto cotto senza glutine, lattosio e polifosfati aggiunti - al contorno, purè *Il prodotto potrebbe essere surgelato **Il prodotto è surgelato (Per il piatto lasagne, il prodotto surgelato è la sola pasta all'uovo) - Viene utilizzato pane a ridotto contenuto di sale (1,7% sul peso della farina)						

Merenda:

Vengono somministrati, per chi lo desidera, a scelta tra tè con biscotti o yogurt o budino.

INDICAZIONI SULLE PRINCIPALI DIETE DA OSSERVARE

DIETA IDRICA: somministrare all'ospite esclusivamente bevande tiepide a base di tè o camomilla oppure semplicemente acqua naturale non gassata a temperatura ambiente.

DIETA LIBERA: somministrare all'ospite la dieta prevista dal menù oppure a scelta dell'ospite fra le alternative del menù stesso.

DIETA IPOCALORICA: come dieta normale ma a dosi dimezzate.

DIETA LEGGERA: distribuire all'ospite per esempio: minestrina di brodo vegetale, riso in bianco o capelli d'angelo.

Come secondo carni bianche (pollo, tacchino), carni rosse (vitello), cotte a vapore, in padella anti-aderente senza condimento; verdura cotta condita con olio di oliva e frutta cotta.

DIETA SEMISOLIDA: distribuire all'ospite una dieta composta da: minestrina (con pastina fine) in brodo con omogeneizzato di carne o frullato di prosciutto cotto; come secondo purè con crescenza oppure prosciutto cotto frullato; come frutta: frutta cotta o frullato o yogurt. Nella stagione calda la frutta può essere sostituita dal gelato.

DIETA PER DIABETICI: somministrare all'ospite una dieta con porzioni ridotte. Primi piatti con porzioni ridotte oppure minestrina di brodo vegetale; come secondo carni bianche cotte in modo poco elaborato (non grasso); come contorno evitare amidi (come purè e patate); come frutta: cotta o frutta a basso contenuto di zuccheri (evitare anguria e melone).

Sostituire gli zuccheri semplici con saccarina ed evitare dolci.

DIETA PRIVA DI SCORIE: vedi schema di dieta a basso contenuto in fibra.

Sono inoltre previste diete speciali per **ospiti celiaci e nefropatici**

SERVIZI EROGATI

I servizi erogati compresi nella retta

La RSA eroga le seguenti prestazioni:

1. Servizi alla persona:

- a) servizio socioassistenziale: gli operatori qualificati si occupano di tutte le attività di base della vita quotidiana come l'igiene quotidiana e completa, alimentazione, abbigliamento e mobilizzazione
- b) servizio di ristorazione: i pasti sono preparati nella cucina interna da una ditta appaltatrice. Il servizio cucina è controllato dal Responsabile Sanitario. Il menù è preparato dalla dietista della Ditta appaltatrice che predispone diete speciali per i singoli Ospiti che ne abbiano necessità.

2. Servizi sanitari e riabilitativi

- a) assistenza medica: Il servizio medico si pone come finalità il mantenimento ed il miglioramento dello stato di benessere e dell'autonomia funzionale di ciascuno Ospite, nel rispetto della sua dignità e volontà. Il medico si occupa della verifica della periodica verifica dello stato di salute dell'Ospite, della prescrizione delle terapie farmacologiche e non, della prescrizione di eventuali accertamenti strumentali, esami di laboratorio, e ricoveri ospedalieri. Si occupa inoltre della redazione ed aggiornamento del Diario sanitario, del PAI e della Scheda SOSIA, nonché la comunicazione e lo scambio di informazioni con l'Ospite e i suoi familiari.
- b) assistenza infermieristica: presente 24 ore, cura la corretta applicazione delle prescrizioni del medico in materia infermieristica e assistenziale, mediante la somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte, l'effettuazione delle medicazioni, ecc. Inoltre, collabora con l'équipe per la redazione ed aggiornamento del Piano di Assistenza, cura l'igiene dell'Ospite, degli ambienti e delle attrezzature, coordina il lavoro degli ASA e OSS e mantiene relazioni e comunicazioni con l'ospite e i suoi familiari.
- c) assistenza riabilitativa-occupazionale: attua interventi specifici, sia individuali che di gruppo, volti a recuperare, potenziare e mantenere le capacità motorie e funzionali degli Ospiti. Il programma riabilitativo è concordato tra Il medico Fisiatra, il medico di nucleo e il fisioterapista. Il fisioterapista si occupa inoltre della gestione degli ausili e collabora con gli educatori per le attività di gerontomotricità.
- d) fornitura di farmaci, ausili e presidi per l'incontinenza;
- e) servizio di podologia: tratta, a seguito della richiesta del medico o dell'infermiere, alterazioni o patologie cutanee e delle unghie del piede.

