

**FONDAZIONE “DON CIRIACO VEZZOLI” Onlus**

**Via Ospedale, 57 – 24050 Cividate al Piano (Bg)  
Tel.0363945019 Fax 0363945227**

# CARTA DEI SERVIZI

AGGIORNATA AL 28/06/21

## ***POLITICHE ED OBIETTIVI DELLA RSA***

La presentazione della carta dei servizi ha lo scopo di evidenziare la filosofia che è alla base dei programmi di gestione dei servizi socio-assistenziali e sottolineare i contenuti etici e tecnici assunti come fondamento irrinunciabile di ogni attività rivolta alle persone ospitate nella Casa di Riposo “Don Ciriaco Vezzoli” ONLUS.

L’equilibrio tra le preferenze di vita dei singoli individui e il ritmo collettivo della comunità non può essere fissato in norme rigide, bensì deve maturare con la mediazione e l’aggiustamento reciproci. Ricareare la compatibilità tra individui diversi è un compito che la gestione della Casa di Riposo “Don Ciriaco Vezzoli” svolge con continuità, poiché in qualunque momento possono insorgere eventi che richiedono di modificare delle consuetudini consolidate.

E’ importante che ogni anziano possa percepirsi come abitante della casa, e non soltanto come ospite. Pertanto le regole della convivenza interna devono essere comprensibili e condivise.

L’assistenza agli anziani nella residenza non è finalizzata solo alla cura e al mantenimento della salute; la Casa di Riposo Don Ciriaco Vezzoli ritiene importante offrire all’anziano la possibilità di coltivare legami affettivi vecchi e nuovi, il rispetto delle scelte personali nell’abbigliamento e nella cura della propria persona, la possibilità di gustare le piccole gioie quotidiane almeno quanto l’obiettivo a medio termine del ripristino dello stato di salute.

Con questa carta dei servizi si vuole evidenziare come la Casa di Riposo “Don Ciriaco Vezzoli” intenda assolvere integralmente i compiti gestionali che le istituzioni di ricovero prevedono: dalla individuazione dei problemi personali dell’ospite a quelli della struttura, dalla progettazione e attuazione dei vari interventi alla preparazione professionale dei diversi operatori ed al loro permanente aggiornamento; facilitare l’accesso alla struttura dei cittadini di tutte le età offrendo occasioni di incontro e scambio di esperienza con gli ospiti.

Per assolvere a questi compiti di cura e assistenza, riteniamo indispensabile tenere sempre presente le dinamiche che portano alla condizione di “persona anziana ricoverata in istituto” in relazione a:

- modalità d’ingresso;
- struttura;
- programma di assistenza;
- servizi alberghieri;
- relazioni interpersonali;

Le motivazioni che hanno indotto al ricovero,

- perdita di autonomia,
- problematiche socio-ambientali e familiari,
- compromissione psico-sensoriale,

ci inducono a scelte operative e gestionali intese a garantire all’ospite aiuti concreti, rifuggendo dal preconcetto e dall’idea fatalistica del “cronico”.

La Fondazione Don Ciriaco Vezzoli Onlus, è una struttura di ispirazione cattolica, voluta da Don Ciriaco Vezzoli già nel 1896 ed adibita ad ospedale, per i sofferenti e gli emarginati. ancor oggi il Presidente è il Parroco pro tempore della Parrocchia di Civate al Piano, ed i valori della prossimità e della carità che hanno caratterizzato la struttura sin dall’origine, sono gli stessi che ispirano oggi la struttura. Questo nostro agire non si concretizza solamente con l’esercizio delle pratiche religiose all’interno della struttura nei diversi momenti della giornata: Santo Rosario, celebrazioni, ecc, o nelle diverse occasioni dell’anno: Pasqua e Natale, ma il nostro impegno di ogni giorno è caratterizzato dalla consapevolezza della prossimità con l’ospite e che i nostri gesti compiuti ogni giorno, anche se sempre uguali, acquisiscono un valore nuovo nella relazione di aiuto all’ospite stesso. Questo riguarda tutte le professionalità presenti nella struttura, ed è il comun denominatore di tutte le figure professionali presenti, siano esse direttamente a contatto con l’ospite che indirettamente.

In questi valori crediamo, e ci impegniamo ogni giorno affinché gli stessi diventino concreti, visibili e soprattutto caratterizzanti la nostra realtà.

## *I SERVIZI DI ASSISTENZA*

Le persone ospitate presso la nostra struttura, ad avere un'età superiore a 65 anni, sono persone non autosufficienti, e vengono classificati in base a fasce di fragilità secondo quanto previsto dalla Regione Lombardia in 8 classi SOSIA.

Da queste premesse la RSA "Don Ciriaco Vezzoli" si propone, con un programma di prestazioni assistenziali, sanitarie, terapeutiche e riabilitative, di preservare in ogni ospite il proprio ruolo individuale, evitare la sua emarginazione e compensare le funzioni compromesse.

Tale programma, condiviso tra tutti gli operatori, è garantito da una rete di servizi:

- servizi amministrativi;
- servizio medico;
- servizio infermieristico;
- servizio di riabilitazione;
- servizio di assistenza alla persona;
- servizio ecografico
- servizio di animazione e terapia occupazionale;
- servizio religioso;
- servizio relazione con il pubblico (URP)
- servizio di ristorazione;
- servizio di lavanderia;
- servizio di sanificazione e pulizie;
- servizio di sicurezza sul lavoro.

## ***COME ARRIVARE ALLA CASA DI RIPOSO DON CIRIACO VEZZOLI***

La Casa di Riposo Don Ciriaco Vezzoli sorge nel centro del Comune di Cividate al Piano in provincia di Bergamo.

Il Comune di Cividate al Piano è ubicato a est di Bergamo e confina con la provincia di Brescia, per cui è equidistante rispetto a Bergamo e Brescia sulla direttrice est.

E' raggiungibile percorrendo la statale Bergamo/Brescia con deviazione a Mornico al Serio per Cividate. Da ovest si può raggiungere Cividate con la strada provinciale Romano/Cividate e a sud con la provinciale Calcio/Cividate.

L'autolinea Bergamo/Chiari con partenza dalla stazione degli autopullmann di Bergamo fa fermata a Cividate, a 500 m circa dalla Casa di Riposo; la linea delle FS Milano/Brescia fa fermata a Calcio (circa a 2km da Cividate al Piano).

## ***ORARI DI APERTURA DELLA RSA***

La RSA è aperta ai visitatori (parenti, volontari, collaboratori) tutti i giorni dalle ore 08,00 alle ore 20.00.

L'accesso serale / notturno, dalle ore 20.00 alle ore 08.00 è consentito previo accordo con la direzione medica e generale. Per l'accesso è necessario suonare al campanello esterno ed attendere l'infermiere notturno per l'apertura.

E' comunque fatta particolare raccomandazione di rispettare le più elementari regole della vita comunitaria, evitando di disturbare gli ospiti nel momento della consumazione dei pasti (salvo intese diverse concordate con il medico) e del riposo pomeridiano.

## ***SCHEDA TECNICA***

- **Autorizzazione al funzionamento** nr.1128 del 28.04.2003
- **Standard programmatico all'apertura** sì
- **Accreditamento Regionale** sì
- **Posti letto Contrattualizzati** nr. 85
- **Posti letto autorizzati** nr. 88
- **Posti letto accreditati** nr. 88
- **Posto letto sollievo** nr. 1

### IDENTIFICAZIONE OSPITI

- **Capacità globale ricettiva** 89 posti
- **Camere singole** 1
- **Camere a due letti** 40
- **Camere a tre** 3

