

FONDAZIONE  
"NOBILE ANNIBALE MAGGI VIA" ONLUS  
SENIGA

# CARTA DEI SERVIZI

**Edizione 2011**

Rev. 1 del 24 Luglio 2012  
Rev. 2 del 11 aprile 2014  
Rev. 3 del 03 novembre 2014  
Rev.4 del 24 marzo 2015  
Rev.5 del 11 marzo 2016  
Rev. 6 del 09 febbraio 2017  
Rev. 7 del 11 dicembre 2017  
Rev. 8 del 20 gennaio 2018

La FONDAZIONE "NOBILE ANNIBALE MAGGI VIA" ONLUS di Seniga (Bs) ha redatto ed adotta la presente

### **CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo, introdotto dalla direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 19/05/95, con la finalità di garantire ai cittadini nei confronti degli Enti e delle Aziende che devono assicurare l'erogazione di servizi pubblici.

Si tratta in sostanza di un contratto, che il gestore del servizio si impegna a rispettare e che delinea gli standard di qualità relativi alle principali prestazioni, garantendo al tempo stesso un servizio improntato all'efficienza e adeguato alle effettive esigenze degli utenti.

In particolare la Carta dei servizi è rivolta agli Ospiti, familiari/Amministratori di Sostegno/Tutori, personale, collaboratori, fornitori, volontari ed istituzioni.

La Carta è un documento di significativa importanza, che va periodicamente aggiornato, al fine di tenere costantemente sotto controllo tutti quegli indicatori attraverso i quali è possibile verificare il livello effettivo della qualità complessiva del servizio. La presente CARTA DEI SERVIZI è stata realizzata nel rispetto delle DGR 7435/01, in particolare allegato A, punto 2 "Gestione, valutazione e miglioramento della qualità dell'organizzazione" e DGR 8496/08 della Regione Lombardia.

L'Ente a seguito del completamento dei lavori di ristrutturazione ha ottenuto l'Autorizzazione al funzionamento con validità definitiva emessa dall'ATS di Brescia con la Determinazione n. HP/40 del 23 Dicembre 2009 Prot. 0181793.

La Fondazione è costantemente impegnata per garantire il pieno rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza, privacy.

### **CENNI STORICI -**

Gli unici dati certi sulla storia del Castello risalgono al 1254, quando in occasione di un conflitto fra i Podestà di Brescia e Cremona venne tolta l'acqua dal fossato. Questo non toglie che la sua origine risalga a molto tempo prima di questa data.

Il Castello subì diversi attacchi e si hanno notizie dell'ultima ristrutturazione solo nel 1700 circa. Infatti la facciata a est è rimasta originaria del medioevo.

Nel 1876 nasce l'O.P. Barbieri il quale con il suo testamento lascia il castello alla Congrega con l'espressa volontà di costruire un ospedale per dare assistenza ai "miserabili e poveri di Seniga".

Nel 1930 esisteva nel castello di Seniga un Ricovero Vecchi senza alcuna forma giuridica. All'inizio non si può parlare di assistenza vera e propria, ma il castello fungeva da "rifugio" anche solo per il ritiro di un po' di minestra, era un punto di riferimento dei cosiddetti "poveri viandanti".

Nel 1941 il Castello apparteneva alla Congrega della Carità Apostolica di Brescia, che l'aveva avuto in eredità dal Nobile Maggi Via Annibale. Ospitava 14 anziani bisognosi, la cui assistenza era affidata alle suore dell'ordine "Piccole Suore Sacra Famiglia di Castelletto di Brenzone" che già si occupavano dell'asilo. Figura di spicco e colonna portante dell'attività della Casa di Riposo fu Suor Severina Bassotto, deceduta il 07.01.1992 alla quale tutti i Senighesi sono legati da profondo affetto. Il 21 Marzo 1943 la Congrega, in seguito anche alle pressioni del nuovo affittuale della Congrega Sig. Pietro Scolari ed il Sig. Spedini Angelo, donava il Castello al comune di Seniga per l'istituzione di una Casa di Riposo. L'accettazione della donazione è firmata dal Sig. Pietro Scolari nella sua veste di Podestà. Divenuto uno dei primi Ente Morale acquistò la denominazione ufficiale di "Ricovero Vecchi Nobile Annibale Maggi Via".

L'Ente ha continuato la sua opera benefica a favore dei poveri e degli anziani del Comune di Seniga e dei paesi vicini.

Oggi ha preso il nome di "Fondazione Nobile Annibale Maggi Via" ONLUS.

La Struttura come denota visibilmente i segni del tempo, rispetto a tante altre Case di Riposo non si distingue di certo per il lusso o per gli spazi super attrezzati, ma per un'atmosfera familiare che solo nelle piccole strutture si può ancora trovare.

## EDIFICIO

La Fondazione è situata su un'area di 1890 mq. ed è costituita da due corpi di fabbrica di seguito descritti:

### IL CASTELLO

E' il fabbricato principale, ha una pianta ad "U" ed è formato dal piano seminterrato e da n. 3 piani fuori terra nei quali si sviluppa l'attività assistenziale della Fondazione alle persone con capacità fisiche molto complesse.

E' circondato su tre lati da un giardino che verso Sud degrada sino all'argine in pietra del Fiume Oglio. La data di costruzione del fabbricato è ignota poiché non sono stati ritrovati documenti relativi alla sua costruzione e pertanto convenzionalmente è stato fatto risalire all'anno 1254, perché in tale data esistono documenti che testimoniano la realizzazione di un evento importante, quale appunto il prosciugamento del fossato intorno alla rocca.

Il Castello ha subito interventi di ristrutturazione edilizia negli ultimi venti anni finalizzati all'adeguamento funzionale e della gestione dello stesso in rispetto alla normativa regionale emanata.

Attualmente nel Castello trovano sede:

PIANO	DESCRIZIONE
Interrato	Camera mortuaria, locale Culto, cucina e dispensa, sala animazione, quattro servizi igienici, locale sporco e pulito, due magazzini, magazzino detersivi, locale macchine per ascensori
Terra	Tre stanze a quattro posti letto con servizi, due singole con servizi, sala da pranzo, bagno del personale, bagno protetto, tisaneria, ambulatorio medico, magazzino
Primo	Due stanze a quattro posti letto con servizi, una stanza a tre posti letto con servizi, una stanza a due posti letto con servizi, una stanza singola con servizi, sala da pranzo, bagno del personale, bagno protetto, tisaneria, guardiola del personale, magazzino
Secondo	Una stanza a quattro posti letto con servizi, una stanza a tre posti letto con servizi, tre stanze a due posti letto con servizi, una stanza singola con servizi, sala da pranzo, bagno del personale, bagno protetto, tisaneria, ambulatorio infermieristico, magazzino

L'accesso ai piani avviene tramite due rampe di scale ed un ascensore.

### ALA OVEST

Il fabbricato ala ovest è formato da due piani dove si sviluppa l'attività assistenziale prestata alle persone con capacità fisiche parzialmente autosufficienti.

Tale ala fu costruita negli anni '50 al fine di ampliare la Struttura ed offrire così assistenza ad un maggior numero di utenti. Anch'essa, negli anni, ha subito notevoli trasformazioni sia interne che esterne sempre finalizzate al rispetto degli standard strutturali per l'accreditamento regionale.

PIANO	DESCRIZIONE
Terra	Una stanza a quattro posti con servizi privati, due stanze a due posti letto con bagno in comune.
primo	Palestra, ambulatorio fisioterapico, locale a disposizione dell'Educatore Professionale, bagno, ambulatorio ad uso sanitario

L'accesso al piano superiore avviene tramite una rampa di scale ed un ascensore.

### MINI ALLOGGI PROTETTI

Nell'anno 2002 è stata ristrutturata la vecchia fabbrica della marmellata per realizzare otto mini alloggi per anziani autosufficienti e parzialmente autosufficienti e l'Ufficio Amministrativo della Fondazione.

La Fondazione, collaborando all'attuazione delle scelte programmate degli Enti Locali e dell'A.T.S., al fine di favorire la crescita di un sistema integrato di interventi e servizi socio assistenziali a livello locale e zonale, ha realizzato una residenza da adibire a Mini Alloggi Protetti per persone anziane.

La finalità dell'Unità d'Offerta Sociale era di offrire una soluzione abitativa, per consentire alle persone anziane, con lievi difficoltà di rimanere nel proprio contesto di vita, ma in ambiente controllato e protetto prevenendo situazioni di emarginazione e disagio sociale.