3. Servizi di animazione e socializzazione

- a) attività di intrattenimento;
- b) spettacoli;
- c) gite;
- d) attività di stimolo delle capacità cognitive e di contrasto delle sindromi depressive.
- e) attività di musicoterapia

4. Servizio di consulenza ai familiari

- a) informazione;
- b) educazione sanitaria;
- c) consegna della corrispondenza: la corrispondenza in arrivo viene recapitata ad ogni ospite o a un suo familiare

5. Servizi vari

a) I servizi amministrativi, il servizio lavanderia guardaroba, il servizio portineria, il servizio di assistenza spirituale, il servizio di podologia, il servizio bar sono condivisi con i servizi del Centro Diurno Integrato.

I servizi NON compresi nella retta

- visite specialistiche;
- parrucchiere e barbiere;
- distributori bevande-caffè;
- trasporto ai presidi ospedalieri di zona per controlli o visite: la struttura si avvale della collaborazione delle associazioni di Volontariato come Croce Bianca di Chiari.
- Servizio Camera ardente: In caso di decesso dell'Ospite la famiglia può scegliere liberamente l'impresa di pompe funebri. La RSA mette a disposizione la camera ardente, arredata e composta a cura della Fondazione
- Ambulatorio dentistico: nei locali della RSA è presente, mediante convenzione, uno studio dentistico, aperto agli Ospiti e ai loro familiari con tariffe e servizi agevolati.

I servizi Accessori

- servizio di manutenzione;
- servizio accoglienza;
- servizio amministrativo;
- servizio sociale
- URP

ALTRE INFORMAZIONI UTILI

OGGETTI PERSONALI

Si prega di prestare particolare attenzione a non lasciare incustoditi portafogli e oggetti di valore. L'amministrazione non risponde di eventuali ammanchi e/o oggetti personali smarriti quali apparecchi acustici, occhiali, protesi mobili ecc.

DIVIETO DI FUMARE

Il fumo, anche inalato passivamente, è dannoso alla salute e può disturbare altri utenti. Pertanto, in tutti i locali è vietato fumare.

APPARECCHI RADIO E TELEVISIONE

Apparecchi radio e televisione possono essere utilizzati a basso volume per non disturbare altri utenti.

NORME ANTINCENDIO

Il personale della Fondazione è addestrato ad intervenire per controllare incendi e tutelare la sicurezza degli utenti.

RETTE DI ACCESSO ALLA RSA

Le rette di accesso sono determinate dal Consiglio di Amministrazione.

Le rette giornaliere sono le seguenti:

Tipologia di Ospite	Ospiti Clarensi	Ospiti non Clarensi
Non autosufficienti (di classe da 1 a 8)	€ 53.00	€ 55.25
Non autosufficienti Alzheimer	€ 56.00	€ 59.00
Non accreditati solventi	€ 76.00	€ 76.00

Il Consiglio di Amministrazione può variare le rette di accesso secondo insorgenti necessità di bilancio. Le variazioni saranno tempestivamente comunicate ad ogni Ospite e al familiare di riferimento.

Per le camere singole la retta ha un supplemento di €6.50 al giorno se con bagno riservato; di € 4.50 al giorno se con bagno condiviso con un'altra camera.

Con "ospite clarense" si intendono coloro che al momento dell'ingresso sono residenti a Chiari da almeno due anni.

Al momento dell'ingresso viene richiesto agli Ospiti accreditati e solventi un contributo forfettario di euro 150,00 a fondo perduto per specifiche attività svolte a favore dell'Ospite.