### DOTAZIONE DELLE CAMERE

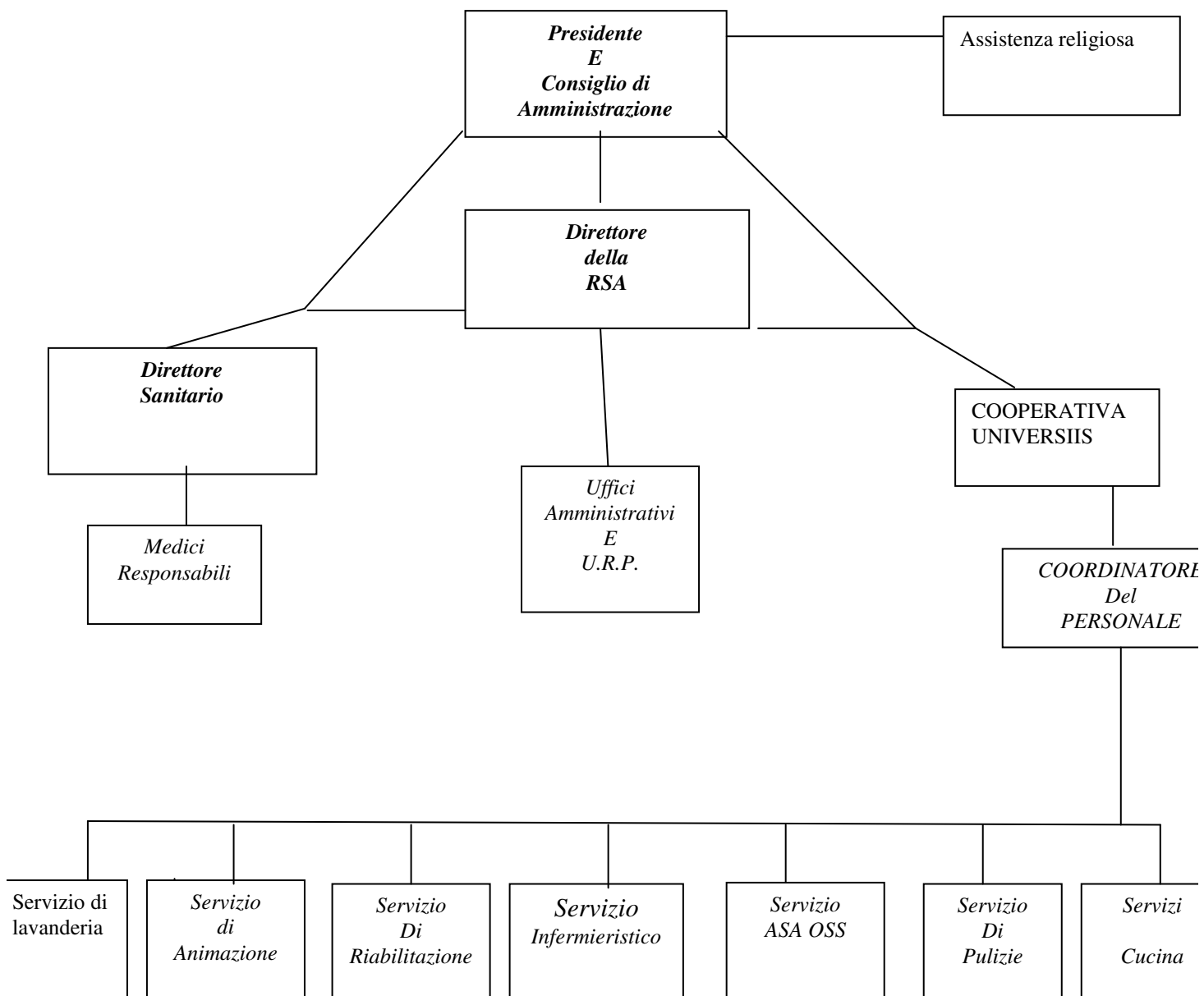
- **Servizi igienici privati**
- **Telefono**
- **Climatizzazione**

### DOTAZIONE DI NUCLEO

- **Soggiorno/pranzo/TV**
- **Cucinetta**
- **Bagno assistito**



# ORGANIGRAMMA





## **Il Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231**

Il Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 ha introdotto nell'ordinamento italiano un regime di responsabilità amministrativa a carico degli enti come conseguenza di alcune fattispecie di reato commesse nell'interesse oppure a vantaggio degli stessi, da persone che rivestano funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione degli enti stessi o di una loro unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale, ovvero da persone fisiche che esercitino, anche di fatto, la gestione e il controllo degli enti medesimi, nonché da persone sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti sopra indicati. Tale responsabilità si aggiunge a quella (penale) della persona fisica che ha realizzato effettivamente il reato.

L'articolo 6 del Decreto introduce una particolare forma di esonero dalla responsabilità amministrativa dipendente da reato, pur quando un reato venga inopinatamente commesso, qualora l'Ente dimostri:

- a) di aver adottato ed efficacemente attuato attraverso il suo organo dirigente, prima della commissione del fatto, modelli di organizzazione e di gestione idonei a prevenire reati della specie di quello verificatosi;**
- b) di aver affidato ad un organismo, dotato di autonomi poteri d'iniziativa e di controllo, il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli, nonché di curare il loro aggiornamento;**
- c) che le persone che hanno commesso il reato hanno agito eludendo fraudolentemente i suddetti modelli di organizzazione e di gestione;**
- d) che non vi sia stata omessa o insufficiente vigilanza da parte dell'organismo di cui alla precedente lett. b).**

Il Modello persegue l'obiettivo di evidenziare e configurare un sistema strutturato ed organico di procedure e di attività di controllo volto a prevenire, per quanto possibile, la commissione di condotte che possano integrare i reati contemplati dal Decreto.

A seguito di tale premessa si comunica che il Modello di Organizzazione e Gestione unitamente al Codice Etico e alla Procedura di Segnalazione all'Organismo di Vigilanza sono stati adottati dalla Fondazione Don Ciriaco Vezzoli con delibera del Consiglio di Amministrazione in data 19 dicembre 2011.

I documenti sono visibili e consultabili presso la bacheca informativa posta all'ingresso della struttura e ne può essere richiesta copia agli uffici.

## ***TARIFFE GIORNALIERE***

<b>TARIFFA UNICA PER RESIDENTI E NON RESIDENTI</b>	
<b>MENSILE (fisso a prescindere dal nr. Giorni/mese)</b>	<b>PER I PRIMI 3 MESI 68 € AL GIORNO, DAL 4' MESE €. 1.685,00</b>

Per ogni ospite della RSA viene erogato all'Ente un contributo regionale secondo la classificazione dell'ospite stesso. Il contributo viene stabilito ogni anno con delibera regionale. Le rette esposte sono al netto di tale contributo.

Ogni anno viene rilasciata la certificazione per il recupero fiscale della quota sanitaria prevista dalla Giunta Regionale Lombarda XI/ 1298 del 25/02/2019.

Non è previsto deposito cauzionale.

## ***EXTRA RETTA***

Sono a carico dell'ospite (o dei familiari coobbligati) le spese supplementari quali:

- accompagnamenti o trasporti in ambulanza;
- parrucchiere per permanente o tinta;
- podologo;
- visite specialistiche (con eventuale servizio di trasporto);
- La RSA non fornisce carrozzine agli ospiti che ne necessitino se non per spostamenti da letto a sedia ecc., pertanto qualora i familiari desiderassero una carrozzina personale, dovranno provvedere personalmente all'acquisto.

Per il parrucchiere ed il podologo la famiglia individua fuori dalla struttura il professionista di fiducia. E' possibile richiedere che l'intervento venga effettuato all'interno della struttura senza alcun costo aggiuntivo, ciò compatibilmente con le attività già previste e gli spazi disponibili.

Dove non espressamente indicato, il costo può variare in base al tipo e alle modalità della prestazione.

## ***VISITE GUIDATE***

La possibilità di effettuare visite guidate all'interno della struttura è la base del primo contatto tra l'ospite e/o i suoi familiari e l'Amministrazione della RSA: da un lato vi è il naturale desiderio, da parte del futuro ospite, di conoscere gli spazi, l'ambiente e i servizi a disposizione, dall'altro l'Amministrazione, in ossequio a un ovvio principio di trasparenza, intende permettere ai futuri utenti di compiere in serenità e consapevolezza la scelta delicata dell'ingresso in una struttura residenziale.

Ciò premesso, l'Amministrazione mette a disposizione un proprio incaricato per conoscere insieme ciò che la Casa di Riposo Don Ciriaco Vezzoli può offrire ai propri ospiti: chiunque fosse interessato ad un inserimento in struttura, è invitato a contattare l'Ufficio Amministrativo (dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,00 e dalle 14.30 alle 17.30).

## ***MODALITA' PER LA DOMANDA DI AMMISSIONE***

La domanda di ammissione presso la RSA è costituita dal “**modulo unico di ingresso**”, modulistica condivisa con l'ASL di Bergamo, le associazioni delle case di riposo della provincia di Bergamo, la conferenza dei sindaci e l'ordine dei medici. Pertanto la struttura aderisce e riceve la modulistica unica reperibile sul portale ASL, presso gli ambiti territoriali e presso tutte le case di riposo della provincia di Bergamo. L'utente potrà così presentare in copia ai nostri uffici, alla nostra struttura, anche domande presentate presso altre strutture purché redatte sul modulo unico di ingresso.

Essa si compone di una parte anagrafica dove vengono richiesti i dati della persona per la quale si richiede il ricovero ed i recapiti di familiari e/o tutori, di una scheda sociale e di una scheda sanitaria che deve essere redatta dal medico di base o in caso l'ospite sia ricoverato, dal medico ospedaliero. Tale scheda è volta ad accertare le condizioni di non autosufficienza del richiedente ed il tipo di assistenza necessaria.

La sottoscrizione della domanda sia da parte dell'ospite che da parte del parente coobbligato, implica l'accettazione del regolamento della struttura e l'impegno a corrispondere la retta di degenza mensile; essa è ritenuta valida per sei mesi, dopo i quali viene archiviata.

con delibera del Consiglio di Amministrazione nr. 4/2014 del 31/07/2014, è stato stabilito che la gravità clinica del soggetto interessato possa avere la priorità sulla residenza, gravità che deve evincersi dalla scheda medica. Naturalmente a parità di gravità, prevale il requisito della residenza.

Alla presentazione della domanda, verrà assegnato un numero di protocollo alla data corrente per essere posti in graduatoria.

### ***AMMISSIONI***

L'ammissione dell'Ospite nella Casa di Riposo “Don Ciriaco Vezzoli” è subordinata a:

- accettazione della domanda previo parere medico interno dopo esame della documentazione clinica;
- sottoscrizione dell'impegnativa di pagamento della retta;
- presentazione dei documenti eventualmente richiesti;
- consenso dell'Ospite ad essere accolto nella Casa di Riposo;
- accettazione delle norme contenute nel regolamento.
- Stipula e sottoscrizione del contratto di ingresso

## ***MODALITA' DI GESTIONE DELLA GRADUATORIA DI INGRESSO***

La domanda di ingresso alla RSA può essere presentata personalmente presso la segreteria della RSA, oppure via fax al numero 035/945227 o a mezzo di posta elettronica all'indirizzo mail [segreteria@rsavezzoli.it](mailto:segreteria@rsavezzoli.it), in originale oppure, in forza della domanda unica, è possibile inoltrare il modello anche in fotocopia.