### RAGGIUNGIBILITA'

L'Ente è ubicato in Via Castello a Seniga (Bs), ai numeri civici n. 1 si trova la RSA e al n. 4 l'Ufficio Amministrativo, nella zona centrale del paese, adiacente alla Chiesa.

Raggiungere la Struttura è possibile oltre che con mezzi privati anche tramite autolinee (fermata a circa 200 metri).

Il Comune di Seniga si trova a circa 26 Km dalla città di Cremona e a circa 40 km dalla città di Brescia.

**In macchina da Cremona:** prendere la Via Mantova SP26 in direzione pieve del Mona proseguire su strada comunale per Gadesco, attraversare Scandolara Ripa d'Oglio, quindi su SP67 entrare a Seniga in Via Castello.

**In macchina da Brescia:** prendere la via Borgosatollo immettersi sulla A21 per Ponteviso Robecco d'Oglio, proseguire per Pralboino Gottolengo, Seniga.

### MISSION

L'obiettivo principale della Residenza Sanitaria Assistenziale "Nobile Annibale Maggi Via ONLUS" di Seniga è quello di accogliere e accudire i pazienti – utenti attraverso servizi qualificati e assistenza medico – sanitaria professionale.

La filosofia della struttura si fonda sui principi di eguaglianza, continuità e diritto di scelta.

L'organizzazione privilegia il rapporto con il paziente, al quale riconosce piena centralità e assoluta discrezione.

Per questa ragione, i trattamenti e le terapie somministrate sono finalizzate al raggiungimento del miglior stato di benessere possibile, in linea con la situazione clinica del paziente.

## **DATI IDENTIFICATIVI DELL' ENTE GESTORE**

### **Denominazione dell'Ente Gestore**

Fondazione "Nobile Annibale Maggi Via" ONLUS

### **Sede Legale e Sede della Residenza Sanitaria Assistenziale**

Via Castello n. 1 - 25020 Seniga (Bs)

### **Sede dell'Ufficio Amministrativo**

Via Castello n. 4 - 25020 Seniga (Bs)

Tel. 030/9955701 - Fax 030/9955822 (Direzione)

E-mail: [info@fondazionemaggi.com](mailto:info@fondazionemaggi.com)

L'Ufficio Amministrativo è a disposizione del pubblico nei seguenti giorni ed orari:

- Dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 13.00

Il Personale Amministrativo è a disposizione degli Utenti per tutte le pratiche relative all'ingresso e alla dimissione dell'Ospite, per il pagamento della retta di degenza e dei servizi aggiuntivi e complementari (ad esempio: trasporto presso Strutture Sanitarie esterne per approfondimenti diagnostici), per il riconoscimento dell'invalidità, per le dichiarazioni relative ai costi sanitari sostenuti dall'Ospite.

### **Data di istituzione**

1° marzo 2004, come da DGR n° 15310 del 28/11/2003, pubblicata sul BURL n° 51 serie ordinaria del 15/12/2003. Autorizzazione definitiva al funzionamento, come da delibera A.T.S. di Brescia.

### **Caratteristiche**

Soggetto di diritto privato senza scopo di lucro (iscrizione al n° 1918 del registro regionale delle persone giuridiche), nato a seguito della trasformazione dell'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (Ipab) Centro di Servizi Sociali Nobile Annibale Maggi Via, avvenuta ai sensi dell'art. 3 della Legge Regionale 13 Febbraio 2003 n° 1.

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione attualmente composto da cinque membri nominati dal Sindaco del Comune di Seniga di cui il Presidente.

La Fondazione con Deliberazione nell'anno 2010 ha adottato per la prima volta un proprio Codice Etico.

## **CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO**

Per quanto riguarda l'accesso in RSA possono accedervi gli ultra sessantacinquenni semi o non autosufficienti, nello specifico per l'accesso al posto letto accreditato devono presentare la debita domanda all'A.T.S. di competenza che provvede a fare tutte le valutazioni necessarie ed a inserirlo nella lista d'attesa, nel momento in cui si crea un posto nella Struttura la documentazione inviata dall'A.T.S. viene valutata dal Direttore Sanitario o da un suo sostituto che una volta valutato e ritenuto idoneo ne autorizza l'ingresso.

Per quanto riguarda l'accesso ai posti in regime di solvenza una volta che l'interessato o il familiare presenta l'apposita richiesta e consegna la documentazione sanitaria, il Direttore Sanitario o suo sostituto valuta la documentazione e autorizza l'ingresso.

Resta facoltà del nostro medico richiedere della documentazione integrativa se necessario.

## DESCRIZIONE UNITA' D'OFFERTA / MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI/ ORARIO DI FUNZIONAMENTO

### *Posti letto*

L'Unità abitativa è costituita da spazi individuali (camere da letto e relativi servizi igienici) e spazi comuni (atri, locali di vita collettiva, locali accessori e servizi vari).

I posti letto esistenti ed autorizzati presso la R.S.A. sono così articolati:

- N° 42 p.l. autorizzati, accreditati e contrattualizzati;
- N° 8 p.l. di sollievo ossia in regime di solvenza;

per complessivi n° 50 p.l. in R.S.A.

### *Servizi*

#### *Servizio di ristorazione (distribuzione pasti)*

La preparazione dei pasti (pranzo e cena) è affidata ad una ditta esterna in appalto.

Il servizio di ristorazione viene erogato nei seguenti orari: tra ore 08.00 e le ore 8,30 (colazione), alle ore 12,00 (pranzo), tra le ore 15,45 e le 16.00 (tea, merenda), alle ore 18,00 (cena).

Esiste un menù programmato stagionalmente e diversificato su 4 settimane, che tuttavia costituisce la base indicativa dei pasti somministrati, esposto settimanalmente per la corretta conoscenza da parte degli Ospiti. In allegato si fornisce il dettaglio delle pietanze proposte.

E' garantita una adeguata varietà per assecondare le preferenze alimentari e una personalizzazione per particolari problemi di masticazione o deglutizione. Per gli anziani che hanno la necessità di essere imboccati è garantito il servizio dal personale dipendente e da figure volontarie, consentendo comunque ai parenti che lo desiderassero di partecipare a questo momento assistenziale.

Il menù-tipo per il pranzo e la cena prevede:

- primo piatto - alternative fisse (pasta, riso o minestrina);
- secondo piatto - alternative fisse (carne, pesce, salumi/formaggi);
- contorno - alternative fisse (verdura fresca, verdura cotta, purè);
- pane;
- frutta fresca di stagione o frutta cotta, purea di frutta;
- dolce (nei giorni festivi).

Il menù-tipo per la colazione prevede:

- bevanda calda (thè, caffè e latte)
- biscotti o fette biscottate

Il menù-tipo per la merenda prevede:

- alternative fisse: bevanda calda (thè), succo di frutta, yogurt, budino

#### *Servizio pulizia locali*

La pulizia degli ambienti viene garantita ed effettuata da Ditta esterna in appalto. Esiste una pianificazione delle attività di pulizia e sanificazione dei locali idoneo a garantire il rispetto degli standard igienico sanitari atti a garantire la tutela del benessere degli Ospiti della Struttura.

#### *Servizio lavanderia e guardaroba*

La Struttura garantisce il servizio di lavanderia viene garantito ed effettuato da una Ditta esterna, in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Il nostro servizio garantisce il lavaggio e riassortimento dei capi di biancheria personale e piana nel rispetto degli standard qualificativi.

Al momento della conferma dell'ingresso all'Ospite o ai suoi familiari, si consegna un modulo in cui è riportato l'elenco contenente le indicazioni sugli indumenti suggeriti per un adeguato confort

dell'Ospite. E' curata la personalizzazione del vestiario mediante una etichettatura a cura della lavanderia, necessaria per ridurre il rischio di smarrimento.

Si raccomanda di non inserire nel corredo personale dell'Ospite capi personali di particolare pregio, in quanto sottoposti a cicli di lavaggio di tipo industriale ad elevate temperature; qualora si ritenesse altresì opportuno includerli nel corredo (ad esempio per motivazioni di valore affettivo degli stessi), la Fondazione non sarà in grado di provvedere al lavaggio che rimarrà pertanto a carico dell'Ospite.

Non si ritirano pellicce, suppellettili vari, capi di abbigliamento ingombranti e di valore.