A garanzia dell'adempimento, l'Ospite o i familiari sono tenuti a versare, unitamente alla prima mensilità, una somma a titolo di deposito cauzionale infruttifera di importo pari ad una mensilità intera di retta (31 gg) definita contrattualmente comprensiva di oneri accessori (camera singole). In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti dal presente contratto, la Fondazione sarà legittimata ad incamerare il deposito cauzionale, a soddisfazione totale o parziale di eventuali suoi crediti nei confronti dell'Ospite.

Intervento del Comune nel pagamento della retta

Qualora l'Ospite o i familiari obbligati a prestare gli alimenti (il coniuge, i figli, i genitori e, in loro mancanza, gli ascendenti prossimi, i generi e le nuore, il suocero e la suocera, i fratelli e le sorelle) non dispongano di redditi sufficienti al pagamento della retta, può intervenire a coprire la stessa il Comune di residenza dell'Ospite, previo svolgimento di indagine patrimoniale.

CERTIFICAZIONI FISCALI

La Fondazione si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono una compartecipazione al costo da parte dell'Ospite o suo obbligato, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

DIMISSIONI

L'Ospite potrà essere dimesso per:

- sua volontà, fatta salva la sua capacità di autodeterminarsi, previo avviso scritto da effettuarsi almeno 5 (cinque) giorni prima e previo rilascio di una dichiarazione che esoneri la Fondazione da ogni responsabilità;
- richiesta del familiare, previa comunicazione scritta da effettuarsi almeno 5 (cinque) giorni prima e sempre che le condizioni dell'Ospite lo consentano;

In mancanza di preavviso sarà comunque dovuta la retta corrispondente al periodo di mancato preavviso in aggiunta alla quota corrispondente a 4 (quattro) giornate di permanenza il giorno della dimissione.

La Fondazione si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dall'ASST.

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

La Fondazione inoltre può procedere alla dimissione qualora si verificano le seguenti condizioni:

- in caso di insolvenza del pagamento della retta trascorsi 8 giorni dal ricevimento del sollecito di pagamento;
- nel caso di interruzione del rapporto fiduciario tra l'Utente e/o i suoi familiari e la Fondazione, in qualsiasi modo determinatosi, ad insindacabile giudizio del Consiglio di Amministrazione della Fondazione su segnalazione del Direttore Generale;
- nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'Utente richieda un trattamento sanitario che la Fondazione non sia in grado di garantire.

La Fondazione si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalla ASST. Inoltre, al momento della dimissione o del trasferimento all'Utente verrà consegnata una relazione medica, infermieristica, psicosociale e riabilitativa per garantire la continuità assistenziale.

AREA INFORMAZIONE E ACCESSIBILITA'

Presenza di Punti di Informazione agli Ospiti	Presso il Responsabile del Nucleo Presso il Servizio Accoglienza dell'Istituto
Disponibilità di materiale Informativo	Distribuzione della Carta dei servizi.
Visite guidate alla struttura	Su richiesta al servizio Accoglienza possibilità di visite guidate alla struttura da parte di potenziali ospiti e loro familiari.
Informazioni sanitarie	Informazioni che riguardano la salute degli Ospiti possono essere richieste solamente al personale medico.
Relazioni con il Pubblico	I reclami, le segnalazioni di disservizio, i suggerimenti devono essere presentati al Medico (per i problemi di carattere sanitario) e al Servizio Urp (per altre contestazioni) direttamente, telefonando, inviando una e-mail oppure utilizzando l'apposito modulo allegato. Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi. La RSA ha la Procedura reclami

AREA PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

Attenzione alla persona rispetto della dignità personale	Tutto il personale si rivolge all'Ospite con tono cortese e rispettoso, senza utilizzare appellativi confidenziali ma solo il nome. Tutti gli operatori sono impegnati a garantire la riservatezza all'Ospite durante l'igiene, le
---	--