All'atto della presentazione della domanda di ingresso alla Segreteria della Fondazione, la domanda viene subito protocollata, vista dal Direttore della struttura e successivamente la scheda medica viene valutata dal Direttore Sanitario affinché ne valuti il grado di fragilità della persona interessata. La domanda viene poi inserita in graduatoria e nel portale RSA Community.

Per statuto la struttura accoglie l'ospite anziano in via prioritaria residente nel Comune di Civate al Piano, tuttavia con delibera del Consiglio di Amministrazione nr. 4/2014 del 31/07/2014, è stato stabilito che la gravità clinica del soggetto interessato possa avere la priorità sulla residenza, gravità che deve evincersi dalla scheda medica. Naturalmente a parità di gravità, prevale il requisito della residenza. La gravità clinica quale requisito di priorità in graduatoria, è applicabile secondo il criterio di scorrimento della graduatoria stessa che prevede, in via principale le domande di soggetti residenti nel Comune di Civate al Piano, poi dei soggetti residenti nell'Ambito Territoriale 14, successivamente i residenti della provincia di Bergamo e in via residuale quelle pervenute da soggetti residenti fuori provincia.

In caso di disponibilità, la segreteria degli uffici, provvede a contattare la persona che ha inoltrato domanda e, per questioni organizzative, la risposta dell'utente deve pervenire con cortese sollecitudine. Se la persona che ha inoltrato la domanda, accetta l'ingresso vengono fornite tutte le istruzioni, qualora rifiuti temporaneamente, la domanda non retrocede ma rimane nella medesima posizione in graduatoria.

### ***RETTE***

Le rette sono comprensive di:

- servizio alberghiero;
- assistenza medico infermieristica, fisioterapica e animazione;
- esami ematochimici ecc. di routine all'ingresso se richiesti dal medico della struttura;

- servizio diagnostico (ecografie)
- tutto quanto non espressamente citato nel paragrafo “Tariffe” a pag.9.

La retta deve essere pagata in via anticipata entro i primi dieci giorni del mese in corso presso l'ufficio della RSA. Il ritardato pagamento comporta una maggiorazione della retta da determinarsi in relazione al vigente tasso bancario.

Il mancato pagamento della retta alle prescritte scadenze per due mesi consecutivi comporterà di diritto le dimissioni dell'Ospite, fatto salvo il pagamento di quanto ancora dovuto.

L'Amministrazione si riserva il diritto di variare le attuali tariffe e di darne tempestiva comunicazione ai familiari per l'accettazione.

L'Amministrazione rilascia annualmente la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie (in ottemperanza al DGR n° 26316 del 21.03.1997).

### ***ASSENZE E DIMISSIONI***

**ASSENZE** La retta è dovuta per intero anche per assenze dovute a qualsiasi motivazione (ricoveri ospedalieri, brevi periodi in famiglia ecc.). Le assenze superiori a trenta giorni comportano di norma la perdita del posto, fatto salvo accordi con la direzione.

**DIMISSIONI** In caso di dimissioni volontarie, l'Ospite è tenuto a dare un preavviso di trenta giorni: in difetto sarà tenuto al pagamento di tale periodo. In caso di gravi mancanze che turbano il rapporto di convivenza all'interno della struttura, l'ospite verrà dimesso previo avviso e con provvedimento del consiglio di amministrazione. La retta versata verrà trattenuta solo fino al giorno di effettiva permanenza presso la struttura.

In caso di decesso la retta non verrà restituita salvo il caso in cui il decesso avvenga entro il 10° giorno del mese, in tal caso verrà restituito l'importo di metà retta.

Al fine di garantire una continuità assistenziale della persona, sia in caso di dimissioni volontarie, che in caso di dimissioni determinate da incompatibilità con la struttura, il Direttore Sanitario provvederà a redigere una **relazione sullo stato clinico di salute** dell'ospite. La famiglia viene convocata dal Direttore Sanitario e dal Direttore della struttura per l'illustrazione della problematica e delle possibili soluzioni. Qualora la famiglia decida il

rientro al proprio domicilio, la struttura comunicherà la dimissione ai servizi sociali del comune di residenza e all'ASST di riferimento, affinché ne siano a conoscenza e valutino l'eventuale attivazione di un servizio di supporto. Se invece l'ospite necessitasse di una struttura diversa dalla nostra, la famiglia verrà supportata nell'attivazione di un percorso di cura diverso con possibilità di rientro in RSA.

### ***RISERVE***

Fermo restando la redazione di una relazione sullo stato clinico di salute dell'ospite, l'Amministrazione si riserva il diritto di:

- dimettere l'Ospite, in seguito a parere medico, qualora le sue condizioni psicofisiche siano incompatibili con l'attività della RSA.
- Per esigenze organizzative, per incompatibilità con gli altri ospiti o per mutate condizioni psicofisiche, spostare l'ospite in un altro reparto, sentito il parere della Direzione Sanitaria .

### ***RICOVERI OSPEDALIERI***

In caso di ricovero in ospedale, per una continuità assistenziale, i medici di reparto provvedono ad informare i medici ospedalieri della situazione dell'ospite e si impegnano a monitorare l'andamento presso il nosocomio. Su richiesta dei familiari, l'Ente può provvedere all'assistenza nella struttura ospedaliera, relativa al lavaggio della biancheria dell'ospite e all'organizzazione del trasporto di rientro in struttura. Comunque i medici mantengono uno stretto contatto con i medici ospedalieri, riservandosi in caso di intervento, l'accesso in sala operatoria.

### ***INFORMAZIONE E CONSENSO***

L'ospite ha il diritto di essere informato sugli esami diagnostici, le terapie, gli interventi prescritti dai medici e le prestazioni infermieristiche. Può inoltre rifiutare il proprio consenso ad un qualsiasi intervento sanitario e/o assistenziale. In tal caso è tenuto, a richiesta del medico, a rilasciare a quest'ultimo una dichiarazione liberatoria.

Di fronte a situazioni di complessità la persona ospite ha diritto a farsi assistere nell'informazione, valutazione ed assunzione di decisioni, dai famigliari o da persone di fiducia.

Nei casi in cui sia necessario un intervento urgente la legge prevede che il medico debba agire nell'interesse del malato anche senza consenso.

### ***PRIVACY***

Ai sensi e per gli effetti della Legge 675/96 e 196/2003 gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli ospiti, fornendole solo a loro personalmente e, in caso di consenso ai loro familiari o ad altre persone da loro designate.

Si invitano pertanto i familiari a chiedere al medico o all'infermiere professionale esclusivamente informazioni relative allo stato di salute del proprio congiunto.

### ***PERSONALIZZAZIONE DELLE CAMERE***

L'ospite non può di sua iniziativa alterare la dotazione degli arredi della camera, che conserverà con ogni cura.

### ***VARIE***

La RSA non assume alcuna responsabilità per eventuali danni subiti dall'Ospite o dallo stesso causati a terzi durante la sua permanenza nella struttura (furti, infortuni, responsabilità per atto illecito, etc.).

Non è consentito all'Ospite tenere presso di sé effetti personali di notevole valore, oggetti preziosi o somme di denaro. La Direzione della RSA declina ogni responsabilità per l'inosservanza dell'obbligo. Non è altresì permesso tenere in camera o comunque procurarsi cibi e bevande alcoliche.



## ***L'ACCOGLIENZA DELL'OSPITE NELLA RSA***

L'entrata dell'ospite viene concordata con la famiglia, sia per quanto riguarda il giorno e l'ora che per le modalità. L'ingresso nella Casa è un momento importante e delicato: vi sono delle difficoltà che il nuovo ospite deve affrontare, tra cui ovviamente l'impatto con una realtà nuova rispetto alla normalità che lo ha accompagnato durante i mesi e gli anni precedenti.

Il responsabile di turno, dopo essersi presentato all'ospite, si attiene alle seguenti disposizioni:

- accompagnare l'ospite nel reparto e presentargli gli ambienti (dov'è il bagno, la camera, la sala da pranzo, ...);
- effettuare le presentazioni delle figure operative della struttura;
- presentare al nuovo ospite i suoi compagni di camera e favorire tra di loro l'accettazione del nuovo compagno;
- osservare il grado di accettazione degli ospiti sotto l'aspetto individuale e collettivo ed annotarlo;
- presentazione all'ospite del programma e delle attività previste per la settimana;

Dopo questo primo contatto, il nuovo ospite avrà un colloquio con il Medico Direttore Sanitario, per un approfondimento della conoscenza dell'ospite stesso, dei suoi bisogni ed esigenze, in base alle quali viene predisposto poi la tabella clinica, la terapia e le disposizioni per l'eventuale riabilitazione.

Con la necessaria gradualità, in rapporto alle condizioni psico-fisiche, l'ospite verrà in seguito coinvolto nelle attività della terapia occupazionale.