Si raccomanda di consegnare gli indumenti al personale della Fondazione.

Sono a carico dei familiari il cambio stagionale del guardaroba ed il reintegro dei capi usurati, il familiare è ugualmente tenuto al reintegro della biancheria ogni qualvolta lo richieda la Fondazione.

Per il rammendo al bisogno ci avvaliamo di una sarta/volontaria.

### ***Servizio trasporto degenti***

Il trasferimento degli Ospiti verso e dall'ospedale è garantito mediante ambulanze di associazioni di volontari operanti sul territorio. Tale servizio non è compreso nella retta.

Sono inoltre a pagamento i trasporti effettuati per motivi personali, comprese eventuali visite mediche private, non programmate dai Medici della Struttura.

### ***Servizio religioso***

Presso l'apposita Cappella è possibile fruire del servizio religioso, l'assistenza spirituale è garantita dalla Parrocchia di Seniga tramite il sacerdote presente nella comunità religiosa.

### ***Servizio di animazione***

Le attività di animazione sono curate da un Educatore Professionale, tra le quali stimolazione cognitiva, lettura dei giornali, giochi di società, pomeriggi musicali, feste di compleanno e proiezione di film, ecc.

Con frequenza annuale vengono organizzate tre gite in località di interesse turistico o gastronomico e brevi uscite in paese e nei dintorni.

Tutte le attività fanno riferimento a dei progetti che annualmente vengono valutati riproposti ed integrati.

### ***Servizio di Fisioterapia per Ospiti***

Il servizio per gli Ospiti della Fondazione funziona dalle ore 09.00 alle ore 12.00 al mattino e il pomeriggio dalle ore 14.00 alle 17.00 nei giorni dal lunedì al venerdì. I trattamenti sono programmati seguendo le indicazioni del Medico Fisiatra che accede alla struttura in media 2 volte al mese per un totale di 4 ore. All'ingresso e periodicamente viene compilata l'anamnesi, il PRI.

### ***Rette***

Le rette vengono approvate dal Consiglio di Amministrazione, e sono esposte nell'allegato 1) e possono essere modificate dal Consiglio di Amministrazione con le modalità riportate nel contratto di ricovero.

### ***Rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali***

La documentazione viene predisposta dal personale amministrativo entro i termini previsti dalla normativa in vigore ogni anno per tutti gli utenti.

### ***Modalità per accesso alla documentazione socio sanitaria:***

L'amministrazione si impegna a rilasciare la copia di documentazione di cartella sanitaria come previsto dal protocollo interno entro 30 giorni dalla dimissione dell'ospite.

Il costo per la copia della documentazione clinica è di 0,10€ a pagina.

### ***Orari di entrata ed uscita degli Ospiti e di visite dei familiari***

Agli Ospiti è consentito uscire dalla Casa di Riposo, in maniera autonoma, accompagnati dai parenti o da altre figure incaricate, in accordo con la Direzione Sanitaria compilando l'apposito modulo.

Sono possibili uscite di più giorni per visite a parenti e vacanze che devono essere preventivamente concordate con la Direzione Sanitaria, tramite apposito modulo.

Vengono promossi e favoriti i rapporti sociali in particolare con la famiglia che ha libero accesso alla residenza dalle ore 8.00 alle ore 20.00 di ogni giorno, raccomandando il rispetto dei momenti di riposo e dei pasti (pranzo e cena).

L'ingresso nelle ore notturne deve essere concordato con la Direzione Sanitaria.

Alle persone in visita è comunque richiesto:

- il rispetto della riservatezza degli Ospiti;
- l'adozione di comportamenti rispettosi nei confronti del personale;
- di non soggiornare nelle camere durante le ore di riposo;
- di non soggiornare nella sala pranzo durante i pasti, tranne che per l'assistenza, se ritenuta utile;
- di limitare la somministrazione di alimenti di provenienza esterna che devono essere comunque confezionati all'origine e devono essere accompagnati dal relativo scontrino o altro documento che ne indichi la provenienza; in ogni caso è preferibile sempre informare il personale assistenziale dell'Ente prima di somministrare alimenti di provenienza esterna o in caso di particolari esigenze il Direttore Sanitario.

Si ricorda a tutti gli Ospiti e parenti che è assolutamente vietato fumare nella Struttura, è possibile invece farlo in tutte le aree esterne, non buttando per terra i mozziconi ma negli appositi contenitori.

I fumatori si rendono responsabili di eventuali infortuni, danni o incidenti le cui cause siano riconducibili a tale comportamento, sia all'interno che all'esterno della RSA, sollevando esplicitamente e senza riserva alcuna l'Amministrazione della Fondazione da qualsivoglia responsabilità.

Chiunque si rendesse responsabile nei confronti della Fondazione dei danni eventualmente arrecati agli arredi di sua proprietà, risponderà per i danni causati.

### ***Variazioni indirizzo e oggetti personali***

I familiari degli Ospiti sono pregati di segnalare tempestivamente all'Ufficio Amministrativo eventuali cambiamenti di indirizzo e/o numeri telefonici, anche per brevi periodi.

Diversamente l'Ente declina ogni responsabilità per comunicazioni urgenti non recapitate.

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

L'Amministrazione non risponde di eventuali furti.

### ***Servizio Posta***

E' garantito il servizio postale, la posta in arrivo viene prontamente smistata ed i parenti vengono avvisati telefonicamente perché provvedano al ritiro.



## GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

06,00 - 09.00	Inizio giornata con soddisfacimento dei bisogni legati all'igiene personale e all'abbigliamento
08.00 - 08.30	Colazione
09.30 - 12.00	Attività di animazione e socializzazione (Lettura giornale, preparazione feste, uscite sul territorio, celebrazioni liturgiche) Attività sanitarie e riabilitative (Visita medica, terapie, medicazioni, fisioterapia, esecuzione esami diagnostici)
12.00- 13.00	Pranzo
13.00 - 14.30	Riposo pomeridiano per chi lo desidera
14.30 - 18.00	alzata, e soddisfacimento dei bisogni legati all'igiene personale. Attività di animazione e socializzazione (Attività manuali, lavori in gruppi di interesse, feste, spettacoli, film, gite) Attività sanitarie e riabilitative (Visita medica, terapie, medicazioni, fisioterapia, esecuzione esami diagnostici) merenda
18.00 - 19.00	Cena
19.30 - 21.00	Preparazione per la notte assecondando i desideri degli Ospiti in merito agli orari del riposo notturno
21.00 - 06.00	Riposo notturno

L'organizzazione della propria giornata è comunque lasciata alla libertà di scelta di ogni singolo Ospite. Il personale è pertanto impegnato, nell'ambito del possibile, ad organizzare il proprio lavoro tenendo conto delle necessità ed esigenze di ciascun Ospite che debbono comunque conciliarsi con le esigenze della vita comunitaria.

## SERVIZI INTEGRATIVI

### *Servizio di segretariato sociale e relazioni con il pubblico*

La Casa di Riposo ha attivato il servizio di segretariato sociale e amministrativo per predisporre, insieme ai parenti, le pratiche necessarie al riconoscimento dell'invalidità e dell'indennità di accompagnamento, la revisione dei documenti d'identità scaduti e il cambio di residenza.

### *Servizio di fisioterapia per utenti esterni*

Il servizio per gli Utenti esterni viene eseguito dal personale della Fondazione programmandolo nelle fasce orarie dalle ore 09.00 alle ore 12.30 al mattino ed al pomeriggio dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

Le modalità di accesso al servizio di fisioterapia per gli utenti esterni sono le seguenti:

- tramite invio diretto del Medico di base;
- tramite prescrizione specialistica (fisiatra, ortopedico) o di fine ricovero;

Per le prenotazioni e la richiesta del preventivo telefonare al numero 030/9955701 oppure recarsi direttamente presso la Direzione.

### ***Mensa per esterni e pasti a domicilio***

E' articolato in due diverse tipologie:

- a) Servizio presso la sala pranzo, a beneficio di anziani del territorio comunale autorizzati dai Servizi Sociali del Comune;
- b) Servizio pasti a domicilio, a favore degli anziani del territorio. I pasti vengono consegnati in appositi contenitori termici idonei a garantire il mantenimento delle qualità organolettiche degli alimenti.

### ***Sala mortuaria***

La Fondazione dispone di un locale destinato a sala mortuaria collegato al locale culto.

## **CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITA' DI GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA, ACCOGLIENZA, PRESA INCARICO E DIMISSIONE DEGLI UTENTI**

### ***Procedura d'accesso alla RSA***

Per i servizi ed il numero di posti accreditati e convenzionati con A.T.S. e Regione Lombardia (R.S.A.), la domanda deve essere presentata a cura del richiedente all'Ufficio Inserimenti dell'A.T.S. presso il Distretto Sanitario di appartenenza, il quale gestisce la lista d'attesa. Quest'ultimo provvede ad avviare la procedura per l'intervento che certifica le condizioni psicofisiche della persona da accogliere in Struttura ed esprime il proprio parere in merito all'istituzionalizzazione. La lista d'attesa è di esclusiva competenza dell'A.T.S., la quale provvede a contattare, con sufficiente anticipo rispetto all'ingresso, i richiedenti inseriti nella medesima lista.

### ***Procedura d'accesso ai posti di sollievo ossia posti in regime di solvenza***

Per l'accesso ai posti in regime di solvenza la domanda deve essere presentata presso l'Ufficio Amministrativo a cura del richiedente e/o dai familiari.

***I potenziali Utenti ed i loro familiari possono effettuare visite preliminari alla Struttura, prendendo accordi con l'Ufficio Amministrativo della Fondazione al numero di telefono 030/9955701.***

### ***L'inserimento***

All'atto dell'inserimento dell'Ospite si procede alla sottoscrizione del contratto di ingresso, formulato secondo gli standard regionali vigenti, ed alla consegna dei seguenti documenti:

- *La presente Carta dei Servizi*
- *Regolamento Interno;*
- *Codice Etico della Fondazione;*
- *informativa sulla Privacy (consenso al trattamento dati personali ai sensi del D. Lgs. 196/2003 "Tutela della Privacy");*
- *informativa circa l'Amministratore di Sostegno;*
- *informativa circa l'Ufficio di Pubblica Tutela;*
- *comunicazione in merito ai recapiti telefonici della Fondazione;*
- *questionario di valutazione della qualità del servizio;*
- *modulo inventario della biancheria: si ricorda che tale modulo verrà utilizzato per comunicare le necessità di reintegro degli indumenti personali, ogni qualvolta ve ne sia la necessità.*
- *Modulo richiesta cartella clinica;*
- *Modulo di comunicazione dimissione;*

La Direzione dell'Ente sconsiglia di conservare presso di sé oggetti di valore o somme di denaro consistenti poiché l'Ente non può realisticamente assumersi la responsabilità della loro tutela; a tale proposito l'Ufficio Amministrativo può prendere in consegna, a titolo gratuito, eventuali somme e valori da parte degli Ospiti per riconsegnarli successivamente.

### **Valutazione multidisciplinare**

Nell'ottica del rispetto dell'individualità dell'Anziano e nell'osservanza delle direttive regionali, è operativa, presso la Casa di Riposo, l'**Unità Interna di Valutazione**, formata da:

- *Direttore Sanitario;*
- *Medico;*
- *Infermiere;*
- *Fisioterapista;*
- *Educatore Professionale;*
- *Operatori Assistenziali (OSS e/o ASA);*

L'Equipe, a seguito di valutazione multidisciplinare, provvede a stilare il Piano Individuale e il Piano Assistenziale Individualizzato per definire le corrette modalità di erogazione dell'assistenza terapeutico-riabilitativa, mirata a rispondere in modo preciso e puntuale alle esigenze dell'Anziano, conoscerne la dinamica delle condizioni e mantenerne l'autonomia il più a lungo possibile.

Il PAI viene redatto entro i 30 giorni successivi dalla data d'ingresso e deve necessariamente essere condiviso dall'Ospite o dal familiare, tramite la partecipazione diretta o successiva approvazione e sottoscrizione.

### **Dimissione**

La dimissione può avvenire per trasferimento ad altre Strutture, per dichiarazione di ricovero "non congruo", per rientro nella propria unità abitativa oppure per decesso. Le procedure di dimissione sono regolamentate dal contratto di ingresso.

In caso di decesso la Direzione Sanitaria o il Medico Interno provvedono alla redazione della certificazione sanitaria e necroscopica richiesta dalle norme vigenti.

Presso la Struttura è a disposizione una camera mortuaria situata nel seminterrato, vicino alla Chiesa dove è possibile anche celebrare le esequie funebri.

La Fondazione non provvede in nessun caso a contattare imprese di pompe funebri in quanto la scelta è lasciata alla libera determinazione dei congiunti del defunto.

## **STRUMENTI E MODALITA' ATTE A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE SEGNALAZIONI**

La Direzione e lo Staff Medico sono disponibili per ricevere tutte le segnalazioni, siano esse relative a disservizi, suggerimenti, apprezzamenti legati alla permanenza dell'Ospite in RSA, fornendo all'utente l'apposito modulo disponibile anche presso la sede della RSA.

In presenza di un eventuale disservizio l'Ente si attiverà entro 12 ore dalla segnalazione/reclamo per approfondire la situazione segnalata dall'Utente individuando la migliore soluzione possibile dopo aver accertato le cause dell'eventuale disagio, fornendo per quanto possibile risposte in tempi brevi all'Utenza; nei casi ritenuti più complessi l'Ente si riserva di rispondere in forma scritta al massimo entro 30 giorni, come previsto dalla Norma UNI 10600/2001 "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici".

Sarà sempre cura dell'Ente verificare di aver fornito risposte esaurienti nell'ottica di rispettare gli standard qualitativi previsti.

Tutti gli eventuali suggerimenti e apprezzamenti verranno presi in considerazione nella definizione periodica delle azioni finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi.

## **VALUTAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE**

## **UTENZA**

Con frequenza annuale il nostro Ente effettua un'indagine presso la propria utenza per valutarne il grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati.

Viene consegnato un Questionario da compilare a cura degli Utenti, successivamente rielaborato ed analizzato con la finalità di individuare i punti di eventuale miglioramento; i risultati vengono inoltre sintetizzati e diffusi attraverso la pubblicazione nelle bacheche della RSA.

## **PERSONALE**

Con frequenza annuale il nostro Ente effettua un'indagine presso il proprio personale per valutarne il grado di soddisfazione dell'ambito professionale.

Viene consegnato un Questionario da compilare a cura del personale, successivamente rielaborato ed analizzato con la finalità di individuare i punti di eventuale miglioramento; i risultati vengono inoltre sintetizzati e diffusi al personale durante un incontro dedicato con tutti gli Operatori.

## **ORGANICO DEL PERSONALE**

Di seguito vengono riportate le principali posizioni organizzative operanti nell'Ente

### *Amministrazione:*

- Direttore Generale
- Responsabile Amministrativo con funzioni di Coordinamento
- Impiegati Amministrativi.

### *Assistenza Sanitaria:*

- Direttore Sanitario/Medico Responsabile;
- Medici di Struttura;
- Consulente dietologia;
- Coordinatore;
- Infermieri.

### *Equipe di Riabilitazione:*

- Medico specialista Fisiatra;
- Fisioterapisti.

### *Assistenza alla persona:*

- Ausiliari Socio Assistenziali;
- Operatore Socio Sanitario.

### *Equipe di Animazione:*

- Educatore Professionale;
- Animatore.

### *Servizi Generali:*

- Addetto alle Attività Polivalenti;
- Manutentore.

*Ristorazione (servizio esternalizzato e veicolato)*

*Lavanderia e Guardaroba (servizio esternalizzato)*

*Sterilizzazione materiale sanitario (servizio esternalizzato)*

## **FIGURE PROFESSIONALI SANITARIE**

### ***Direzione Sanitaria e Medici***

L'assistenza medica viene garantita nell'arco delle 24 ore avvalendosi anche della reperibilità medica.

In particolare:

- 1) medici della struttura dalle ore 8.00 alle ore 20.00 nei giorni da lunedì al venerdì e dalle ore 8.00 alle 14.00 nei giorni di sabato e prefestivi; ricevono il martedì e il giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00.
- 2) dai medici di reperibilità nelle ore notturne e festive, mentre al sabato e nei prefestivi dalle 14.00 alle 8.00.

Tale servizio è organizzato in convenzione con altri tre Istituti per Anziani territorialmente limitrofi. Le visite mediche vengono fatte in base al quadro clinico dell'Ospite ed in condizione di stabilità almeno ogni due mesi come previsto dall'A.T.S.

Nell'ambito delle proprie attività il Medico prescrive gli esami ematochimici, strumentali, le visite specialistiche ed in caso di necessità dispone gli eventuali trasferimenti in Ospedale. Durante le ore di servizio è disponibile per colloqui sia personali che telefonici con i familiari. Coordina le altre figure professionali al fine di predisporre tutte le attività sanitarie, assistenziali e sociali della Fondazione.

### ***Coordinatore***

Coordina, organizza e collabora con il personale sanitario e assistenziale (infermieri, terapisti della riabilitazione, operatori sociosanitari e ausiliari socio-assistenziali), affinché venga correttamente riconosciuta agli Ospiti, l'assistenza socio-sanitaria, l'igiene e il confort alberghiero in base ai protocolli di lavoro ed ai PAI predisposti per ogni singolo Ospite. Effettua, inoltre, una funzione di collegamento tra i vari servizi interni della Struttura, in modo che vi sia un collegamento sinergico tra tutti i servizi erogati nella Rsa.

### ***Infermiere***

L'assistenza infermieristica viene garantita, dalle ore 6.00 alle ore 22.00, da infermieri che provvedono alla rilevazione dei parametri vitali di ogni Ospite, alle medicazioni, alla somministrazione della terapia, alla esecuzione di prelievi per le indagini ematochimiche e colturali, secondo le disposizioni ricevute dai Medici. Collaborano sia con la Coordinatrice, sia con le altre figure sanitarie ed assistenziali, lavorando in equipe, al fine di attuare il piano assistenziale dell'Ospite.

### ***Fisioterapisti***

I terapisti eseguono il programma di rieducazione neuro-motoria e/o di terapia fisica disposto per ogni singolo Ospite da un Medico Fisiatra. Provvedono alla prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'Ospite; collaborano con le altre figure professionali nella valutazione multidimensionale con lo scopo dell'attuazione del piano assistenziale.

## **FIGURE PROFESSIONALI ASSISTENZIALI**

### ***Operatore Socio Sanitario***

Collabora sia con l'Infermiere che con l'Ausiliario Socio Assistenziale, supportando l'Infermiere nella rilevazione dei parametri vitali e nella preparazione delle medicazioni. Si occupa dell'idratazione degli Ospiti e interviene a supporto degli Ausiliari nell'igiene e nella mobilitazione dell'Ospite. Aiuta nella distribuzione e somministrazione dei pasti.

### ***Ausiliario Socio Assistenziale***

L'operatore socio-assistenziale provvede ai bisogni di base dell'Ospite, in particolare all'igiene, alla mobilitazione e all'allettamento, alla distribuzione e somministrazione del pasto, alle pulizie ordinarie degli ambienti comuni e delle camere.

Si occupa di segnalare tempestivamente alle figure sanitarie eventuali anomalie del comportamento o dello stato generale di salute.

### ***Educatore professionale/Animatore***

Costituisce il punto di riferimento per la vita affettiva, relazionale, sociale dell'Ospite con la finalità di stimolare e mantenere gli interessi e le capacità intellettive residue.

Propone attività manuali, letture, giochi, feste, passeggiate, gite, coinvolgendo anche gli altri operatori.

## **FIGURE PROFESSIONALI SERVIZI GENERALI**

### ***Addetto alle attività polivalenti***

Figura di supporto nello svolgimento delle attività operative, come da piano di lavoro e su indicazione della Coordinatrice.

### ***Manutentore***

Figura di supporto nello svolgimento delle attività di manutenzione, come da piano di lavoro e su indicazione del personale amministrativo.

## **FIGURE PROFESSIONALI AMMINISTRATIVE**

### ***Direzione Generale***

Al Direttore compete la gestione della Fondazione per il perseguimento degli obiettivi strategici e gestionali stabiliti dal Consiglio di Amministrazione, assume tutti gli atti di gestione non esplicitamente attribuiti dallo Statuto ad altri organi della Fondazione.

Il Direttore ha il compito di garantire e relazionare sulla situazione economica, patrimoniale e finanziaria della Fondazione, sull'andamento della gestione della stessa e sui risultati dell'azione socio-assistenziale ed educativa conseguiti dall'Ente.

Si occupa della realizzazione delle procedure selettive per la scelta del personale, assunzione, controllo e valutazione, proposta e realizzazione di contratti collettivi ed aziendali, applicazioni di Legge e contratti relativi a rapporti di lavoro (ivi compresi provvedimenti disciplinari e realizzazione progetti di produttività o miglioramento servizi).

Intrattiene i rapporti con gli Istituti di Previdenza e i rapporti con le organizzazioni sindacali dei lavoratori.

Il Direttore ha, inoltre, la facoltà di formulare proposte scritte al Consiglio di Amministrazione della Fondazione in ordine a iniziative e proposte relative allo sviluppo ed all'ampliamento delle attività assistenziali nell'ambito delle finalità statutarie della Fondazione.

### ***Il Responsabile Amministrativo e Impiegato Amministrativo***

Supportano la Direzione nell'espletamento di tutti i principali adempimenti operativi, quali la gestione contabile finanziaria, nelle verifiche di cassa, della contabilità generale e dei controlli entrate / uscite. Provvede alla registrazione Iva, fatturazione, rapporto Utenti e fornitori, controllo buste paga.

**Si ricorda ai Signori familiari che le richieste di informazioni riguardanti lo stato di salute dei propri congiunti devono essere inoltrate esclusivamente alle figure sanitarie, in particolare al Direttore Sanitario e ai Medici di Struttura, in loro assenza al Coordinatore e all'Infermiere, i quali potranno fornire alcune informazioni.**

**Il mancato rispetto di tale indicazione comporterà la violazione della normativa sulla Privacy, alla quale tutto il personale della Fondazione è tenuto al rispetto.**

## **FIGURE DI VOLONTARIATO**

## **Volontari**

Presso la Fondazione operano a titolo di volontariato alcune figure che collaborano con l'Educatore professionale/Animatore nelle attività ricreative e con gli operatori socio-assistenziali nell'assistenza al pasto e al servizio religioso. Possono presenziare ad eventuali uscite o gite.

## **IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE E DEI VOLONTARI**

Tutto il personale della Fondazione e i Volontari operanti in Struttura sono riconoscibili in quanto provvisti di apposito cartellino di riconoscimento, riportante dati anagrafici, fotografia e qualifica.

## **CONVENZIONI**

Attualmente sono operative le seguenti convenzioni:

- con le Fondazioni di Pralboino, Gambara, Gottolengo per il servizio di assistenza medica per gli interventi di urgenza durante le ore notturne, nei giorni festivi e prefestivi per gli Ospiti anziani degenti

Con altri professionisti:

- funzioni professionali specifiche (Direttore Sanitario, Medico Interno e Medico specialista Fisiatra).

## **FINALITA' ISTITUZIONALI**

La "Fondazione Nobile Annibale Maggi Via" ONLUS ha come scopo quello di offrire ad anziani prevalentemente non autosufficienti servizi sanitari, riabilitativi, socio-assistenziali, ricreativi, culturali e religiosi, oltre alle normali prestazioni di carattere alberghiero, al fine di garantire:

- **il benessere psicofisico;**
- **il mantenimento delle abilità residue;**
- **il massimo recupero funzionale;**
- **la prevenzione delle complicanze legate alla non autosufficienza;**
- **la possibilità di comunicazione e di valide relazioni sociali;**
- **la sicurezza;**
- **il necessario supporto alla famiglia.**

Essendo la stragrande maggioranza degli Utenti della Casa di Riposo composta da Persone Anziane, di seguito, per comodità e per convenzione, verranno usati preferenzialmente i termini "Utente" o "Ospite".

I valori a cui si ispira la Fondazione "Nobile Annibale Maggi Via" ONLUS nel perseguire le proprie finalità si possono rispecchiare nei seguenti principi:

- **Uguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche;
- **Imparzialità:** i servizi sono erogati tenendo un comportamento equo, obiettivo, imparziale;
- **Continuità:** la Fondazione è attenta a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti;
- **Partecipazione:** è garantita la partecipazione dell'Utente alle prestazioni che gli sono erogate. L'Ospite ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- **Efficienza ed efficacia:** si impegna a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse;
- **Responsabilità:** si impegna ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dagli Ospiti. Ogni operatore, pertanto,

assume come dovere diritto la necessità di ampliamento delle proprie conoscenze allo scopo di porle al servizio dei bisogni degli Ospiti.

La Carta, inoltre, elenca i diritti dell'Anziano, dall'analisi dei quali sono stati individuati i fattori di qualità che costituiscono le basi per un efficace controllo di gestione.

## **DIRITTI DELL'ANZIANO**

### **Diritto alla tutela della salute**

L'Anziano viene assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante, attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico. Obiettivi cardine di tale attività sono: la prevenzione, la diagnosi, la terapia farmacologica e riabilitativa, svolte secondo i criteri delle più recenti linee guida di geriatria e gerontologia.

### **Diritto al decoro**

L'Ente considera fattore prioritario per il decoro dell'individuo:

#### ***- l'igiene personale e la cura dell'aspetto della persona:***

esse, con l'impiego delle risorse umane e degli ausili necessari, devono essere fatte nelle forme e nei modi adeguati per mantenere un costante stato di benessere dell'Anziano ed ogniqualvolta si renda necessario. Particolare rilievo viene dato ai servizi di manicure, pedicure e parrucchiere. Tutte le varie fasi attuative non possono prescindere dal totale rispetto della dignità della persona.

#### ***- l'abbigliamento:***

i capi indossati devono essere adeguati per una decorosa presentazione dell'Ospite e sarà cura del personale della Fondazione garantire che tale decoro venga garantito costantemente. All'atto dell'ingresso essi sono riposti nell'armadio personale, previo inserimento di apposite etichette con l'indicazione di un chiaro e inconfondibile segno di riconoscimento.

#### ***- l'igiene degli ambienti:***

tutti gli ambienti in cui si effettuano i vari servizi devono essere adeguatamente e costantemente tenuti in ordine, puliti ed igienizzati, compresi gli oggetti e suppellettili presenti, mediante l'impiego di attrezzi, apparecchiature, detergenti e disinfettanti adeguati e necessari.

### **Diritto ad un'adeguata alimentazione**

E' importante che ogni Anziano fruisca dei pasti adeguati dal punto di vista:

- quantitativo e qualitativo;
- dietetico;
- calorico-proteico;
- della temperatura;
- dell'orario.

### **Diritto all'individualità**

Ogni Ospite ha diritto ad un inserimento dignitoso, ad una corretta valutazione e ad una assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni, affinché la qualità della vita nella Struttura sia garantita e tutelata. Le diverse figure professionali presenti nella R.S.A. hanno il compito di favorire e stimolare le scelte individuali degli Ospiti e stimolarne l'autonomia, dove possibile, nelle attività quotidiane.

### **Diritto ad una Struttura che operi in sinergia**

L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro. Per questo motivo le strategie organizzative ed operative della Casa di Riposo sono improntate ad una integrazione fra tutte le attività di cui l'Anziano è destinatario: sanitarie, assistenziali, igieniche, riabilitative, di animazione e di tipo alberghiero.



### **Diritto alla sicurezza in caso di emergenza**

In caso di emergenza di qualsiasi natura o per qualsiasi causa, l'Ospite ha diritto di ricevere prioritariamente tutte quelle forme di intervento per allontanarlo dalla fonte di pericolo. E' garantito il rispetto del D. Lgs 81/08 e sono valutati tutti i possibili rischi ambientali e le soluzioni da percorrere. Il personale dell'Ente è stato adeguatamente formato per intervenire in caso di grave pericolo per gli Ospiti.

### **Diritto al corretto contatto con la famiglia**

In nessun caso è possibile ipotizzare che la Casa di Riposo possa sostituire i legami affettivi e personali della Famiglia dell'Ospite.

La Casa di Riposo sollecita i familiari a visitare frequentemente i propri congiunti affinché non si interrompa la normale continuità affettiva, facendosi in proposito promotrice di appropriate iniziative.

Le famiglie degli Ospiti, attraverso i responsabili di servizio, sono correttamente informati riguardo alle condizioni socio-sanitarie del proprio caro.

### **Diritto ad una corretta informazione circa il tema della tutela**

Nel nostro ordinamento giuridico il raggiungimento della maggiore età fissa il momento dal quale una persona diventa capace di agire, di esercitare cioè in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi sia personali sia patrimoniali.

Può accadere però che un individuo a causa di una patologia presente sin dalla nascita o di infermità totale o parziale emersa durante il corso della propria vita, non sia in grado di badare a se stesso sotto il profilo personale e patrimoniale.

La situazione di fragilità della persona necessita quindi di una tutela che può essere attuata attraverso tre diverse misure di protezione giuridica: l'interdizione, l'inabilitazione e l'**Amministratore di Sostegno** (introdotto nel nostro ordinamento con la Legge 6/2004).

In base all'art. 404 del Codice Civile "la persona che per effetto di un'infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trova nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi, può essere assistita da un Amministratore di Sostegno, nominato dal Giudice Tutelare del luogo in cui questa ha la residenza o il domicilio".

La nomina dell'Amministratore di Sostegno può essere chiesta anche nei confronti del minore che si trovi nelle condizioni previste dall'art. 404 C.C. e in tal caso la domanda andrà presentata, al Giudice Tutelare competente, nell'ultimo anno prima del compimento dei 18 anni.

Il ricorso può essere presentato dai soggetti sotto elencati (artt. 406 - 417 C.C.):

- Beneficiario;
- parenti entro il 4° grado in linea retta e collaterale, il coniuge, gli affini entro il 2° grado, e i conviventi stabili del beneficiario (non sono comprese le badanti);
- tutore o il curatore congiuntamente all'istanza di revoca dell'interdizione e inabilitazione;
- responsabili dei servizi sanitari e sociali direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona (obbligati al ricorso, oppure alla segnalazione al Pubblico Ministero, "ove a conoscenza di fatti tali da rendere opportuna l'apertura del procedimento");
- Giudice Tutelare d'ufficio e Pubblico Ministero.

Il ricorso per l'Amministratore di Sostegno deve indicare:

- Generalità del ricorrente (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico, rapporto di parentela con il beneficiario);
- le generalità del beneficiario (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico e la sua dimora abituale);
- le ragioni per cui si chiede la nomina dell'Amministratore di Sostegno indicandole in modo esaustivo: condizioni di salute, patologie del destinatario e necessità di tutela;
- il nominativo e il domicilio, se conosciuti, del coniuge, discendenti, degli ascendenti, dei fratelli e dei conviventi del beneficiario;
- eventuale nominativo della persona proposta come Amministratore di Sostegno.

E' opportuno inoltre indicare quali azioni il beneficiario è in grado di compiere da solo/con l'assistenza o con la rappresentanza esclusiva dell'Amministratore di Sostegno.

La Fondazione al momento dell'ingresso in RSA, consegna a ogni familiare un documento identificato con il nome di "INFORMATIVA AD OSPITI E PARENTI - TUTELA DELLA PERSONA FRAGILE CON LIMITATA CAPACITA' DI AGIRE".

#### ***Servizio di prevenzione e protezione dei rischi***

Presso la Casa di Riposo è istituito un servizio di pronto intervento allo scopo di fronteggiare le emergenze in caso di incidenti e calamità che coinvolgono la Struttura, o nel caso di particolari necessità relative allo stato di salute degli Ospiti.

In più punti della Struttura sono consultabili dei fascicoli contenenti le principali informazioni utili al fine di fronteggiare tutte le principali situazioni di emergenza.

#### ***Corretto utilizzo delle risorse***

La Casa di Riposo stimola e favorisce lo sviluppo delle risorse umane attraverso l'organizzazione di periodici corsi monotematici interni di aggiornamento professionale.

L'Ente garantisce il corretto utilizzo delle risorse umane, materiali ed economiche, le figure professionali di nuovo inserimento vengono adeguatamente informate ed istruite.

#### ***Strumenti di valutazione della qualità***

La Casa di Riposo utilizza sistemi di valutazione diretti ed indiretti finalizzati al costante monitoraggio della qualità dei servizi erogati.

Lo scopo è quello di conoscere il livello di soddisfazione degli Ospiti, delle famiglie e del personale della Fondazione.



#### **NOTA CONCLUSIVA**

Per tutto quanto non espressamente contenuto nella presente Carta dei Servizi si fa esplicito riferimento alle norme statutarie e regolamentari dell'Ente.



**Fondazione "Nobile Annibale Maggi Via" ONLUS**  
Via Castello, 1  
25020 Seniga (Bs)

## 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 avvalersi.

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 degli 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, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie-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 principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

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

- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

*Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come 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 ad 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>La società e le Istituzioni hanno il dovere</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 non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie cadenze, 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 di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

### La tutela dei diritti riconosciuti

*È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'Istruzione e dell'educazione).*

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera delle politiche sociali, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

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

===== ○ ===== ○ ===== ○ ===== ○ ===== ○  
=====

### Elenco degli allegati:

- 1) importi rette giornaliere e relativi depositi cauzionali;
- 2) Listino prezzi Parrucchiere e Estetista
- 3) Questionario di gradimento
- 4) Esempio di menu sia estivo/invernale
- 5) Modulo di segnalazione apprezzamenti, disservizi, reclami,
- 6) Modulo di richiesta della documentazione (cartella Clinica)
- 7) Modulo di comunicazione dimissione
- 8) Questionario grado di soddisfazione del personale

**FONDAZIONE "NOBILE ANNIBALE MAGGI VIA" ONLUS**

Sede Legale: Via Castello n. 1 - 25020 Seniga (Bs)

RSA: Tel. 030/9955040 – Fax 030/9955891

Sede Amministrativa: Via Castello n. 4 - 25020 Seniga (Bs)

RSA: Tel. 030/9955040 – Fax 030/9955891

C.F. 88004050170 e P.I. 00727450983

Indirizzo e-mail: [info@fondazionemaggi.com](mailto:info@fondazionemaggi.com)

**POSTI ACCREDITATI**

- |                              |                                   |
|------------------------------|-----------------------------------|
| ○ retta per camera singola   | euro 57,00 dep. cauz.: € 1.710,00 |
| ○ retta per camera doppia    | euro 55,00 dep. cauz.: € 1.650,00 |
| ○ retta per camera tripla    | euro 53,00 dep. cauz.: € 1.590,00 |
| ○ retta per camera quadrupla | euro 51,50 dep. cauz.: € 1.545,00 |

**POSTI ACCREDITATI IN REGIME DI SOLVENZA**

- |                              |                                   |
|------------------------------|-----------------------------------|
| ○ retta per camera doppia    | euro 66,00 dep. cauz.: € 1.980,00 |
| ○ retta per camera quadrupla | euro 62,00 dep. cauz.: € 1.860,00 |

Le tariffe sono da intendersi quote giornaliere.

La cauzione viene depositata al momento dell'ingresso tramite assegno circolare e verrà restituita al momento della dimissione dell'ospite, salvo buon fine crediti.

Attuale tariffario

Parrucchiere

Donna

- piega € 8,00
- taglio € 10,00
- Colore € 15,00
- Applicazione colore € 9,00 (tintura fornita dall'ospite)
- Permanente € 20,00

Uomo

- Taglio da € 5,00 a € 10,00
- Barba € 4,00

Pedicure

- Taglio Unghie € 5,00
- Taglio unghie più calli € 10,00
- Pedicure completi € 15,00

Eventuali variazioni verranno comunicate.

Fondazione Nobile Annibale Maggi Via ONLUS Seniga (Bs)	<b>QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL                  GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI                  OSPITI/FAMILIARI NELLA RSA</b>	MOD. ING. 15 Vers. 1 Del 1/2017
---	--	------------------------------------

<b>ETA' DELL'OSPITE</b>	.....anni			
<b>SESSO</b>	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina		
<b>VIVE NELLA RESIDENZA DA</b>	<input type="checkbox"/> meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 4 anni
<b>INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO</b>	<input type="checkbox"/> ospite	<input type="checkbox"/> familiare	specificare: <input type="checkbox"/> coniuge <input type="checkbox"/> figlio figlia <input type="checkbox"/> nipote <input type="checkbox"/> altro	
<b>CON QUALE FREQUENZA RICEVE VISITA, O VISITA, SE PARENTE, IL SUO FAMILIARE?</b>	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
<b>1. E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RSA</b>	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

**2. E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RSA?**

◇ ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ camera personale: aspetto, comodità, temperatura, luminosità	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

**3. E' SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA ALL'IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?**

◇ cura dedicata all'igiene personale	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

**4. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?**

◇ qualità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ quantità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ varietà del menù	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco



5. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
6. E' SODDISFATTO DEI SERVIZI PER LA CURA DELLA PERSONA (PARRUCCHIERE, CALLISTA)?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO RELIGIOSO INTERNO?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

**8. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RSA?**

◇ orari apertura alle visite	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ orari pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ orari sonno/veglia	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

**9. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?**

◇ personale ausiliario	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ infermieri	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ personale medico	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ fisioterapisti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ animatori	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
10. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
11. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
12. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
13. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO AMMINISTRATIVO?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

<b>14. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLE PRIVACY?</b>	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
<b>15. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RSA?</b>	<input type="checkbox"/> molto serena	<input type="checkbox"/> serena	<input type="checkbox"/> poco serena	
◇ è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/famigliari?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no		
<b>16. E' SODDISFATTO, COMPLESSIVAMENTE DEI SERVIZI DELLA RSA?</b>	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

**NOTE: esponga, se lo desidera, le sue osservazioni e i suoi suggerimenti**

Compilato da (facoltativo): \_\_\_\_\_

Firma (facoltativo)

Data \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## MENU'

**Vedi allegato pdf "Esempio Menù" nella sezione documenti.**



Fondazione Nobile Annibale Maggi Via ONLUS Seniga (Bs)	<b>SEGNALAZIONE DISSERVIZI</b>	MOD. REC. 1 Vers. 2 Del 9/2016
---	--------------------------------	-----------------------------------

**COMPILAZIONE DA PARTE DELL'ENTE**

Ricevuto in data \_\_\_\_\_

- Direttamente
- Telefonicamente
- Verbalmente
- Tramite e-mail

Ricevente \_\_\_\_\_

- Ufficio Amministrativo
- Direzione Sanitaria
- Coordinatrice
- Infermiere

Firma del ricevente \_\_\_\_\_

Si trasmette la segnalazione a:

- Presidente/CdA
- Direttore Amministrativo
- Direttore Sanitario
- Coordinatrice

Soluzione adottata o da adottare:

---



---



---

Verifica soddisfazione dell'utente:

---



---



---

## ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE CLINICO-SANITARIA

### Accesso alla documentazione clinico-sanitaria

Fermo restando quanto previsto dagli articoli che precedono, l'accesso alle cartelle cliniche da parte di terzi è ammesso solo se il richiedente comprovi la sussistenza delle condizioni contemplate dall'art. 92 del D. Lgs. n. 196/03 e più specificamente:

- 1) che il documento sia necessario per far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria di rango pari a quello dell'interessato ovvero consistente in un diritto della personalità o altro diritto o libertà fondamentale e inviolabile;
- 2) che il documento sia necessario per tutelare una situazione giuridicamente rilevante di rango pari a quello dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o altro diritto o libertà fondamentale.

**Soggetti legittimati all'accesso alle cartelle cliniche o ad altri documenti di natura sanitaria sono:**

- a) il titolare della cartella clinica o di altra documentazione sanitaria, previa esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità;
- b) una persona diversa dal titolare, in possesso di delega e di un documento di identità del delegante;
- c) gli eredi legittimi, previo accertamento del loro stato di erede, da provarsi anche con dichiarazione sostitutiva di certificazione, fatta in sede di sottoscrizione della richiesta, dalla quale risulti lo stato di erede legittimo;
- d) i genitori esercenti la potestà genitoriale;
- e) i tutori previa produzione di copia dell'atto di nomina;
- f) l'amministratore di sostegno, previa produzione di copia del decreto di nomina del Giudice Tutelare;
- g) il medico di base che ha in cura il paziente con esplicitazione nella richiesta di tale sua qualità (quale soggetto "titolare" ai sensi dell'art. 28 del D. Lgs. n. 196/03) e dell'indispensabilità di



accedere a tali documenti per la tutela dell'incolumità fisica e della salute del paziente, nonché mediante contestuale presentazione di documentazione idonea a dimostrare il consenso scritto dell'interessato;

- h) l'Autorità Giudiziaria su formale richiesta;
- i) i periti d'ufficio, previa produzione di copia del conferimento dell'incarico e della autorizzazione all'acquisizione di documentazione sanitaria da parte del giudice;
- j) l'Istituto Nazionale per l'Assistenza agli Infortuni sul Lavoro (INAIL) previo consenso da parte dell'interessato;
- k) istituti e imprese di assicurazione, previo consenso da parte dell'interessato;
- l) le strutture sanitarie pubbliche o private, qualora il paziente si trovi ivi ricoverato. La richiesta deve essere formalizzata da soggetti che si qualificano quali "titolari" o "responsabili" ai sensi della vigente normativa sulla privacy e con l'indicazione dello scopo di utilizzo ai fini diagnostico-terapeutico, nonché delle generalità di chi ritira la documentazione.
- m) controinteressati possono depositare presso l'ufficio amministrativo dell'Azienda Speciale, una motivata opposizione

Tali soggetti devono inoltrare specifica richiesta al Direttore Sanitario comprovando la loro legittimazione al fine di ottenere il rilascio dei documenti sanitari.

Viene precisato che nella richiesta deve essere chiaramente specificata la modalità del ritiro. Nel caso in cui tale modalità non venga specificata, si intende il ritiro diretto all'ufficio del servizio interessato.

Inoltre, deve essere specificato se necessità il rilascio in copia semplice oppure autenticata.

Per ottenere copia della documentazione sanitaria è richiesto il rimborso dei costi di riproduzione secondo le modalità che determinate dal Consiglio di Amministrazione dell'R.S.A.

Allegato: modulo richiesta documentazione sanitaria

**FONDAZIONE "NOBILE ANNIBALE MAGGI VIA" ONLUS**

Sede Legale: Via Castello n. 1 - 25020 Seniga (Bs)

RSA: Tel. 030/9955040 - Fax 030/9955891

Sede Amministrativa: Via Castello n. 4 - 25020 Seniga (Bs)

RSA: Tel. 030/9955701 - Fax 030/9955822

C.F. 88004050170 e P.I. 00727450983

Indirizzo e-mail: [info@fondazionemaggi.com](mailto:info@fondazionemaggi.com)

**RICHIESTA COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA  
SPETT.LE DIRETTORE SANITARIO**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_

- In qualità di diretto interessato
- In qualità di delegato (allego documento comprovante diritto)
- In qualità di erede legittimo ( allego documento comprovante diritto)

RICHIEDO FOTOCOPIA IN CARTA SEMPLICE DEI SEGUENTI DOCUMENTI

---

RICHIEDO FOTOCOPIA AUTENTICA DEI SEGUENTI DOCUMENTI

---

- Allego fotocopia carta d'identità del soggetto interessato
  - Allego fotocopia della mia carta d'identità
  - Allego delega del soggetto interessato
- 

A cura dell'incaricato dell'ufficio

Modalità del ritiro

Ricevo la somma di euro: \_\_\_\_\_ per n. pagine \_\_\_\_\_



Fondazione Nobile Annibale Maggi Via ONLUS Seniga (Bs)	<b>LETTERA PER DIMISSIONE DA CONSEGNARE ESCLUSIVAMENTE AL PERSONALE DELLA DIREZIONE</b>	MOD. ING. 8 Vers. 1 Del 8/2015
---	---	-----------------------------------

Seniga \_\_\_\_\_

Spett.le Fondazione Nobile Annibale Maggi Via ONLUS  
Via Castello n. 1 25020 SENIGA

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_ (grado di parentela ) \_\_\_\_\_

del/la Sig/ra \_\_\_\_\_ ricoverato/a presso la Vostra RSA dal

\_\_\_\_\_ comunico che il giorno \_\_\_\_\_ verrà dimesso per:

ritorno al domicilio

trasferimento in altra RSA \_\_\_\_\_

richiamo il contratto d'ingresso all'art. 5 e chiedo che dalla data odierna decorrano i 15 giorni

effettivi di preavviso.

Colgo l'occasione per porgere cordiali saluti

In fede

\_\_\_\_\_

Comunicazione ricevuta il \_\_\_\_\_

da \_\_\_\_\_

Fondazione Nobile Annibale Maggi Via ONLUS Seniga (Bs)	<b>QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL                  GRADO DI SODDISFAZIONE DEL PERSONALE                  DELLA FONDAZIONE</b>	MOD. PERSONALE N.1 Vers. 1 Del 1/2017
---	--	--

<b>1. COME CONSIDERA L'OPPORTUNITA' DI                  CRESCITA PROFESSIONALE</b>	<input type="checkbox"/> molto buona	<input type="checkbox"/> buona	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>2. COME CONSIDERA L'OPPORTUNITA' DI                  CRESCITA PERSONALE</b>	<input type="checkbox"/> molto buona	<input type="checkbox"/> buona	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>3. COME CONSIDERA LE OPPORTUNITA'                  FORMATIVE</b>	<input type="checkbox"/> molto buone	<input type="checkbox"/> buone	<input type="checkbox"/> sufficienti	<input type="checkbox"/> insufficienti
<b>4. COME CONSIDERA LE CONDIZIONI DI                  SICUREZZA DEI LUOGHI DI LAVORO</b>	<input type="checkbox"/> molto buone	<input type="checkbox"/> buone	<input type="checkbox"/> sufficienti	<input type="checkbox"/> insufficienti
<b>5. COME CONSIDERA LA PULIZIA DEGLI                  AMBIENTI DI LAVORO</b>	<input type="checkbox"/> molto buona	<input type="checkbox"/> buona	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>6. COME CONSIDERA IL RAPPORTO                  PROFESSIONALE CON GLI ALTRI DIPENDENTI</b>	<input type="checkbox"/> molto buono	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>7. COME CONSIDERA IL SUO                  COINVOLGIMENTO NEL SERVIZIO</b>	<input type="checkbox"/> molto buono	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>8. COME CONSIDERA I SUOI RAPPORTI CON                  LA DIREZIONE AMMINISTRATIVA</b>	<input type="checkbox"/> molto buoni	<input type="checkbox"/> buoni	<input type="checkbox"/> sufficienti	<input type="checkbox"/> insufficienti
<b>9. COME CONSIDERA I SUOI RAPPORTI CON                  LA DIREZIONE SANITARIA</b>	<input type="checkbox"/> molto buoni	<input type="checkbox"/> buoni	<input type="checkbox"/> sufficienti	<input type="checkbox"/> insufficienti
<b>10. COME CONSIDERA I SUOI RAPPORTI                  CON IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE</b>	<input type="checkbox"/> molto buoni	<input type="checkbox"/> buoni	<input type="checkbox"/> sufficienti	<input type="checkbox"/> insufficienti
<b>11. COME CONSIDERA IL SUO RAPPORTO                  PROFESSIONALE CON LA COORDINATRICE</b>	<input type="checkbox"/> molto buono	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>12. COME CONSIDERA IL RAPPORTO CON                  GLI OSPITI</b>	<input type="checkbox"/> molto buono	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>13. COME CONSIDERA IL RAPPORTO CON I                  FAMIGLIARI DEGLI OSPITI</b>	<input type="checkbox"/> molto buono	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
<b>14. COME CONSIDERA IL RAPPORTO CON LE                  FIGURE VOLONTARIE</b>	<input type="checkbox"/> molto buono	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente

15. COME CONSIDERA IL TRATTAMENTO ECONOMICO/CONTRATTUALE	<input type="checkbox"/> molto buono	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
16. COME CONSIDERA IL SUO COINVOLGIMENTO NELLA PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI	<input type="checkbox"/> molto buono	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
17. COME CONSIDERA LA QUALITA' DEL SUO INTERVENTO	<input type="checkbox"/> molto buona	<input type="checkbox"/> buona	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
18. COME CONSIDERA, IN GENERALE LA QUALITA' DEL SUO LAVORO	<input type="checkbox"/> molto buona	<input type="checkbox"/> buona	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
19. COME CONSIDERA L'AUTONOMIA PROGETTUALE / PROGRAMMATICA / DECISIONALE AFFERENTE AL SUO RUOLO	<input type="checkbox"/> molto buona	<input type="checkbox"/> buona	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
20. COME CONSIDERA L'ORGANIZZAZIONE DEL SUO LAVORO	<input type="checkbox"/> molto buona	<input type="checkbox"/> buona	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
21. COME CONSIDERA IL RICONOSCIMENTO PER IL SUO LAVORO	<input type="checkbox"/> molto buono	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
22. COME CONSIDERA IL SUO LIVELLO GLOBALE DI SODDISFAZIONE	<input type="checkbox"/> molto buono	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente

**NOTE: esponga, se lo desidera, le sue osservazioni e i suoi suggerimenti**

Compilato da (facoltativo): \_\_\_\_\_

Firma (facoltativo) \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_