	<p>visite, le terapie ecc.</p> <p>Vengono messe in atto le opportune iniziative per garantire il rispetto dei ritmi di vita, del sonno, degli orari delle visite.</p> <p>La discussione del caso clinico deve avvenire nel rispetto della sensibilità e della riservatezza dell'Ospite.</p>
Riconoscibilità del personale	<p>Il personale è identificato mediante nominativo -qualifica sulla divisa e/o cartellino di riconoscimento.</p> <p>Presenza di un cartello con indicazione dell'ufficio medico e dell'infermeria e altre aree di ritrovo.</p>
Orario di ricevimento dei medici	<p>Gli orari di presenza dei medici sono esposti: il Familiare di riferimento ha libero accesso al colloquio con il medico di nucleo. È comunque consigliabile fissare un appuntamento previo accordo telefonico.</p>
Assistenza religiosa	<p>La Chiesa dell'Istituto è accessibile a utenti e parenti</p>
Indagini di gradimento utenti	<p>Vengono eseguite periodicamente attraverso questionari, indagini di gradimento degli utenti e dei loro familiari che rappresentano una delle modalità del controllo del rispetto degli standard di qualità qui dichiarati.</p>

AREA PRESTAZIONI ALBERGHIERE

Pasti	<p>L'alimentazione degli utenti è garantita da programmi alimentari controllati.</p> <p>La RSA garantisce diete secondo le necessità terapeutiche.</p> <p>È possibile per gli ospiti a dieta libera scegliere il menù fra tre opzioni.</p> <p>È assicurato l'imboccamento agli utenti che lo necessitano.</p>
Disponibilità telefoni	<p>I parenti possono telefonare agli utenti utilizzando il numero dell'Istituto</p>
Servizio parrucchiere	<p>Disponibile prenotazione (A PAGAMENTO).</p>
Spazi per incontro con i familiari	<p>Disponibilità locali di soggiorno per incontro con i familiari.</p>

TUTELA E ACCESSIBILITA'

Reclami e Segnalazioni	<p>L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti dei cittadini anche attraverso la Possibilità di sporgere reclami</p> <p>Reclami e segnalazioni sono molto utili</p>
-------------------------------	---

	<p>per capire problemi e prevedere gli interventi di miglioramento necessari.</p> <p>I reclami e le segnalazioni devono essere presentati al Medico (per i problemi di carattere sanitario) o al Urp (per altre contestazioni) direttamente, telefonando, una e-mail oppure utilizzando l'apposito modulo allegato.</p> <p>Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi.</p> <p>La RSA ha standardizzato una procedura per la gestione dei reclami e dei suggerimenti e si impegna a rispondere con celerità e comunque entro 10 giorni attivandosi a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo e predisponendo una procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.</p> <p>Le risultanze vengono sottoposte alla Direzione Generale per l'adozione se necessario di opportuni interventi di miglioramento.</p>
Questionari	<p>Annualmente viene rilevata la soddisfazione dei parenti, degli utenti e di tutto il personale/collaboratori.</p> <p>Le risultanze vengono sottoposte alla Direzione Generale per l'adozione, se necessario, di opportuni interventi di miglioramento.</p>

SCHEDA RILEVAZIONE DI SEGNALAZIONI, RECLAMI, SUGGERIMENTI



SCHEDA RILEVAZIONE SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI, RINGRAZIAMENTO, RECLAMI

Alla Direzione
All'URP
dell'Istituto Pietro Cadeo Onlus
Chiari

- Suggerimento Segnalazione Ringraziamento Reclamo

CognomeNome

Via/Piazza N..... Località

Tel. E-mail

In qualità: Ospite Familiare Operatore Altro

Ospite.....

Oggetto:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Chiari

Firma

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016 i dati personali da Lei conferiti con il presente modulo saranno trattati, in modalità cartacea che informatizzata dal nostro personale incaricato, per lo svolgimento di funzioni istituzionali attribuite dalla normativa vigente a questo Ente e, precisamente per le finalità attinenti all'accoglimento della richiesta di accesso. Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio. L'eventuale rifiuto determina l'impossibilità di avviare il procedimento. I dati potranno essere comunicati a soggetti cui tale comunicazione debba essere effettuata in adempimento di un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento ovvero disposizioni impartite da Autorità, anche ai fini di controllo della veridicità delle dichiarazioni rese. Resta esclusa la diffusione.