Per quanto attiene alle dimissioni (v. pag. 13)

## ***VALUTAZIONE DELL'OSPITE NELLA FASE DI ACCOGLIENZA IN RSA***

La valutazione dell'ospite è un momento critico in cui si rendono disponibili numerose informazioni sullo stato di salute, allo scopo di individuare un'appropriata programmazione degli interventi assistenziali. La presa in carico dell'ospite avviene in modo totale della persona e non solamente per la parte relativa alle patologie di cui è affetto, pertanto la fase della valutazione risulta essere particolarmente delicata e richiede attenzione da parte di tutti gli operatori e disponibilità dei familiari.

La valutazione di un nuovo ospite comprende varie fasi:

1. Colloquio conoscitivo dell'ospite e dei familiari con il medico, la caposala e l'infermiere. Esame da parte del medico e dell'Infermiere Professionale dei documenti clinici di cui dispone (relazione del Medico Curante e del Direttore, relazioni di dimissione ospedaliera, esami di laboratorio, Rx, ECG, elenco dei farmaci che sta assumendo). Questa fase offre al responsabile dell'URP l'opportunità di conoscere i familiari dell'ospite e di stabilire rapporti di empatia e di fiducia, utili sia per rilevare notizie, sia per concordare una linea di attiva collaborazione.
2. Visita medica e compilazione della cartella clinica (comprendente anamnesi medica, infermieristica e riabilitativa, esame obiettivo, definizione della diagnosi attiva e terapia).
3. Valutazione dello stato funzionale, cognitivo, psicologico, della commorbidità attraverso indici e scale di valutazione validate, al fine di definire in modo obiettivo e riproducibile le condizioni di non autosufficienza. Compilazione del Piano di Assistenza Individualizzata (PAI)

Al termine della suddetta valutazione, il Medico che accoglie il nuovo ospite, individuati i bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali, programma il piano di assistenza corrispondente (PAI), in collaborazione con le varie figure professionali, comprensivo del piano delle attività animative ed occupazionali, riabilitative e assistenziali.

Il Direttore Sanitario giudicherà la possibilità o meno di coinvolgimento dei familiari all'interno del progetto, i quali verranno comunque chiamati per una condivisione e la sottoscrizione del documento.

I dati delle valutazioni espressi da tutti gli operatori coinvolti nel piano di assistenza (PAI) vengono raccolti in un "fascicolo multidimensionale", FASAS che consente la conoscenza globale delle condizioni dell'ospite.

## ***MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI***

In ossequio agli obblighi normativi e ad un basilare principio di trasparenza, la Cooperativa Universiis, alla quale la Fondazione ha appaltato il servizio di assistenza e generico, ha predisposto, come modalità di riconoscimento per tutti gli operatori, un cartellino personale, recante nome e cognome, fotografia e qualifica dell'operatore.

Al fine di agevolare l'identificazione degli operatori da parte degli ospiti e dei familiari, le varie figure professionali si presentano con una divisa di diverso colore:

MEDICO: camice bianco

COORDINATORE DEL PERSONALE: divisa con casacca verde

ASA / OSS : divisa di colore bianco.

INFERMIERI PROFESSIONALI : divisa con casacca verde

EDUCATRICE: divisa con polo rossa

FISIOTERAPISTI: divisa con polo azzurra

OPERATORI GENERICI DELLE PULIZIE : divisa con casacca blu

Gli operatori indossano un cartellino di riconoscimento con fotografia, nominativo e mansione. E' presente un sistema informatizzato per la rilevazione delle presenze.

## ***GIORNATA TIPO DELL'OSPITE IN CASA DI RIPOSO***

Gli ospiti della nostra RSA si svegliano solitamente di mattino tra le 6.00 e le 7.00. Subito dopo a ciascun ospite viene effettuata l'igiene personale, al termine della quale vengono indossati i vestiti, con abiti in rapporto alla stagione.

Durante la mattinata, come già precedentemente programmato, si effettuano bagni, rasature di barbe, taglio unghie e attività igieniche personali.

Coloro che non deambulano autonomamente vengono aiutati a sedersi sulle proprie carrozzine ed accompagnati, insieme agli ospiti deambulanti, in sala da pranzo, dove viene servita la prima colazione, accompagnata dalla somministrazione di eventuale terapia, dopo la colazione gli ospiti che non sono in grado di farlo da soli, vengono accompagnati in bagno.

Inizia poi l'attività riabilitativa, articolata secondo un calendario e modalità fissate dal Medico Responsabile.

Alle 11.30 e alle 12.00 viene servito il pranzo nelle tre sale preposte; la distribuzione degli ospiti nelle due sale è predisposta dalla responsabile dei reparti.

Servito il caffè, verranno accompagnati a letto gli ospiti specificatamente indicati dal Direttore Sanitario.

Durante il pomeriggio, si prosegue, come già precedentemente programmato, nello svolgimento del bagno e delle attività igieniche personali.

Tutti gli ospiti, in rapporto alle proprie condizioni, prendono parte alla terapia occupazionale, organizzata dal personale qualificato in forza alla Casa; i responsabili valutano per ogni ospite la capacità di partecipare alle varie iniziative, interpellando anche il Medico Responsabile.

La distribuzione del tè con biscotti viene effettuata verso le 15.00.

La cena viene dispensata verso le ore 18.00 18.45 con la terapia serale. Alle 20.30 si distribuisce la camomilla per la notte con l'ultima terapia della giornata.

Infine gli ospiti vengono accompagnati a letto per la sistemazione notturna, dopo che sono stati effettuati gli interventi di cambio e la somministrazione della terapia notturna, se prevista dalle disposizioni mediche.

Qualora dovesse essere necessario un intervento medico o infermieristico, per patologia acuta, sono sempre presenti all'interno della struttura, per tutte le 24 ore, infermieri e medici .

## ***L'ASSISTENZA DURANTE IL SOGGIORNO IN RSA***

Sotto la responsabilità della Direzione Sanitaria è garantita l'assistenza medica, infermieristica e riabilitativa; la Direzione Sanitaria, in concerto con la Direzione Generale, coordina il percorso di diagnosi e cura, verifica la qualità del servizio e ne promuove il miglioramento continuo mediante protocolli di procedura, riunioni e corsi di formazione del personale.

1. L'assistenza medica è garantita dalla presenza quotidiana per sei giorni alla settimana dal medico di struttura.
2. L'assistenza infermieristica è garantita ogni giorno della settimana compresa la notte.

L'attività di nursing si avvale del contributo di operatori socio-assistenziali che provvedono alla cura della persona, accudendo l'ospite durante l'intero arco della giornata, assicurandone la quotidiana igiene personale, l'assistenza durante il pasto con eventuale somministrazione degli alimenti (se l'ospite non è autosufficiente) e rispondendo ai suoi bisogni quotidiani, nel rispetto della dignità della persona e della privacy. Con periodicità settimanale a ciascuno viene fatto il bagno e controllo del peso corporeo.

Il servizio di fisiochinesiterapia dispone di una palestra attrezzata, in cui sono presenti nr.2 operatori per cinque giorni alla settimana .

3. Per il servizio di animazione – terapia occupazionale sono stati strutturati laboratori in cui gli ospiti, in rapporto alle proprie capacità e volontà, esprimono i propri interessi con attività manuali e la partecipazione a programmi culturali, sociali e di svago.
4. L'assistenza notturna è garantita da un Infermiere professionale e un ASA/OSS più reperibilità medica degli stessi medici che garantiscono il servizio diurno.

## ***I SERVIZI ALBERGHIERI***

I servizi alberghieri assumono per gli ospiti una dimensione molto importante: ad essi è infatti legata, per l'utente, la percezione della qualità del servizio offerto. La Direzione riserva quindi un'importanza adeguata alle attese. I servizi ai quali si presta particolare cura sono:

### **MENSA**

L'alimentazione svolge un ruolo importante, assieme da altri fattori quali l'animazione e la riabilitazione, nel favorire il mantenimento di una vita sana, attiva ed autonoma; agli ospiti viene proposto un menu con piatti gustosi, accompagnati da alimenti adatti ai portatori di particolari patologie. Il responsabile dei piani, su indicazione del Medico, comunica alla cucina i piatti che rientrano in diete indicate per gli ospiti affetti da patologie particolari o per condizione di temporanea malattia.

I menu, ruota su quattro settimane e subisce variazioni secondo le stagioni, cercando di proporre pietanze caratteristiche tipiche stagionali e che ricordino i tempi passati e la cucina della famiglia di provenienza.

La preparazione dei piatti viene effettuata giornalmente con la massima cura, con prodotti di qualità forniti da ditte specializzate nel settore. La pulizia è assoluta e periodicamente verificata dai tecnici preposti dell'ASL di Bergamo. Nella predisposizione dei pasti viene osservata l'applicazione del manuale per l'HACCP, così come previsto dalle normative europee in materia, al quale il personale di cucina si attiene nelle varie fasi di elaborazione dei pasti.

Periodicamente, infine, i menu vengono controllati ed eventualmente variati, in modo da offrire un servizio sempre aggiornato e gradevole.

## **LAVANDERIA E GUARDAROBA**

La funzionalità del servizio esprime l'attenzione che la "RSA DON CIRIACO VEZZOLI" Onlus ripone nel soddisfare le necessità di ogni singolo ospite, nonostante le condizioni dei ricoverati persone allettate o permanentemente in carrozzina, richiedono attenzioni igieniche numericamente superiori rispetto ad altri ospiti autosufficienti, con controlli frequenti della biancheria, delle modalità e della sua idoneità

Il nostro servizio di lavanderia è gestito in due modi

- A) gestione degli indumenti personali degli ospiti (a scelta possono essere lavati dalla lavanderia interna o dai parenti)
- B) gestione dei capi di tovaglieria e tendaggi, lavati dalla nostra lavanderia;
- C) gestione dei capi di biancheria dei letti: questo servizio è esternalizzato ad altra azienda; la biancheria sporca viene ritirata due volte la settimana e viene riconsegnata pulita, sterilizzata e divisa per ogni piano.

Il personale di assistenza verifica la pulizia degli indumenti ogni volta che accudisce l'ospite verificando carenze e guasti nella sua biancheria personale e inviando alla lavanderia la biancheria non idonea in appositi sacchi. Al fine di identificare correttamente l'appartenenza dei capi, la struttura dispone di un servizio di etichettatura a caldo con termo pressa della biancheria, ogni capo è contrassegnato da nome e cognome dell'ospite stesso. Dopo essere stati lavati nella lavanderia interna, i capi vengono riposti negli armadi di ciascun ospite.



***IL SERVIZIO DI FISIOKINESITERAPIA  
ALL'INTERNO DELLA CASA DI RIPOSO  
"DON CIRIACO VEZZOLI" Onlus :  
INDICAZIONI E FINALITA'***

Il medico in collaborazione con il personale riabilitativo, stabilisce per ciascun ospite il programma riabilitativo personalizzato.

L'attività riabilitativa viene svolta presso la palestra opportunamente attrezzata da una équipe di terapisti della riabilitazione.

E' prevista anche una riabilitazione passiva ed il trattamento riabilitativo che possono essere effettuati anche a letto o nel reparto di degenza quando le condizioni dell'ospite lo richiedano.

Il servizio è provvisto di tutta l'attrezzatura riabilitativa necessaria.

Ogni mattina viene svolta in ogni piano la ginnastica di gruppo.

## ***IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE***

L'intervento di animazione nella RSA "Don Ciriaco Vezzoli" ha la finalità di promuovere il miglioramento della qualità della vita degli anziani all'interno della struttura stessa.

### **OBIETTIVI:**

- Favorire la relazione e l'integrazione fra gli ospiti.
- Incrementare il grado di collaborazione e di solidarietà fra gli stessi.
- Favorire la partecipazione degli anziani alle decisioni che li riguardano (sistemazione degli ambienti, creazione di nuovi spazi, progettazione delle attività, ecc.).
- Favorire il collegamento con l'esterno da un punto di vista storico-sociale (ciò che succede nel Paese e nella società).

Il servizio di animazione organizza, anche in collaborazione con le associazioni di volontariato, un intenso programma di attività socio-ricreative in grande e piccolo gruppo che vengono pubblicizzate attraverso manifesti affissi nell'atrio della Casa.

Le attività indicativamente sono le seguenti:

- Laboratorio di cucito
- Laboratorio di ricamo
- Laboratorio di pittura
- Laboratorio di ritaglio
- Creazione di addobbi
- Feste di compleanno mensili
- Gite
- Tombole
- Feste ed incontri in ricorrenze particolari (festa del patrono, festa della mamma, Natale, carnevale, ecc.)

promuove attività di animazione e ricreazione nonché mantenere gli interessi specifici degli ospiti e di prevenzione del decadimento psicofisico.

## ***ASSISTENZA RELIGIOSA***

L'assistenza religiosa viene particolarmente seguita da un cappellano nella persona di don Walter. All'interno della Casa esiste, infatti, una cappella molto bella, nella quale vengono celebrate le funzioni religiose.

Il Cappellano è coadiuvato da Suor Emilia la quale svolge attività di supporto alla catechesi e distribuisce la Comunione agli ospiti due volte la settimana; inoltre, ogni settimana, viene celebrata la Santa Messa, alla quale partecipano quasi tutti gli ospiti. Tutti i giorni, alle ore 17, viene recitato il S. Rosario, altro momento che registra una notevole presenza di ospiti.

Oltre alla consueta attività, mensilmente viene celebrata una Santa Messa per gli ospiti presenti da Don Gianni Carminati.

In occasione della Festa dell'ammalato tutti gli ospiti sono invitati a partecipare alla celebrazione liturgica solenne presso il Santuario dell'Addolorata di Civate al Piano, accompagnati dal nostro personale.

## **ORARI DI ACCESSO E PRESENZA DI FAMILIARI ED AMICI**

La scelta della Direzione è di favorire in ogni modo l'accesso dei parenti, amici e volontari in ogni ora del giorno, allo scopo di creare una condizione di "casa aperta", il più possibile integrata con le attività presenti nel territorio.

Le porte si aprono alle ore 7.00 e vengono chiuse alle 21.15: l'accesso all'interno dei reparti è autorizzato dalle 8 alle 20.30, tenendo conto della privacy degli ospiti e dei momenti legati al pranzo.

In relazione alle condizioni dei singoli ospiti, la Direzione autorizza uscite temporanee dalla struttura, purché accompagnati da familiari o da persone delegate dalla famiglia. Alcuni ospiti, **previo consenso dei familiari e sentito il Medico**, preavvisata l'infermiera responsabile di turno, sono autorizzati ad **uscire anche non accompagnati**.

La presenza di famigliari accanto agli ospiti è possibile e raccomandabile in quanto aiuta l'anziano a mantenersi in contatto con l'ambiente socio affettivo di provenienza. Il familiare può prendere parte insieme all'ospite alle attività sociali organizzate nella Casa.

Vi sono situazioni in cui i familiari, pur desiderando stare a fianco del loro congiunto nel corso della giornata, perché impossibilitati, chiedono l'intervento di terzi. Queste persone chiamate dai parenti ad accompagnare l'ospite non possono svolgere né funzioni assistenziali né infermieristiche, che vengono assicurate dal personale della struttura.

I familiari dovranno comunicare per iscritto alla direzione, il nominativo della persona individuata per accompagnare l'ospite, i giorni e gli orari della sua presenza all'interno della RSA.

Le persone cui la famiglia assegna il compito di accompagnamento dei propri congiunti dovranno esibire, durante la loro permanenza nella Casa, un cartellino di riconoscimento rilasciato dall'Amministrazione.

L'Amministrazione si riserva l'eventuale revoca di questa concessione qualora la persona non dovesse rispettare le disposizioni ricevute.

L'Amministrazione previa autorizzazione, ed in casi di particolare gravità, concede ai familiari la possibilità di rimanere ad assistere il proprio congiunto la notte.

## ***UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)***

La gestione di una Casa di Riposo comporta necessariamente un impegno particolare, considerato che la struttura deve garantire un servizio alle persone, ognuna delle quali ha una propria storia, le proprie esigenze e le proprie aspettative.

Le risposte che la struttura è in grado di dare devono essere messe continuamente in discussione, poiché ogni momento è diverso dal precedente.

Proprio per questo motivo l'organizzazione dei servizi non sempre risponde in modo tempestivo al mutare delle situazioni assistenziali; ciò a prescindere dagli sforzi che si fanno per offrire servizi sempre più qualificati.

Per rispondere quindi sempre meglio al mutare delle condizioni, sono indispensabili gli apporti, i suggerimenti e perfino i reclami che giungono alla Direzione, in particolar modo se provengono dai familiari degli ospiti.

Al fine di individuare miglioramenti sia nell'organizzazione che nelle risorse, la nostra RSA ha creato un Ufficio di Relazione con il Pubblico coincidente con la persona del Direttore Generale, il quale si riserva 30 gg, valutandone anche l'urgenza, per rispondere ad eventuali segnalazioni o reclami.

## **Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP)**

Al fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e di favorire lo svolgimento imparziale della stessa, è riconosciuto a chiunque ne abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, il diritto di accesso ai documenti amministrativi, secondo le modalità stabilite dalla legge **(ART.22 L.241/90 e artt. 15 ess L.R. N.1/2012)**.

Pertanto alla luce di quanto sopra è possibile inoltrare richiesta scritta alla Direzione Amministrativa.

La direzione è inoltre a disposizione degli ospiti e dei familiari un momento di confronto:

- esplicitare i servizi offerti, gli orari e le tariffe applicate;
- mettere in contatto i familiari con i responsabili dei vari servizi, nel caso di reclami e di richieste di chiarimenti;

La disponibilità dell'Amministrazione ad accogliere richieste e lamentele deve, naturalmente, accordarsi con la volontà di collaborazione di coloro che si rivolgono all'URP:

la Direzione Amministrativa è disponibile a colloqui, anche informali, in vista della risoluzione di problemi e contestazioni, piccole o grandi che siano rispettosi delle esigenze e delle aspettative di tutti; solo in questa prospettiva si sviluppa e si è sviluppato nel tempo un rapporto proficuo con molti, tra familiari ed ospiti, e il nostro auspicio è proseguire in tale direzione.

Coloro che intendono rivolgersi all'URP possono farlo verbalmente presso l'Amministrazione della RSA o per iscritto: nel caso di comunicazioni per iscritto, l'URP si impegna a rispondere entro 30 giorni dal ricevimento della domanda.

L'incaricato dei rapporti con il pubblico è a disposizione dei familiari e degli ospiti presso l'Ufficio Amministrativo nei seguenti orari:

**Lunedì – Venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00**

## **Ufficio Pubblica Tutela - UPT**

Sempre in ottemperanza a quanto stabilito dalla normativa **(ART.22 L.241/90 e artt. 15 ess L.R. N.1/2012)**, per eventuali lamentele è possibile rivolgersi all'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA dell'ASST di Bergamo Ovest sito presso l'Ospedale di Romano di Lombardia

## **Cosa fa Ufficio Pubblica Tutela - UPT**

L'Ufficio è previsto da norme regionali, ha ruolo autonomo ed indipendente e rappresenta la "voce dei cittadini" nei confronti delle strutture sanitarie e socio-sanitarie bergamasche.

Rientra fra i suoi compiti quello di operare perché vengano effettivamente praticati i diritti all'informazione, all'accesso alle prestazioni, al rispetto della libertà e dignità della persona, intervenire sistematicamente ed in modo strutturato alla personalizzazione e umanizzazione dei servizi affinché il sistema sia sempre più vicino alle reali necessità ed ai bisogni dei cittadini.

Concretamente l'Ufficio di Pubblica Tutela:

- raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato disservizi nei settori sanitari e socio-sanitari;
- accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, rappresentandole alle Direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti;
- si rapporta con le organizzazioni sindacali, del volontariato e dell'associazionismo, per favorire una corretta informazione sulla fruizione dei servizi sanitari e socio-sanitari.

La ASST Bergamo Ovest ha stabilito gli standard di qualità, che l'UPT deve seguire per la gestione dei reclami.

Il Responsabile dell'Ufficio Pubblica Tutela ha l'ufficio presso l'Ospedale di Romano di Lombardia.

L'Ufficio può essere contattato direttamente durante i seguenti orari:

dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00 dal lunedì al venerdì. **preferibile, se possibile, fissare un appuntamento**

Le segnalazioni, oltre che di persona allo sportello, possono essere fatte telefonicamente, 0363/990234 possono essere inviate via fax al n. 0363/990394 (indicando all'attenzione dell'Ufficio Pubblica Tutela) oppure via mail al seguente indirizzo di posta elettronica [uff\\_publicatutela@asst-bginvest.it](mailto:uff_publicatutela@asst-bginvest.it)

# **PROCEDURA DI ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI**

Legge 241/90

L'attività amministrativa persegue i fini determinati dalla legge ed è retta da criteri di economicità, di efficacia, di imparzialità, di pubblicità e di trasparenza secondo le modalità previste dalla legge 241/90 e dalle altre disposizioni che disciplinano singoli procedimenti, nonché dai principi dell'ordinamento comunitario.

La pubblica amministrazione, nell'adozione di atti di natura non autoritativa, agisce secondo le norme di diritto privato salvo che la legge disponga diversamente.

I soggetti privati preposti all'esercizio di attività amministrative, come le Fondazioni, assicurano il rispetto dei criteri e dei principi di cui al comma 1 L. 241/90, con un livello di garanzia non inferiore a quello cui sono tenute le pubbliche amministrazioni in forza delle disposizioni di cui alla citata normativa.

## **PREMESSE**

### **ART. 22 L.241/90**

**Art. 15 e ss LEGGE REGIONALE n. 1/2012**

1. Ai fini del presente capo si intende:

a) per "diritto di accesso", il diritto degli interessati di prendere visione e di estrarre copia di documenti amministrativi;

b) per "interessati", tutti i soggetti privati, compresi quelli portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso;

c) per "controinteressati", tutti i soggetti, individuati o facilmente individuabili in base alla natura del documento richiesto, che dall'esercizio dell'accesso vedrebbero compromesso il loro diritto alla riservatezza;

d) per "documento amministrativo", ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni o non relativi ad uno specifico procedimento, detenuti da una pubblica amministrazione e concernenti attività di pubblico interesse, indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale;

e) per "pubblica amministrazione", tutti i soggetti di diritto pubblico e i soggetti di diritto privato limitatamente alla loro attività di pubblico interesse disciplinata dal diritto nazionale o comunitario.



2. L'accesso ai documenti amministrativi, attese le sue rilevanti finalità di pubblico interesse, costituisce principio generale dell'attività amministrativa al fine di favorire la partecipazione e di assicurarne l'imparzialità e la trasparenza.
3. Tutti i documenti amministrativi sono accessibili, ad eccezione di quelli indicati all'articolo 24, commi 1, 2, 3, 5 e 6.
4. Non sono accessibili le informazioni in possesso di una pubblica amministrazione che non abbiano forma di documento amministrativo, salvo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, in materia di accesso a dati personali da parte della persona cui i dati si riferiscono.
5. L'acquisizione di documenti amministrativi da parte di soggetti pubblici, ove non rientrante nella previsione dell'articolo 43, comma 2, del testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, si informa al principio di leale cooperazione istituzionale.
6. Il diritto di accesso è esercitabile fino a quando la pubblica amministrazione ha l'obbligo di detenere i documenti amministrativi ai quali si chiede di accedere.

## **PROCEDURA :**

1. Tutti gli interessati possono esercitare il diritto di accesso ai documenti amministrativi, mediante richiesta scritta motivata, rivolta all'amministrazione che ha formato il documento o che lo detiene stabilmente. La richiesta è da presentarsi all'Ufficio di Segreteria della Fondazione.
2. entro 30 giorni dalla richiesta è possibile ritirare presso la segreteria la copia degli atti richiesti.
3. Il rilascio di copia è subordinato al rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, nonché i diritti di ricerca e di visura. L'esame dei documenti è gratuito.
4. Decorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta, questa si intende respinta. In caso di diniego dell'accesso, espresso o tacito, o di differimento dello stesso ai sensi dell'articolo 24, comma 4, il richiedente può presentare ricorso al tribunale amministrativo regionale ai sensi del comma 5, ovvero chiedere, nello stesso termine e nei confronti degli atti delle amministrazioni comunali, provinciali e regionali, al difensore civico competente per ambito territoriale, ove costituito, che sia riesaminata la suddetta determinazione. Qualora tale organo non sia stato istituito, la competenza è attribuita al difensore civico competente per l'ambito territoriale

immediatamente superiore. Nei confronti degli atti delle amministrazioni centrali e periferiche dello Stato tale richiesta è inoltrata presso la Commissione per l'accesso di cui all'articolo 27 nonché presso l'amministrazione resistente. (art.25 L.241/90).

5. Il responsabile del procedimento è il dirigente della struttura organizzativa, dottoressa Barbara Manzoni. (come da L.R.1/12).

6. Il responsabile del procedimento, nell'esercizio delle attività di cui all'articolo 6, comma 1, lettera d), della l. 241/1990, assicura al diretto destinatario:

a) la comunicazione del provvedimento finale, nel suo integrale contenuto;

b) la tempestiva predisposizione e comunicazione del preavviso di rigetto di cui all'articolo 10-bis, della l. 241/1990, ove competente all'adozione del provvedimento finale.

### **COSTI RILASCIO DOCUMENTAZIONE**

- Certificati di presenza in struttura, e vari - gratuiti-
- Rilascio cartelle cliniche €. 70,00

***SISTEMA DI VALUTAZIONE  
DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI,  
DEI FAMILIARI E DEGLI OPERATORI  
E RECLAMI***

Al fine di valutare il livello di soddisfazione degli ospiti, dei loro familiari e degli operatori, La Direzione Amministrativa, in collaborazione con la Direzione Sanitaria, ha messo a punto alcuni questionari, distribuiti periodicamente (di regola con cadenza annuale) e raccolti presso l'Ufficio Amministrativo per la conseguente elaborazione dei dati.

La condivisione dei risultati dei questionari viene effettuata:

- attraverso le riunioni d'équipe, durante le quali il Responsabile Organizzativo mette a disposizione dei referenti di ogni servizio assistenziale l'elaborazione dei dati rilevati (sotto forma di grafici). In questa sede i responsabili dei servizi possono fornire indicazioni su eventuali correzioni da apportare ai punti del questionari (fatta salva l'impostazione di fondo, la cui variazione può essere effettuata solo dalla Direzione Amministrativa e dalla Direzione Sanitaria);
- attraverso la distribuzione del materiale elaborato ai familiari ed agli ospiti che ne fossero interessati (in questo caso è sufficiente chiedere copia dei grafici all'Ufficio Amministrativo);
- presso l'ufficio dell'Ente sono inoltre disponibili delle schede per le segnalazioni dei reclami ed eventuali suggerimenti da consegnare compilate e firmate allo stesso.
- Le segnalazioni ed i reclami vengono gestiti entro un tempo massimo di 10 giorni dalla data della segnalazione.

## ***VOLONTARIATO***

La Casa di Riposo favorisce l'apporto del volontariato.

La collaborazione dei volontari singoli o associati può essere ammessa in determinate aree di attività.

La volontà di svolgere un'attività volontaria deve risultare da domanda scritta, redatta su apposito modulo, indirizzata all'Amministrazione dell'Ente.

Il presente volontario è funzionalmente dipendente dalla Direzione dell'Ente e nell'espletamento del servizio è tenuto a seguire le direttive impartite dai responsabili dei singoli servizi ed uffici.

La prestazione volontaria non obbliga l'Ente ad alcun impegno retributivo. I volontari si devono astenere da ogni azione che rechi pregiudizio all'organizzazione e al funzionamento della Casa di Riposo.

L'Amministrazione deve intrattenere con i volontari rapporti di collaborazione e periodici incontri di studio e di ricerca collegiale ai fini di rendere i servizi sempre più aderenti alle istanze e alle esigenze degli Ospiti della Casa di Riposo.

I volontari sono tenuti a rispettare i programmi di servizio, ad attenersi ai compiti loro affidati e a improntare nei rapporti con gli Ospiti e il personale reciproco rispetto.

L'Amministrazione rilascerà al volontario un cartellino di riconoscimento dal quale risulteranno le generalità e la qualifica (volontario, assistente privato ecc.).

L'Amministrazione può sospendere, per giustificati motivi, il servizio reso da persone volontarie.

# ***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 della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

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

- famiglie e formazioni sociali

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno 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 l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita. Il dato, peraltro, è già contenuto nella letteratura classica ed è da aggiornare solo per il suo riferimento anagrafico, in base all'allungamento dell'aspettativa di vita: all'amico Mimnermo che aveva invocato gli dei perché “così lungi da morbi e da molesti affanni / a sessant'anni mi colga il destino di morte”, il saggio Solone rispondeva “togli via quel verso / né ti dolga se meglio di te riflettei / e riscrivilo e canta così: / a ottant'anni mi colga il destino di morte / Invecchio sempre molte cose imparando”;

- il principio “di solidarietà”, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

### **La persona anziana al centro di diritti e di doveri**

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

<b>La persona ha il diritto</b>	<b><i>La società e le Istituzioni hanno il dovere</i></b>
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 in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a cogliere il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.  di rispettare la libera scelta della

	<p>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.</p>
--	--

### *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, 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'allocatione 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. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

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

## **MENU' SETTIMANALE**

Il menù è proposto in versione estiva ed invernale. Ruota su quattro settimane. Tutti i giorni della settimana, il menù comprende una scelta tra due primi piatti, due secondi piatti e due contorni, tutti i giorni è proposta la frutta e la domenica il dolce.



# **RSA FONDAZIONE “DON CIRIACO VEZZOLI”Onlus**

**Via Ospedale, 57 – 24050 Cividate al Piano (Bg)**

**Tel.0363945019 Fax 0363945227**

## SEGNALAZIONE LAMENTELE O APPREZZAMENTI

al fine di contribuire al miglioramento del servizio offerto dalla vostra residenza, si informa che:

◆ Non sono soddisfatto del seguente servizio:

- Direzione
- Ufficio amministrativo
- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza alla persona
- Terapie riabilitative
- Cucina
- Lavanderia
- Pulizie
- Altro \_\_\_\_\_

Per i seguenti motivi \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

La prego gentilmente di intervenire nel merito autorizzandola a segnalare quanto esposto ad eventuali terzi soggetti competenti;

◆ Essere particolarmente soddisfatto del seguente servizio:

- Direzione
- Ufficio amministrativo
- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza alla persona
- Terapie riabilitative
- Cucina
- Lavanderia
- Pulizie

Altro \_\_\_\_\_

Per i seguenti motivi: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- ◆ **FACOLTATIVO**- Gradirei un riscontro e quindi chiedo di essere contattato ai seguenti recapiti nr. \_\_\_\_\_ nome e cognome \_\_\_\_\_

Le segnalazioni ed i reclami vengono gestiti entro un tempo massimo di **10 giorni** dalla data della segnalazione.

Modalità di compilazione: barrare i servizi di cui si evidenzia l'insoddisfazione e/o apprezzamento per poi esporre con più chiarezza, ove possibile, i fatti, le date e identificare, se direttamente responsabili, i soggetti di cui è causa la lamentela/apprezzamento.

### ***CASA DI RIPOSO "DON CIRIACO VEZZOLI" – Civate al Piano (Bg)***

#### **ACCOGLIMENTO DELL'OSPITE**

**1. Al momento dell'ingresso nella struttura si è sentito:**

a proprio agio      timoroso      a disagio

**2. Il personale che l'ha accolto si è dimostrato:**

disponibile      poco disponibile      disinteressato

**3. Le informazioni ricevute sono state:**

esaurienti      essenziali      scarse

#### **ASSISTENZA MEDICA**

**4. Le sono stati spiegati gli esami ed i trattamenti in programma?**

sì, in modo chiaro      solo in qualche caso      sì, ma non in modo chiaro      no, mai

**5. La salute dell'ospite è ben tutelata?**

totalmente      abbastanza      poco      per niente

#### **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

**6. La terapia prescritta viene somministrata in orario:**

sì      quasi sempre      mai

**7. Ha notato errori nella somministrazione dei farmaci:**

sì      quasi sempre      mai

**8. Le medicazioni vengono eseguite regolarmente:**

sì            quasi sempre            mai

**9. I problemi clinici vengono rilevati tempestivamente:**

sì            quasi sempre            mai

**CURA DELLA PERSONA**

**10. Ha trovato l'ospite:**

pulito	sempre	non sempre	poche volte	mai
pettinato	sempre	non sempre	poche volte	mai
sbarbato	sempre	non sempre	poche volte	mai
vestito correttamente	sempre	non sempre	poche volte	mai
seduto correttamente	sempre	non sempre	poche volte	mai
con aspetto curato	sempre	non sempre	poche volte	mai

**11. Pulizia e decoro stanza:**

la stanza è riordinata	sempre	non sempre	poche volte	mai
il letto è rifatto	sempre	non sempre	poche volte	mai
la biancheria del letto è pulita	sempre	non sempre	poche volte	mai

**12. La biancheria e gli indumenti personali sono:**

lavati	sempre	non sempre	poche volte	mai
riposti con ordine	sempre	non sempre	poche volte	mai

**13. In linea di massima, si ritiene soddisfatto dell'assistenza ricevuta?**

sì, sono soddisfatto            sono poco soddisfatto            non sono soddisfatto

**RISTORAZIONE**

**14. Esprima un giudizio complessivo sulla qualità del pasto:**

buono            discreto            scadente            non so

**15. Ritiene adeguati gli orari del pranzo e della cena?**

sì            no

**16. Il cibo viene servito in orario?**

sì, sempre            raramente            sì, talvolta            mai

**17. Il pranzo e la cena sono serviti in condizioni igieniche:**

buone            discrete            sufficienti            scarse

**18. La varietà del menu è:**

buona                      discreta                      sufficiente                      scarsa

**19. Il cibo viene servito alla temperatura:**

giusta      non sempre giusta      quasi sempre la temperatura non è idonea

**20. Le porzioni sono:**

buone                      discrete                      sufficienti                      scarse

**21. Al gusto i cibi sono:**

ottimi                      buoni                      accettabili                      mediocri

**22. La cottura delle vivande è:**

ottima                      buona                      accettabile                      mediocre

**PULIZIA LOCALI**

**23. Descriva la stanza dell'ospite:**

pulizia	buona	discreta	scadente
tranquillità	buona	discreta	scadente
temperatura	buona	discreta	non adeguata
odore	gradevole	neutro	sgradevole

**24. La pulizia e l'ordine dei servizi igienici le sembrano:**

buoni                      discreti                      scadenti

**25. La pulizia e l'ordine dei corridoi e dei luoghi comuni le sembrano:**

buoni                      discreti                      scadenti

**PERSONALE OPERANTE NELLA RSA**

**26. Il personale che lei incontra porta abitualmente il cartellino di riconoscimento con nome, cognome, qualifica:**

sì                      non sempre                      no

**27. Il personale di solito ha un atteggiamento corretto e disponibile:**

medici	sì	no	solo alcuni
infermieri	sì	no	solo alcuni
personale amministrativo	sì	no	solo alcuni

personale assistenza (ASA)      sì                      no                      solo alcuni

**28. Nel servizio erogato gli operatori dimostrano una preparazione professionale:**

ottima                      buona                      sufficiente                      insufficiente

**ANIMAZIONE/SOCIALIZZAZIONE**

**29. Si ritiene soddisfatto delle attività di animazione svolte?**

sì                      poco                      no                      non mi interessa, non le conosco

**30. Si sente coinvolto nelle attività di ricreazione, socializzazione?**

sì                      poco                      no                      non ritengo essenziale il mio coinvolgimento

**ASSISTENZA DI FISIOTERAPIA**

**31. Si ritiene soddisfatto dell'attività di fisioterapia?**

sì                      poco                      no

**CONSIGLI**

**32. Consiglierebbe il ricovero in questa struttura a parenti o amici?**

sì                      forse                      no

**33. Indichi alcuni aspetti che apprezza maggiormente:**

---

---

---

---

---

**34. Indichi alcuni aspetti che apprezza di meno e possibilmente suggerimenti:**

---

---

---

---

---

---

---

# ***QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE NEL LAVORO DEL PERSONALE***

## *SCELTA PROFESSIONALE*

- 1 E' soddisfatto della sua scelta professionale?  Sì, molto  
 Solo in parte  
 In minima parte  
 No, assolutamente
- 2 Potendo scegliere, rifarebbe la sua scelta professionale?  Sì  
 No

## *SCELTA DEL LUOGO DI LAVORO*

- 3 E' soddisfatto di lavorare presso la nostra RSA?  Sì, molto  
 Solo in parte  
 In minima parte  
 No, assolutamente
- 4 Potendo scegliere, rifarebbe la sua scelta di lavorare presso la nostra RSA?  Sì  No

## *CONDIZIONI DI LAVORO*

- 5 Ritieni che i suoi orari di lavoro e i suoi turni siano adeguati?  Sì, molto  
 Solo in parte  
 In minima parte  
 No, assolutamente
- 6 Ritieni che il carico di lavoro (in quantità) sia adeguato?  Sì, molto  
 Solo in parte  
 In minima parte  
 No, assolutamente
- 7 Ritieni che il carico di lavoro (in qualità) sia adeguato?  Sì, molto  
 Solo in parte  
 In minima parte  
 No, assolutamente
- 8 Ritieni che i materiali e le attrezzature che ha a disposizione siano adeguati?  Sì, molto  
 Solo in parte

- In minima parte
- No, assolutamente

9 Ritieni che la sua retribuzione sia adeguata?

- Sì, molto
- Solo in parte
- In minima parte
- No, assolutamente

#### *AMBITI PROFESSIONALI*

9 Le attività che normalmente svolge stimolano la sua competenza e professionalità?

- Sì, molto
- Solo in parte
- In minima parte
- No, assolutamente

11 Nel lavoro che svolge si sente responsabilizzato?

- Sì, molto
- Solo in parte
- In minima parte
- No, assolutamente

#### *RAPPORTI PROFESSIONALI*

12 Il rapporto con il suo superiore diretto è causa di disagio e conflittualità?

- Sì, molto
- Solo in parte
- In minima parte
- No, assolutamente

13 Il rapporto con i suoi colleghi è causa di disagio e conflittualità?

- Sì, molto
- Solo in parte
- In minima parte
- No, assolutamente

14 Il rapporto con le altre figure professionali è causa di disagio e conflittualità?

- Sì, molto
- Solo in parte
- In minima parte
- No, assolutamente

#### *AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE*

15 Sente il bisogno di formazione e di aggiornamenti professionali?

- Sì, molto
- Solo in parte
- In minima parte
- No, assolutamente

16 Ritieni che questa RSA le consenta la possibilità di aggiornarsi?





**CASA DI RIPOSO “DON CIRIACO VEZZOLI”**

**Via Ospedale, 57 - 24050 Cividate al Piano (Bg)**

**Tel. Fax 0363/945019**

Il/La sottoscritt\_ \_\_\_\_\_  
nat\_ a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
e residente a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)  
via \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_

**CHIEDE**

a codesta Amministrazione di essere autorizat\_\_\_ a prestare servizio volontario non retribuito a favore degli anziani della Casa di Riposo, svolgendo quelle mansioni che codesta Direzione riterrà più opportune.

Nell’impegnarsi già da ora al rispetto delle norme di regolamentazione interna, fa presente la propria preferenza per il servizio di \_\_\_\_\_ nei seguenti giorni \_\_\_\_\_ ed orari \_\_\_\_\_

Dichiara \_\_\_\_\_ inoltre \_\_\_\_\_ di \_\_\_\_\_ far \_\_\_\_\_ parte dell’Associazione \_\_\_\_\_.

In attesa di una comunicazione in merito, porge distinti saluti.

\_\_\_\_\_

Cividate al Piano, \_\_\_\_\_

*Al Signor Presidente e al Direttore Generale e Sanitario della*

**FONDAZIONE “DON CIRIACO VEZZOLI”**

**Via Ospedale, 57 - 24050 Cividate al Piano (Bg)**

**Tel. 0363/945019 Fax 0363/945227**

Il/La sottoscritt \_\_\_\_\_  
residente a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)  
via \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_  
in qualità di \_\_\_\_\_ dell'ospite Sig./a \_\_\_\_\_

**CHIEDE**

Che Il/La Sig./ra \_\_\_\_\_ venga autorizzat\_\_\_\_  
ad accompagnare il proprio congiunto nei seguenti giorni ed  
orari \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ .

**DICHIARA**

- ◆ Di impegnarsi già da ora al rispetto delle norme di regolamentazione interna
- ◆ Di essere a conoscenza che tale accompagnatore non potrà svolgere funzioni assistenziali infermieristiche
- ◆ Di essere inoltre a conoscenza che allo stesso verrà rilasciato dall'amministrazione un cartellino di riconoscimento dove risulteranno le generalità e la qualifica

In attesa di una comunicazione in merito, porge distinti saluti.

Cividate al Piano, \_\_\_\_\_

***Informativa art. 13 Codice in materia di protezione dei dati  
personali  
Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196***

I. Titolare del trattamento

Titolare del trattamento è la **Fondazione Don Ciriaco Vezzoli Onlus**, via Ospedale, 57 – 24050 Cividate al Piano.

II. Finalità del trattamento dei dati

I dati personali sono trattati nell'ambito della normale attività prevista dallo statuto della Fondazione Don Ciriaco Vezzoli, ivi compresa l'assistenza socio-sanitaria degli ospiti della R.S.A., secondo le seguenti finalità:

- A. finalità strettamente connesse e strumentali alla assistenza socio-sanitaria dell'interessato e alla gestione del rapporto amministrativo con lo stesso (ad es.: acquisizione di informazioni preliminari alla conclusione dei contratti, esecuzione di operazioni sulla base degli obblighi derivanti dal contratto concluso con l'interessato, ecc.);
- B. finalità connesse agli obblighi rivenienti da leggi, da regolamenti e dalla normativa comunitaria, nonché da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo;
- C. finalità derivanti dall'esercizio di tutte le attività statutarie dell'Ente.

III. Modalità di trattamento dei dati

In relazione alle indicate finalità, il trattamento dei dati personali, nel rispetto della legge e degli obblighi di riservatezza, avviene mediante elaborazioni manuali, strumenti informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi (anche nel caso di utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza).

IV. Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati

Al fine di garantire quanto riportato al punto 1 i dati dell'ospite potranno essere comunicati, senza sua ulteriore autorizzazione, ai seguenti soggetti:

- soggetti da lei espressamente autorizzati in calce alla seguente informativa;
- soggetti pubblici in conformità alla normativa vigente (per esempio ad autorità pubbliche, enti locali, ASL, etc.);
- soggetti deputati al soccorso (volontari dell'ambulanza) per un eventuale trasporto in ospedale e relativo ricovero;
- assicurazioni per la gestione di eventuali infortuni (l'assicurazione è vincolata alla riservatezza riguardo i dati che riceve);
- banche per la gestione delle rette;

I dati dell'intestatario del contratto, se diverso dall'ospite, saranno comunicati unicamente ad eventuali fornitori per la gestione amministrativa del contratto (banche, commercialisti, etc...)

**Senza il consenso dell'interessato per la comunicazione dei propri dati personali alle suddette categorie di terzi e per i correnti trattamenti svolti dagli stessi, la Fondazione Don Ciriaco Vezzoli Onlus non potrà dare esecuzione né mantenere il rapporto esistente con l'interessato.**

*In attesa di detto consenso, il compimento, da parte del Cliente, di atti esecutivi dei rapporti esistenti con Fondazione Don Ciriaco Vezzoli o, comunque, il mancato compimento di atti o fatti volti allo scioglimento dei rapporti stessi, devono intendersi come manifestazioni del consenso del Cliente all'effettuazione dei relativi trattamenti e comunicazioni dei dati personali, per le finalità connesse e strumentali alla gestione dei rapporti medesimi.*

I soggetti che svolgono le tipologie di attività di cui sopra, sono regolarmente incaricati come responsabili esterni del trattamento, qualora il trattamento sia richiesto dalla Fondazione Don Ciriaco Vezzoli in forma di consulenza sui dati di cui la stessa è titolare; oppure lo fanno come autonomi titolari del trattamento quando la comunicazione da parte della Fondazione avviene a fronte di un obbligo di legge o per situazioni che non rientrano nella normale attività della Fondazione (Assicurazioni, addetti al soccorso, etc...).

V. Diritti dell'interessato di cui al D. Lgs 196/2003 Articolo 7

In ogni momento l'interessato potrà esercitare i suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art.7 del D.lgs.196/2003, tra i quali ricordiamo il diritto di verifica, modifica, rettifica e cancellazione dei dati e il diritto di chiedere l'interruzione del trattamento.

**IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO**

**f.to Don WALTER COLLEONI**

## Indice

• Politiche ed obiettivi	pag.1
• I servizi di assistenza	pag.3
• Come arrivare e orari di apertura	pag.4
• Scheda tecnica	pag.5
• Organigramma	pag.7
• D.Lgs 231	pag.8
• Tariffe mensili e servizi extra	pag.9
• Visite guidate	pag.10
• Modalità per la domanda di ammissione	pag.11
• L'accoglienza dell'ospite nella RSA	pag.15
• Valutazione dell'ospite nella fase di accoglienza	pag.16
• Modalità di riconoscimento degli operatori	pag.18
• Giornata tipo dell'ospite in casa di riposo	pag.19
• L'assistenza durante il soggiorno in RSA	pag.21
• I servizi alberghieri	pag.22
• Il servizio di lavanderia e guardaroba	pag.23
• Il servizio di fisiokinesiterapia	pag.24
• Il servizio di animazione	pag.25
• Assistenza religiosa	pag.26
• Orari di accesso e presenza di familiari ed amici	pag.27
• Ufficio relazioni con il pubblico (U.R.P.)	pag.28
• Procedura di accesso agli atti L.241/90	pag.31
• Valutazione della soddisfazione di ospiti familiari ed operatori	pag.34
• Volontariato	pag.35
• Carta dei diritti della persona anziana	pag.36
• Allegati	da pag.40

- ❖ Menù tipo
- ❖ Scheda lamentela o apprezzamento
- ❖ Questionario soddisfazione familiari
- ❖ Questionario soddisfazione operatori
- ❖ Scheda richiesta volontariato
- ❖ Scheda richiesta assistenti privati