Titolare del trattamento è Istituto Pietro Cadeo Onlus con sede in Viale Cadeo 13 – 25032 Chiari (Brescia)
Responsabile della protezione dei dati (RPD/DPO) è contattabile al seguente indirizzo mail: ufficio.dpo@istituopietrocadeo.it
Lei potrà in qualsiasi momento esercitare i suoi diritti ai sensi dell'art. 15 e succ del Regolamento, mediante semplice richiesta da rivolgere al Titolare del trattamento.

QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE FAMILIARI UTENTI***Questionario per la rilevazione della "Qualità Percepita"******da parte dei familiari di riferimento degli ospiti RSA***

parente (specificare il grado di parentela): coniuge figlio/a nipote altro _____

1) Il primo impatto avuto con il R.S.A., le ha dato idea che il Servizio fosse:

molto ben organizzato abbastanza organizzato poco organizzato

2) Come valuta la possibilità di ottenere informazioni relative al suo familiare?

eccellente buone sufficiente insufficiente

3) Come considera la disponibilità all'ascolto del personale sanitario?

eccellente buona sufficiente insufficiente

4) Come considera l'approccio assistenziale offerto dal personale ausiliario?

eccellente buono sufficiente insufficiente

5) Come giudica la cura della persona?

eccellente buona sufficiente insufficiente

6) Come valuta l'attenzione da parte degli operatori alle necessità fisiologiche dell'Ospite?

eccellente buona sufficiente insufficiente

7) Come giudica la qualità del servizio ristorazione?

eccellente buona sufficiente insufficiente

8) Come giudica l'attenzione degli operatori al rispetto della riservatezza?

eccellente buona sufficiente insufficiente

9) Come considera la sollecitudine degli operatori nei confronti dell'Ospite?

eccellente buona sufficiente insufficiente

10) Come giudica l'assistenza medica fornita all'Ospite?

eccellente buona sufficiente insufficiente

11) Come valuta l'assistenza infermieristica?

eccellente buona sufficiente insufficiente

12) Come valuta gli interventi di riabilitazione?

eccellenti buoni sufficienti insufficienti

13) Come valuta l'attività di animazione?

eccellente buona sufficiente insufficiente

14) Come giudica il livello di confort degli ambienti di vita (sala da pranzo, sala riposo, luminosità degli ambienti, temperatura, areazione, ecc....)?

eccellente buono sufficiente insufficiente

15) Se dovesse fornire un giudizio complessivo, è soddisfatto del servizio offerto?

moltissimo molto abbastanza poco

Esponga, se lo desidera sue osservazioni e suoi suggerimenti:

QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE OSPITI**Questionario per la rilevazione della "Qualità Percepita"
da parte degli Ospiti RSA**

1. **Il primo impatto avuto con il R.S.A., le ha dato idea che il Servizio fosse:**
 molto ben organizzato abbastanza organizzato poco organizzato
2. **Come considera la disponibilità all'ascolto del personale?**
 eccellente buona sufficiente insufficiente
3. **Come valuta l'attenzione da parte degli operatori alle sue necessità fisiologiche?**
 eccellente buona sufficiente insufficiente
4. **Come giudica la qualità del servizio ristorazione?**
 eccellente buona sufficiente insufficiente
5. **Come giudica l'attenzione degli operatori al rispetto della riservatezza?**
 eccellente buona sufficiente insufficiente
6. **Come giudica l'assistenza medica fornita all'Ospite?**
 eccellente buona sufficiente insufficiente
7. **Come valuta l'assistenza infermieristica?**
 eccellente buona sufficiente insufficiente
8. **Come valuta gli interventi di riabilitazione?**
 eccellenti buoni sufficienti insufficienti
9. **Come valuta l'attività di animazione?**
 eccellente buona sufficiente insufficiente
10. **Come giudica il livello di confort e pulizia degli ambienti di vita (sala da pranzo, sala riposo, luminosità degli ambienti, temperatura, areazione, ecc....)?**
 eccellente buono sufficiente insufficiente
11. **Se dovesse fornire un giudizio complessivo, è soddisfatto del servizio offerto?**
 moltissimo molto abbastanza poco

Esponga, se lo desidera sue osservazioni e suoi suggerimenti:
