

**RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE “MADRE TERESA DI CALCUTTA”
CENTRO DIURNO INTEGRATO C/O RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
“MADRE TERESA DI CALCUTTA”**

**VIA VERDI N. 42
SAREZZO (BRESCIA)**

ANNO 2026

CARTA DEI SERVIZI



Distribuita a tutti gli ospiti, ai familiari e a tutti coloro che desiderano
avere informazioni sul funzionamento della R.S.A. e del C.D.I.

- 1) CENNI STORICI
- 2) UNITA' D'OFFERTA
- 3) FINALITA'
- 4) PROPRIETA' E FORMA DI GESTIONE
- 5) LA STRUTTURA
- 6) DOVE SIAMO
- 7) I SERVIZI
- 8) IL PERSONALE
- 9) U.O. RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
- 10) U.O. CENTRO DIURNO INTEGRATO
- 11) MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE
- 12) ORARI DI VISITA
- 13) EMERGENZE, ANTINCENDIO, ANTINFORTUNISTICA
- 14) GESTIONE DISSERVIZI
- 15) RECLAMI

Allegato a	DOMANDA DI ACCESSO/RILASCIO COPIA DOCUM. SANITARIA
Allegato b	MODULO PER RECLAMI E SUGGERIMENTI
Allegato c	CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI
Allegato d	CUSTOMER SATISFACTION ANNUALE DEGLI OPERATORI, DEGLI OSPITI/UTENTI E DEI FAMILIARI
Allegato e	TUTELA DELLA PERSONA FRAGILE CON LIMITATA CAPACITA' DI AGIRE (LEGGE 6/2004)

1) CENNI STORICI

La RSA “Madre Teresa di Calcutta”, in precedenza denominata semplicemente Casa di Riposo Sarezzo, è nata poco dopo l’inizio degli anni cinquanta su iniziativa e per merito di due sorelle saretine, Maria e Luigia Perotti, che si adoperarono in ogni modo per organizzare iniziative di beneficenza che coinvolsero l’intera comunità, ed arrivarono fino al punto di vendere la propria casa ed il proprio negozio pur di recuperare la somma necessaria per l’attuazione del progetto (22 milioni di lire). La loro caparbia convinse Vladimiro di Brehn a donare il terreno per la costruzione della struttura.

L’edificio, contenente una quarantina di posti letto, è stato per la prima volta ristrutturato nel 1978 per iniziativa di Don Lino Bertoni, Parroco di Zanano, e, successivamente, al fine di renderla idonea a quanto previsto dagli standard regionali nel frattempo introdotti, ha subito un nuovo intervento di modifica nel 1994, che ne ha determinato l’attuale configurazione.

2) UNITA’ D’OFFERTA

La **RSA “Madre Teresa di Calcutta”** è autorizzata al funzionamento per una capacità ricettiva di **60 posti letto ordinari**, di cui 48 autorizzati e accreditati a contratto, 12 solo autorizzati, **più 7 posti di sollievo**.

Presso la RSA “Madre Teresa di Calcutta” ha inoltre sede il **Centro Diurno Integrato (CDI)**, autorizzato al funzionamento per una capacità ricettiva di **10 posti accreditati a contratto e 5 solo autorizzati**.

3) FINALITA’

La **missione** della RSA e del CDI è quella di fornire servizi assistenziali e sanitari a favore di ospiti anziani in regime diurno o a degenza piena, secondo le modalità previste dai piani socio-sanitari nazionali e regionali.

L'obiettivo assistenziale prioritario è il potenziamento delle capacità funzionali residue degli ospiti in tutte le attività della vita quotidiana, al fine di conservare nel tempo il maggior livello di autonomia personale e di qualità della vita possibile.

Per questo motivo le linee guida di intervento sono improntate, da un lato a fornire e garantire un ambiente il più possibile familiare, che renda meno traumatico il distacco dell'anziano dal proprio contesto familiare e domestico, dall'altro a saper affrontare con competenza e professionalità tutti i problemi di salute, fisica e funzionale, al fine di contrastare la progressiva perdita di autonomia, compensando i deficit presenti e potenziando le capacità residue attraverso programmi di cura e prevenzione.

4) PROPRIETA' E FORMA DI GESTIONE

L'edificio che ospita la R.S.A. "Madre Teresa di Calcutta" e il C.D.I. C/O R.S.A. "Madre Teresa di Calcutta" è di proprietà dell'**Amministrazione Comunale di Sarezzo**, che gestisce i due servizi in economia attraverso la sua organizzazione amministrativa ordinaria.

Date le modeste dimensioni e le caratteristiche dei servizi, la forma di gestione attualmente vigente è da ritenersi la più adatta alle peculiarità delle prestazioni fornite e va quindi preferita ad altre forme quali l'Istituzione e l'Azienda Speciale.

Da sempre la premessa di valore che contraddistingue l'orientamento dell'Amministrazione Comunale, presuppone che la gestione dei servizi sociali non deve avere come principale obiettivo il pareggio del bilancio, ma un giusto equilibrio tra qualità dei servizi erogati e costi degli stessi. Con l'avvertenza che sulla qualità dei servizi (tutti servizi alle persone e alle persone più deboli) non è possibile transigere.

5) LA STRUTTURA

L'edificio che ospita la RSA e il CDI è composto da quattro piani così suddivisi:

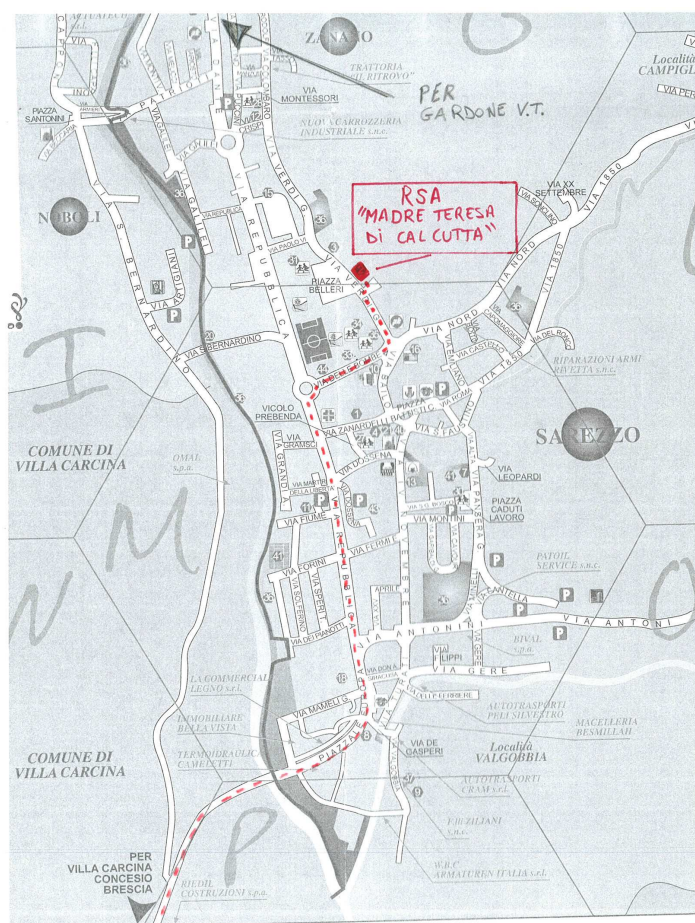
- **piano terra**, dove si trovano l'accogliente ingresso con la portineria e il centralino, la sala polifunzionale, la sala bar, la sala TV, i locali del Centro unico di cottura, la palestra di riabilitazione, la cappella, la sala riunioni e gli uffici amministrativi; il piano terra è inoltre

adibito ad accogliere gli ospiti del CDI: nella sala polifunzionale vengono serviti i pasti e si svolgono le attività di animazione; gli ospiti hanno a disposizione i servizi igienici e una sala per il riposo;

- **primo e secondo piano**, dove si trovano le camere di degenza con relativi servizi igienici e tutti i servizi di nucleo previsti dalla normativa regionale;
- **terzo piano**, dove si trovano le camere di degenza con relativi servizi igienici e un salottino.

6) DOVE SIAMO

La RSA “Madre Teresa di Calcutta” è raggiungibile tramite gli autobus di linea della compagnia SIA, che ha la fermata più vicina a circa 300 metri dalla struttura. Per coloro che intendono raggiungere la RSA con mezzi privati, è possibile usufruire dell’ampio parcheggio adiacente alla Scuola Secondaria di Primo grado, collocato di fronte alla struttura.



L'accesso alla struttura e alle divisioni interne è facilitato dalla presenza di segnaletica visibile anche a distanza e di facile comprensione.

7) SERVIZI

I servizi garantiti dalla RSA e dal CDI rientrano nelle seguenti categorie:

- **servizi sanitari**
- **servizi socio - assistenziali**
- **servizi di animazione e culturali**
- **servizi generali di tipo alberghiero**

Servizi sanitari

Per ogni ospite/utente viene predisposto un fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario, che è l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa alla persona. Il FASAS si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico, degli interventi pianificati ed attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'ospite.

Ad ogni ospite/utente è garantita una valutazione clinico-funzionale-cognitiva, sulla quale si fonda un progetto di intervento individualizzato (PAI), che mira a garantire la conservazione e/o il miglioramento delle autonomie residue del soggetto. Tale impostazione si fonda sul coinvolgimento di tutte le figure operanti nella struttura, con peculiarità operative legate alle singole competenze: mediche, infermieristiche, assistenziali, riabilitative, educativo-animative.

In senso strettamente sanitario ad ogni ospite/utente vengono garantite:

- la valutazione clinico-funzionale-cognitiva globale e l'impostazione della terapia idonea ad opera dello staff medico;
- il monitoraggio dei parametri biologici, la somministrazione della terapia e l'esecuzione delle medicazioni ad opera dello staff infermieristico;
- i trattamenti fisico-riabilitativi per il mantenimento e/o il recupero dello stato funzionale ad opera dello staff fisioterapico, con consulenza specialistica settimanale.
- un'accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente;

- la partecipazione informata dell'ospite alle cure fornite, con sottoscrizione, ove richiesto, di consenso informato alle procedure, tempestivamente comunicate in modo comprensibile ed esauriente;
- il rispetto della normativa sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali;
- la sicurezza tecnologica ed impiantistica delle attrezzature.

Visite specialistiche presso altra struttura

In caso di visite specialistiche degli ospiti della RSA da eseguire presso altra struttura, l'Ente garantisce il trasporto **gratuito**, sui mezzi attrezzati di cui dispone, attraverso i propri volontari. Nel caso in cui l'ospite non sia trasportabile con i mezzi ordinari, il trasporto sarà organizzato tramite ambulanza (in tal caso il trasporto è gratuito solo per gli ospiti accreditati). In ogni caso è sempre necessaria la presenza di un familiare.

Servizi socio – assistenziali

Le prestazioni socio assistenziali sono garantite da personale in possesso del titolo di studio di ASA o di OSS. Le principali mansioni di tali operatori sono le seguenti:

- garantiscono costantemente l'assistenza alle persone ricoverate in tutte le attività quotidiane (alzata, colazione e pasti, vestizione, aiuto nella deambulazione, allettamento....) con particolare attenzione a quelle relative all'igiene personale;
- collaborano alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio-danno degli ospiti;
- attuano i piani di lavoro individuati dal personale sanitario e infermieristico, al quale sono gerarchicamente subordinati;
- eseguono tutte le competenze di tipo alberghiero individuate nei piani di lavoro e negli appositi protocolli (pulizie e manutenzione arredi, sistemazione biancheria, lavaggio stoviglie, stoccaggio rifiuti...);
- si impegnano a conoscere in modo approfondito ogni singolo ospite al fine di instaurare dinamiche relazionali diversificate in base alle caratteristiche ed alle problematiche di ognuno di loro, in modo che sia costantemente mantenuto un rapporto terapeutico efficace;
- gestiscono la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità;

Servizi di animazione e culturali

Il servizio di animazione, garantito da personale specializzato con il supporto di volontari, è orientato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- garantire uno spazio per l'espressione sociale e culturale dell'ospite/utente;
- preservare le capacità residuali;
- prevenire il decadimento cognitivo;
- promuovere occasioni concrete di partecipazione sociale e contatto con il territorio;
- garantire la possibilità all'ospite di trovare ascolto e attenzione, affinché si senta riconosciuto e valorizzato;

La struttura si è dotata mezzi di trasporto attrezzati, che garantiscono agli ospiti/utenti la possibilità di escursioni.

In RSA è possibile visionare numerose opere d'arte che quotati artisti hanno donato all'ente.

Servizi generali di tipo alberghiero

Servizio cucina

La struttura dispone di un'attrezzata cucina che provvede alla preparazione dei pasti da somministrare agli ospiti. Vengono proposti menù settimanali, con rotazione mensile e variazione stagionale. Per particolari patologie sono previste diete personalizzate prescritte dal Direttore Sanitario. I menù sono esposti in ogni nucleo negli appositi spazi.

L'orario dei pasti è il seguente:

colazione	dalle ore 8,00 alle ore 9,00
pranzo	dalle ore 11,30 alle ore 12,30
cena	dalle ore 18,00 alle ore 19,00

MENU' TIPO ESTIVO 1° SETTIMANA

Giorno	Menù	Pranzo	Cena
lunedì	Primo piatto Secondo piatto Dessert	Risotto alla milanese Vitello tonnato + contorno Frutta	Minestra Involtini di prosciutto + contorno Frutta
martedì	Primo piatto Secondo piatto Dessert	Pasta al ragù Scaloppine + contorno Frutta	Passato di verdure Formaggi misti + contorno Frutta
mercoledì	Primo piatto Secondo piatto Dessert	Pasta all'amatriciana Bastoncini + contorno Frutta	Minestra Frittata + contorno Frutta
giovedì	Primo piatto Secondo piatto Dessert	Pasta al pomodoro Arrotolato al tacchino + contorno Frutta	Minestra Affettati misti + contorno Frutta
venerdì	Primo piatto Secondo piatto Dessert	Risotto Sogliola + contorno Frutta	Pancotto Caprese + contorno Frutta
sabato	Primo piatto Secondo piatto Dessert	Gnocchi ai 4 formaggi Roast-beef + contorno Frutta - gelato	Minestrone Sofficini + contorno Frutta
domenica	Primo piatto Secondo piatto Dessert	Antipasto - Lasagne Carpaccio + contorno Frutta	Riso al latte Formaggi misti + contorno Frutta

Piatti fissi:

primo piatto:	pasta in bianco, pastina in brodo, semolino
secondo piatto:	macinato di carne o prosciutto, pollo lessato, formaggi vari
contorno:	verdura fresca o cotta, purè
dessert:	disponibilità di yogurt su richiesta

Servizi lavanderia –stireria – guardaroba

Il servizio di lavanderia e stireria è gestito da una ditta esterna alla sede, mentre la distribuzione della biancheria e dei capi di abbigliamento a ciascun ospite viene effettuata dagli operatori della struttura. Alcune volontarie garantiscono il servizio di rammendo.

Servizio bar

Al piano terra è presente un distributore di bevande con funzionamento a monete.

Servizio portineria

I volontari che svolgono tale servizio vigilano sulla osservanza delle norme che regolano l'accesso alla residenza e svolgono un'azione di smistamento dei visitatori e indirizzo di primo livello.

Servizio telefonico e postale

E' possibile ricevere telefonate utilizzando l'apparecchio del reparto.

L'infermiere cura la spedizione della posta tramite l'ufficio amministrativo. Lo stesso ufficio provvede a recapitare agli ospiti la corrispondenza in arrivo.

Servizio trasporto

Gli ospiti beneficiano di un servizio di trasporto per visite specialistiche ospedaliere esterne con i mezzi in dotazione alla struttura o se necessario con ambulanza.

Televisione

Ogni reparto è dotato di un apparecchio televisivo situato nel soggiorno; ogni ospite inoltre può, nella sua camera, utilizzare un apparecchio televisivo di sua proprietà possibilmente dotato di auricolare.

Parrucchiere e barbiere

Tramite il personale di reparto sono assicurate le prestazioni di base. Per prestazioni più accurate (taglio, messa in piega ...) ci si avvale dell'apporto di personale volontario professionalmente preparato.

Oggetti personali

I beni di valore possono essere depositati presso l'Ufficio Amministrativo dove vengono custoditi nell'apposita cassaforte. Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. L'Amministrazione non risponde di eventuali furti.

Servizio religioso

L'assistenza religiosa è assicurata dal parroco della Parrocchia di Sarezzo. Il sacerdote, oltre a celebrare le funzioni liturgiche presso la cappella della RSA in armonia con le esigenze pastorali della Parrocchia, presta assistenza a tutti gli ospiti che lo desiderano.

Servizio mortuario

In caso di decesso può essere utilizzata la camera ardente della residenza.

8) PERSONALE

AREA AMMINISTRATIVA		
Direttore Amministrativo	Assunto dall'ente	
Funzionario coordinatore personale ASA/OSS	Assunto dall'ente	
Istruttore amministrativo	Assunto dall'ente	
AREA SANITARIA		
Responsabile Sanitario	Appalto a cooperativa esterna	
Servizio medico	Appalto a cooperativa esterna	
Medico specialista	Tramite convenzione con Spedali Civili di Brescia	
Reperibilità medica	Appalto a cooperativa esterna	
Infermieri professionali	Appalto a cooperativa esterna	
AREA RIABILITATIVA		
Servizio di fisioterapia	Appalto a cooperativa esterna	
AREA ASSISTENZIALE		
ASA/OSS II Piano	Assunti dall'ente	
ASA/OSS I piano e piano terra CDI	Appalto a cooperativa esterna	
AREA DEI SERVIZI		
Cucina e Centro unico cottura	Appalto a cooperativa esterna ad eccezione di una cuoca assunta dall'ente	
Lavanderia	Appalto a cooperativa esterna	
Pulizie	Appalto a cooperativa esterna	
AREA OCCUPAZIONALE		
Servizio di animazione	Appalto a cooperativa esterna	

Le risorse professionali presenti garantiscono in quantità e qualità gli standard previsti dalla Regione Lombardia. Tutto il personale che opera all'interno della struttura è dotato di apposito tesserino di riconoscimento, che riporta fotografia, nome, cognome e qualifica dell'operatore.

Comunicazione interna per il personale

La comunicazione interna per il personale è garantita dalla presenza di bacheche su ogni piano della struttura, da riunioni periodiche e straordinarie per reparto e qualifica, da informative dei responsabili di area consegnate personalmente o affisse in bacheca.

Orario medico

Gli orari di presenza dei medici in struttura sono esposti sulla porta dell'infermeria.

9) U.O. RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

La RSA funziona in modo permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

La RSA dispone di 48 posti letto autorizzati e accreditati a contratto, 12 posti letto solo autorizzati, per un totale di **60 posti ordinari**. Ad essi vanno aggiunti **7 posti di sollievo**.

La popolazione target è costituita dagli anziani non autosufficienti residenti sul territorio per i quali non è possibile la permanenza presso il proprio domicilio.

I ricoveri di sollievo sono ricoveri **temporanei**, rivolti soprattutto agli anziani che normalmente vengono assistiti al proprio domicilio, ma possono avere necessità momentanee di trascorrere un periodo fuori dal proprio alloggio. Spesso capita che in seguito ad eventi traumatici (fratture, distorsioni delle articolazioni, cadute, ecc.), oppure nel periodo immediatamente successivo ad una degenza ospedaliera, si renda necessaria un'assistenza specifica accurata che il parente non può garantire a domicilio.

Questi ricoveri possono anche garantire un periodo di riposo alle famiglie che scelgono di assistere l'anziano a casa e di non ricorrere al ricovero definitivo.

Procedura per l'accettazione

L'accesso ai posti accreditati della RSA è subordinato all'inoltro della domanda all'ASST Spedali Civili di Brescia – presidio Gardone V.T.. Tale ente, attraverso l'Equipe di Valutazione Multidimensionale (E.V.M.), procede di norma entro i tre giorni successivi alla richiesta a

raccogliere i dati necessari per l'attribuzione del punteggio e l'assegnazione del posto nella Lista d'attesa.

Quando in RSA si presenta la disponibilità di un posto, l'E.V.M. contatta l'utente al primo posto della Lista d'attesa e comunica poi al Responsabile Sanitario il giorno prestabilito per l'ingresso.

L'accesso ai posti solo autorizzati e di sollievo è disciplinato dalla deliberazione di Giunta Comunale n. 34/2023 e subordinato alla compilazione di un modulo di richiesta.

Preingresso

Prima dell'ingresso, i parenti sono convocati ad un colloquio durante il quale vengono raccolti, da parte del personale medico-infermieristico, i dati necessari per un'individuazione di massima della tipologia di ospite che sta per essere accolto.

Al fine di offrire il maggior numero di informazioni utili per la conoscenza della residenza, il personale sanitario, infermieristico ed amministrativo, garantisce l'effettuazione di una **visita guidata** dell'intera struttura, in modo che vengano anche visivamente localizzati i luoghi di degenza e di erogazione dei servizi.

La visita guidata può essere ripetuta anche successivamente in presenza dell'ospite.

Accoglienza

Al momento dell'ingresso il nuovo ospite è accolto da un infermiere che gli dà il benvenuto e gli comunica le principali informazioni per facilitare il suo orientamento.

Successivamente sono espletate tutte le operazioni burocratiche di rito.

Con deliberazione di Giunta Comunale è stato approvato il contratto di assistenza socio-sanitaria, elaborato secondo le linee guida di cui alla D.G.R. n. 1185 del 20 dicembre 2013, che ogni utente deve sottoscrivere al momento dell'ingresso in struttura e in cui sono contenute tutte le clausole necessarie alla regolarizzazione dei rapporti che devono intercorrere tra le parti. Inoltre, con deliberazione di Giunta comunale n. 160 del 03.12.2010 la RSA si è dotata di un codice etico, consegnato al momento dell'ingresso a ogni nuovo ospite unitamente alla presente Carta dei servizi. Dopo aver concluso le pratiche di ammissione, il nuovo ospite viene quindi accompagnato in reparto dall'infermiere di turno, introdotto nella propria camera e presentato al medico e al personale di servizio.

E' necessario consegnare all'infermiere il seguente materiale:

- tessera sanitaria;
- tessera di esenzione dal pagamento del ticket (in mancanza della quale sarà a carico del ricoverato o dei familiari la quota relativa agli esami specialistici);
- fotocopia dell'eventuale verbale di invalidità;
- tutta la documentazione sanitaria disponibile, la dichiarazione del medico curante certificante l'assenza di malattie infettive in atto che possano compromettere la vita in comunità, ecc. (cartellini ospedalieri, recenti esami specialistici, referti di radiografie, la terapia in atto a domicilio, la dichiarazione del medico curante certificante l'assenza di malattie infettive in atto che possano compromettere la vita in comunità, ecc.)
- tutto il corredo di ausili dei quali l'ospite fa quotidianamente uso: occhiali, protesi acustiche, calzature ortopediche, presidi antidecubito, tripode, girello, carrozzella, ecc.

Dimissioni per recesso dal contratto di assistenza socio-sanitario o per trasferimento in altra struttura di ricovero

Le modalità di dimissione sono concordate con la famiglia e, in caso di trasferimenti, con altre strutture di ricovero.

Gli obbligati hanno comunque facoltà di recedere in qualsiasi momento dal contratto di assistenza sottoscritto, inviando comunicazione con Raccomandata A.R. alla sede della RSA con preavviso di quindici giorni.

Il recesso si perfeziona solo con l'avvenuto rilascio della struttura a cura e spese degli Obbligati. Fino a quella data gli obbligati sono tenuti al pagamento delle rette deliberate dalla Giunta comunale.

Dimissioni per motivi sanitari

La direzione sanitaria potrà disporre dell'immediata dimissione dell'Ospite oppure l'inoltro presso centri ospedalieri nel caso le condizioni di quest'ultimo fossero tali da non permettere l'erogazione della dovuta assistenza o presentassero pericoli o rischi per gli altri ospiti.

Dimissioni per ritardato o mancato pagamento della retta

In caso di mancato pagamento della retta (o della quota di essa a carico dell'ospite), la RSA formalizza diffida nei confronti dell'ospite e/o del/i soggetto/i obbligato/i, a mezzo di raccomandata A.R., al pagamento della somma dovuta entro 15 giorni. Laddove il pagamento non sia effettuato nei termini di cui sopra, il presente contratto si intende risolto di diritto ex art. 1456 cod. civ.

Qualora l'ospite venga dimesso per ritardato o mancato pagamento della retta, in ottemperanza della normativa vigente, la struttura si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune di residenza dell'ospite o dalla ASST Spedali Civili.

Continuità assistenziale

All'atto della dimissione o del trasferimento presso altro servizio, all'utente viene rilasciata una relazione di dimissione predisposta dal direttore sanitario, in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

Giornata tipo

06:00	Sveglia, igiene personale ed alzata dal letto; bagno se programmato; trasferimento nelle sale da pranzo per la prima colazione
08:00	Prima colazione
09:00	Inizio attività sanitarie, riabilitative e di animazione mattutine.
11:00	Predisposizione al pranzo con trasferimento nelle sale da pranzo
11:30	Pranzo
13:00	Eventuale riposo pomeridiano
14:30	Alzata dal letto;
15:00	Inizio attività sanitarie, riabilitative e di animazione pomeridiane
15:30	Distribuzione della merenda
17,00	Predisposizione alla cena con trasferimento nelle sale da pranzo
18,00	Cena
19,00	Cambio dei presidi per incontinenza; cure igieniche.
20,00	Riposo notturno

Durante tutto l'arco della giornata è assicurato dal personale socio assistenziale un costante monitoraggio degli ospiti e viene loro garantito un tempestivo soddisfacimento di eventuali richieste.

Rette RSA

Il ricovero in RSA è a pagamento. Con deliberazione di Giunta comunale N. 195/2024 sono state fissate le rette a carico degli ospiti con decorrenza 02.01.2025, come di seguito:

Ospiti RSA accreditati residenti	€ 56,00 giornalieri
Ospiti RSA accreditati non residenti	€ 60,00 giornalieri
Ospiti RSA solventi residenti	€ 75,00 giornalieri
Ospiti RSA solventi residenti in altri comuni che rientrano nel distretto della Valtrompia	€ 79,00 giornalieri
Ospiti RSA solventi che non rientrano nel distretto della Valtrompia	€ 85,00 giornalieri

La retta è onnicomprensiva. Essa comprende tutti i servizi (sanitari, socio-assistenziali, di animazione e culturali, generali di tipo alberghiero) illustrati in precedenza.

L'unica eccezione riguarda gli ospiti ricoverati su posti solo autorizzati e di sollievo, che devono provvedere autonomamente all'acquisto dei farmaci prescritti dal loro medico curante e al recupero dei presidi per l'incontinenza e diabetici forniti dall'ASST.

Al fine della **detrazione delle spese sanitarie**, l'Ente rilascia annualmente la dichiarazione prevista dalla normativa vigente (DGR 21.3.1997 n. 26316), con la quale si certificano appunto le spese sostenute per il pagamento delle rette, specificando la suddivisione dell'importo complessivo versato tra quota sanitaria (detraibile) e quota alberghiera.

Attualmente non esistono servizi a pagamento.

10) U.O. CENTRO DIURNO INTEGRATO C/O RSA

Il Centro Diurno Integrato (CDI) si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari per anziani, con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali. Si rivolge ad anziani che vivono a casa, con compromissione parziale dell'autosufficienza e con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare, ma che non richiedono ancora un ricovero in RSA.

Obiettivi del servizio:

1. Concorrere all'assistenza dell'anziano quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire un'adeguata intensità e continuità sia all'anziano che alla sua famiglia o al suo contesto sociale, fornendo un reale supporto a situazioni precarie in alternativa al ricovero a tempo pieno.
2. Garantire alle famiglie sostegno nell'assistenza all'anziano e sollievo diurno dall'onere assistenziale.
3. Offrire in regime diurno prestazioni socio – assistenziali, sanitarie e riabilitative.
4. Offrire in regime diurno una nuova opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali.

Modalità di accesso

L'interessato o i familiari possono rivolgersi all'Assistente sociale del Comune di riferimento o al Distretto Socio Sanitario per presentare la richiesta che deve essere formalmente sottoscritta. L'E.V.M. dell'ASST unitamente all'operatore sociale comunale di riferimento valuta la domanda ai fini dell'accesso al servizio e stabilisce l'ordine di priorità secondo le caratteristiche definite per individuare i destinatari.

Non sono ammissibili persone:

- autosufficienti
- che già usufruiscono di servizi residenziali socio-sanitari
- con elevate esigenze clinico-assistenziali
- con problematiche psichiatriche attive
- con demenza associata a gravi disturbi comportamentali
- in età giovane o giovane-adulta con disabilità.

Dimissioni e continuità assistenziale

Le dimissioni, oltre che per espressa volontà dell'utente, avvengono quando il piano di recupero dell'autonomia psicofisica è stato completato e il nucleo familiare è in grado di far fronte nuovamente al carico assistenziale del soggetto, o quando si rende necessario il ricovero in regime residenziale.

All'atto della dimissione o del trasferimento presso altro servizio, all'utente viene rilasciata una relazione di dimissione predisposta dal direttore sanitario, in cui sono evidenziati lo stato di salute, i

trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

Funzionamento

Di norma il Centro Diurno funziona per n° 10 ore giornaliere in una fascia oraria compresa tra le ore 8,30 e le ore 18,30 per 5 giorni alla settimana (dal lunedì al venerdì) per tutto l'arco dell'anno.

Gli utenti possono essere ammessi al centro anche per un numero inferiore di ore e di giorni, in relazione alle necessità terapeutiche riabilitative e socio-assistenziali stabilite nel piano di intervento e alle disponibilità della famiglia.

Servizi

Gli utenti del CDI usufruiscono di tutti i servizi sanitari, assistenziali, di animazione e generali di tipo alberghiero erogati dalla RSA ed illustrati in precedenza al punto 7.

Rette CDI

Con deliberazione di Giunta comunale N. 195/2024 sono state fissate le rette a carico degli ospiti del CDI, con decorrenza 02.01.2025, come di seguito:

Utenti CDI con ISEE in fascia A (valore fino a 5.000,00 €)	€ 11,75 giornalieri
Utenti CDI con ISEE in fascia A + accompagnamento	€ 16,90 giornalieri
Utenti CDI con ISEE in fascia B (valore da 5.001 a 7.500,00 €)	€ 18,40 giornalieri
Utenti CDI con ISEE in fascia B + accompagnamento	€ 23,50 giornalieri
Utenti CDI con ISEE in fascia C (valore da 7.500,01 a 10.000,00 €)	€ 24,80 giornalieri
Utenti CDI con ISEE in fascia C + accompagnamento	€ 30,00 giornalieri
Utenti CDI con ISEE in fascia D (valore da 10.001 a 13.500,00 €)	€ 28,27 giornalieri
Utenti CDI con ISEE in fascia D + accompagnamento	€ 33,40 giornalieri
Utenti CDI con ISEE in fascia E (valore da 13.501 a 17.000 €)	€ 32,56 giornalieri
Utenti CDI con ISEE in fascia E + accompagnamento	€ 37,70 giornalieri
Utenti CDI senza ISEE (valore oltre 17.000,00 €)	€ 38,50 giornalieri
Utenti CDI senza ISEE + accompagnamento	€ 43,70 giornalieri

Anche per il CDI l'ente rilascia annualmente la dichiarazione prevista dalla DGR 21.3.1997 n. 26316 attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie.

11) MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

In base alla Legge del 7 agosto 1990 n. 241: *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto d'accesso ai documenti amministrativi”* per "diritto di accesso" s'intende “il diritto degli interessati di prendere visione e di estrarre copia di documenti amministrativi”. Gli "interessati" sono “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” (Art. 22 e seguenti).

Il caso specifico dell'accesso alla documentazione sociosanitaria è regolamentato nel successivo D.Lgs. 196/03 (art. 92), nel quale si specifica che “eventuali richieste di presa visione o di rilascio di copia della cartella e dell'acclusa scheda di dimissione ospedaliera da parte di soggetti diversi dall'interessato possono essere accolte, in tutto o in parte, solo se la richiesta e' giustificata dalla documentata necessità:

- a) di far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria, di rango pari a quello dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalita' o in un altro diritto o liberta' fondamentale e inviolabile;
- b) di tutelare, in conformita' alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi, una situazione giuridicamente rilevante di rango pari a quella dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalita' o in un altro diritto o liberta' fondamentale e inviolabile.

Quindi la richiesta di accesso agli atti contenuti nel FASAS di un ospite e il rilascio di copia della documentazione sono subordinati a una richiesta scritta e motivata indirizzata al direttore sanitario e redatta su uno specifico modulo disponibile presso gli uffici amministrativi, di seguito riportato (Allegato A).

L'Ente Gestore si impegna a rilasciare la documentazione richiesta entro 10 giorni. L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copia è subordinato al rimborso del costo di riproduzione di € 0,10 per ciascuna facciata (tariffa stabilita con deliberazione di Giunta comunale n. 169 del 27.10.2011). Ne sono esentati particolari categorie di richiedenti (Autorità Giudiziaria e forze di Pubblica Sicurezza; consulenti tecnici nominati dall'Autorità Giudiziaria; altri enti pubblici, esclusi gli enti economici).

12) ORARI DI VISITA

L'accesso alla RSA è libero (Legge n. 199 del 30/12/2022) nelle seguenti fasce orarie: 8,00 – 20,00. L'accesso al CDI è consentito dalle 08.30 alle 18.30 dal lunedì al venerdì. Ai visitatori si raccomanda vivamente di mantenere un tono di voce moderato, di evitare ogni azione che possa essere di disturbo agli ospiti/utenti, di non accedere ai locali di servizio (infermeria, cucine, bagno assistito, ecc.) e di non prendere iniziative nei riguardi degli ospiti/utenti, senza la necessaria autorizzazione del personale.

Per potenziali ospiti/utenti e loro familiari è garantita la possibilità di visite guidate. Per poterne beneficiare è necessario contattare la responsabile amministrativa della RSA e del CDI, dott.ssa Sara Peli, la quale provvederà ad organizzare il servizio di guida all'interno della struttura.

13) EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

Nella struttura è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro gli ospiti/utenti e le persone presenti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale della RSA e del CDI è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli ospiti/utenti presenti.

14) GESTIONE DEI DISSERVIZI relativi all'immobile e agli impianti

La risoluzione dei disservizi relativi all'immobile e agli impianti (riparazioni idrauliche, elettriche, di falegnameria, etc.) è affidata a ditte esterne mediante determinazione dirigenziale del responsabile di area.

La segnalazione dei disservizi avviene tramite apposito modulo disponibile in infermeria:

- l'infermiere di turno consegna il modulo compilato all'ufficio amministrativo,
- per i disservizi che non compromettono il regolare svolgimento delle attività, la ditta provvede alla riparazione durante i due accessi mensili programmati,
- per gli interventi urgenti, la ditta incaricata viene contattata immediatamente e interviene in tempi brevissimi.

15) RECLAMI

Gli ospiti/utenti, parenti o affini possono presentare segnalazioni, opposizioni o reclami atti a denunciare carenze organizzative, strutturali, disfunzioni e difficoltà riscontrate durante il ricovero che comportano la limitazione della fruibilità delle prestazioni di assistenza socio-sanitaria.

Essi esercitano il proprio diritto mediante compilazione di apposito modello distribuito all'ingresso o presso l'Ufficio amministrativo della RSA/CDI, di seguito riportato.

Le segnalazioni dovranno essere presentate entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza del fatto, atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

Tali segnalazioni, opposizioni o reclami saranno presi in considerazione da parte della Direzione Amministrativa della RSA/CDI entro un termine massimo di tre giorni. Entro i successivi tre giorni saranno comunicate agli interessati al procedimento, che dovranno adottare, nei tempi rapportati all'urgenza del caso, tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio.

Entro un termine massimo di 30 giorni dalla segnalazione sarà comunicata un'appropriata risposta all'utente, con indicazione delle procedure messe in atto per rimuovere il disagio. Nel caso in cui l'interessato si dichiari insoddisfatto della risposta ricevuta si provvederà ad attivare la procedura di riesame del reclamo.

Gli utenti, parenti o affini possono, altresì, presentare apprezzamenti in merito ai servizi usufruiti all'interno dell'istituto. Tali apprezzamenti potranno essere espressi mediante compilazione di apposito modulo distribuito all'ingresso o presso l'ufficio amministrativo della RSA/CDI (Allegato B).

La presente Carta dei servizi è datata e aggiornata regolarmente, esposta e a disposizione del pubblico, pubblicata sul sito web e allegata al contratto di ingresso.

Allegato A

Spett.le
R.S.A. Madre Teresa di Calcutta/C.D.I.
Via Verdi, 4225068 Sarezzo (BS)

Alla c.a. Direttore sanitario

OGGETTO: domanda di accesso/rilascio di copia documentazione sanitaria

Ospite

Cognome	Nome
Luogo nascita	Data nascita
Data accoglimento	Data cessazione

Soggetto richiedente

Cognome	Nome
Luogo nascita	Data nascita
CAP e città di residenza	Indirizzo
Telefono fisso	Telefono cellulare
Posta elettronica	PEC
Rapporto con l'ospite (figlio, amministratore di sostegno, etc.)	

Il sottoscritto soggetto richiedente inoltra domanda per (barrare con una x):

- ☐ l'accesso alla seguente documentazione riferita all'ospite indicato
☐ il rilascio di copia della seguente documentazione riferita all'ospite indicato (barrare con una x):

☐ referti esami diagnostici / strumentali / di laboratorio ☐ referti visite specialistiche ☐ FASAS ☐ altro (indicare) _____ _____

Motivazioni a sostegno della domanda

Allega:

E' informato che il procedimento è regolato dalla L. 241/1990 e dal D.Lgs. 196/2003.

Si impegna a corrispondere l'importo relativo ai costi di riproduzione fissati dall'Ente gestore, anche se i documenti non saranno ritirati.

Riservato all'ufficio23

Allegato B



**MODULO PER RECLAMI
E SUGGERIMENTI**

Il sottoscritto/la sottoscritta (cognome)(nome)

Residente in viaN. a

In qualità di (indicare la parentela)

.....

del sig./sig.ra

.....

accolto/a presso la R.S.A. “Madre Teresa di Calcutta” di Sarezzo/C.D.I. c/o la R.S.A. “Madre
Teresa di Calcutta”

desidera evidenziare alla direzione amministrativa che: (esprimere l’oggetto del reclamo)

.....

.....

.....

desidera comunicare inoltre alla direzione amministrativa che: (esprimere eventuali suggerimenti)

.....

.....

.....

da consegnare al direttore amministrativo

Data

Firma.....

Allegato C

CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale e sociale di una popolazione, ma anche perché costituiscono sempre più una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.

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. Il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, favorendo la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

La Direzione Generale Interventi Sociali della Regione Lombardia, stabilisce che la persona ha il diritto:

- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della persona in difficoltà;
- di vivere con chi desidera;
- di avere una vita di relazione;
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- 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.

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

- di accudire e assistere 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 di ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione;

- di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;
- 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 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 contrastare in ogni ambito della società, qualsiasi forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
- di operare affinché, 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 persona anziana al centro di diritti e 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.

La persona ha il diritto:

- di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà;
- di conservare e veder rispettare, 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

- 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 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 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 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.

La persona ha il dovere:

- di essere a conoscenza che l'eventuale accoglimento definitivo è subordinato ad un periodo di osservazione della durata di un mese durante il quale verrà verificata la compatibilità dell'ospite con la struttura. In caso negativo, l'Ente ha facoltà di dimettere l'ospite;
- di impegnarsi ad accompagnare l'ospite presso la residenza sanitaria, in caso di accettazione della domanda, dotandolo degli effetti personali contrassegnati con nome e cognome, meglio specificati nel prospetto informativo;
- di impegnarsi altresì sistematicamente alla pulizia e al riordino dei capi di vestiario che non sono esplicitamente richiesti nel corredo iniziale.

Allegato D

CUSTOMER SATISFACTION ANNUALE DEGLI OPERATORI, DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Al fine di valutare il grado di soddisfazione degli ospiti/utenti e dei loro familiari, e di individuare eventuali problematiche e disservizi, annualmente viene sottoposto agli ospiti/familiari della RSA e agli utenti/familiari del CDI un questionario in forma anonima (si riportano di seguito i due modelli di questionario somministrati).

Analogamente viene somministrato un questionario anonimo, predisposto dall'ufficio amministrativo, a tutti gli operatori, rappresentando questi ultimi una componente fondamentale nel processo di misurazione del grado di soddisfazione.

I dati delle rilevazioni dei questionari vengono esaminati con l'intento di individuare gli ambiti di maggiore criticità, la cui analisi permette l'elaborazione di un piano di miglioramento, avente l'obiettivo di potenziare la qualità dei servizi erogati e di ridurre così i livelli di insoddisfazione percepiti.

I risultati dell'elaborazione dei dati sono pubblicati entro il 31 dicembre dell'anno di riferimento presso le bacheche presenti nella struttura.

CUSTOMER SATISFACTION

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI DELLA R.S.A. MADRE TERESA DI CALCUTTA DI SAREZZO

Ospite collocato al:

- ☐ Primo piano
- ☐ Secondo piano
- ☐ Terzo piano

Motivazione ingresso:

Accoglienza e informazioni

1 – *Come considera l'accoglienza all'ingresso in struttura?*

- ☐ Ottima
- ☐ Buona
- ☐ Discreta
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarsa

2 – *Come considera le informazioni ricevute all'ingresso in riferimento all'attività del servizio?*

- ☐ Ottime
- ☐ Buone
- ☐ Discrete
- ☐ Sufficienti
- ☐ Scarse

Servizi alberghieri

3 – *Come valuta il grado di igiene degli ambienti?*

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

Assistenza sanitaria

4 – Come giudica il servizio di assistenza sanitaria fornito?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

5 – Come giudica la qualità del rapporto di comunicazione con i sanitari?

- ☐ Ottima
- ☐ Buona
- ☐ Discreta
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarsa

6 – Come giudica la frequenza del rapporto di comunicazione con i sanitari?

- ☐ Ottima
- ☐ Buona
- ☐ Discreta
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarsa

Servizi amministrativi

7– Come giudica il servizio offerto dagli Uffici amministrativi?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

Servizio di animazione

8 – Come valuta le attività di animazione proposte dalle educatrici?

- ☐ Ottima
- ☐ Buona
- ☐ Discreta
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarsa

Professionalità degli operatori

9 – Come giudica la disponibilità e professionalità del personale A.S.A. – O.S.S. (attenzione, premure, ascolto, comprensione, sollecitudine)?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto

- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

10 – *Come giudica il comportamento del personale infermieristico per quanto riguarda disponibilità e professionalità?*

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

Cura della persona

11 – *Come valuta il grado di igiene e la cura personale dell'ospite?*

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

Privacy

12 – *Come giudica il rispetto della privacy?*

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

13 – *Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale socio-sanitario circa lo stato di salute?*

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

Gestione visite parenti

14 – *Come giudica le attuali modalità di visita dei familiari?*

- ☐ Ottima
- ☐ Buona
- ☐ Discreta
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarsa

Misure anti-Covid

15 – Come giudica le misure di prevenzione anti-Covid adottate?

- ☐ Ottime
- ☐ Buone
- ☐ Discrete
- ☐ Sufficienti
- ☐ Scarse

Utilità del servizio

16 – Ritiene di aver avuto giovamento dal servizio?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

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

Cosa apprezza maggiormente?

Quali cose considera negative?

Grazie per la collaborazione

CUSTOMER SATISFACTION

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL C.D.I. C/O LA R.S.A. MADRE TERESA DI CALCUTTA DI SAREZZO

Motivazione ingresso:

Accoglienza e informazioni

1 – *Come considera l'accoglienza all'ingresso in struttura?*

- ☐ Ottima
- ☐ Buona
- ☐ Discreta
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarsa

2 – *Come considera le informazioni ricevute all'ingresso in riferimento all'attività del servizio?*

- ☐ Ottime
- ☐ Buone
- ☐ Discrete
- ☐ Sufficienti
- ☐ Scarse

Servizi alberghieri

3 – *Come valuta il grado di igiene degli ambienti?*

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

Assistenza sanitaria

4 – *Come giudica il servizio di assistenza sanitaria fornito?*

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente

- ☐ Scarso

5 – Come giudica la qualità del rapporto di comunicazione con i sanitari?

- ☐ Ottima
- ☐ Buona
- ☐ Discreta
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarsa

6 – Come giudica la frequenza del rapporto di comunicazione con i sanitari?

- ☐ Ottima
- ☐ Buona
- ☐ Discreta
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarsa

Servizi amministrativi

7– Come giudica il servizio offerto dagli Uffici amministrativi?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

Servizio di animazione

8 – Come valuta le attività di animazione proposte dalle educatrici?

- ☐ Ottima
- ☐ Buona
- ☐ Discreta
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarsa

Professionalità degli operatori

9 – Come giudica la disponibilità e professionalità del personale A.S.A. – O.S.S. (attenzione, premure, ascolto, comprensione, sollecitudine)?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

10 – Come giudica il comportamento del personale infermieristico per quanto riguarda disponibilità e professionalità?

- ☐ Ottimo

- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

Cura della persona

11 – *Come valuta il grado di igiene e la cura personale dell'utente?*

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

Privacy

12 – *Come giudica il rispetto della privacy?*

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

13 – *Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale socio-sanitario circa lo stato di salute?*

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

Misure anti-Covid

14 – *Come giudica le misure di prevenzione anti-Covid adottate?*

- ☐ Ottime
- ☐ Buone
- ☐ Discrete
- ☐ Sufficienti
- ☐ Scarse

Utilità del servizio

15 – *Ritiene di aver avuto giovamento dal servizio?*

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto

- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

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

Cosa apprezza maggiormente?

Quali cose considera negative?

Grazie per la collaborazione

CUSTOMER SATISFACTION

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI
ANNO 2024

DATI GENERALI

1. Da quanto tempo lavora in questa RSA?
- Da meno di 1 anno []
 - Da 1 a 3 anni []
 - Da 3 a 5 anni []
 - Oltre 5 anni []
2. Il suo lavoro è:
- A tempo parziale []
 - A tempo pieno []

RAPPORTI CON IL SERVIZIO

1. Qual è il suo grado di soddisfazione nei confronti dei seguenti aspetti del servizio in cui opera?
- Rapporto con i colleghi:
 - molto soddisfatto []
 - soddisfatto []
 - abbastanza soddisfatto []
 - poco soddisfatto []
 - non soddisfatto []
 - Rapporto con gli infermieri:
 - molto soddisfatto []
 - soddisfatto []
 - abbastanza soddisfatto []
 - poco soddisfatto []
 - non soddisfatto []
 - Rapporto con i fisioterapisti:
 - molto soddisfatto []
 - soddisfatto []
 - abbastanza soddisfatto []
 - poco soddisfatto []
 - non soddisfatto []
 - Rapporto con gli educatori:
 - molto soddisfatto []

soddisfatto	[]
abbastanza soddisfatto	[]
poco soddisfatto	[]
non soddisfatto	[]
-Rapporto con la direzione sanitaria:	
molto soddisfatto	[]
soddisfatto	[]
abbastanza soddisfatto	[]
poco soddisfatto	[]
non soddisfatto	[]
- Rapporto con la direzione amministrativa:	
molto soddisfatto	[]
soddisfatto	[]
abbastanza soddisfatto	[]
poco soddisfatto	[]
non soddisfatto	[]
- Qualità del lavoro in equipè:	
molto soddisfatto	[]
soddisfatto	[]
abbastanza soddisfatto	[]
poco soddisfatto	[]
non soddisfatto	[]
- Condizioni di lavoro relative ai locali e alle attrezzature di servizio:	
molto soddisfatto	[]
soddisfatto	[]
abbastanza soddisfatto	[]
poco soddisfatto	[]
non soddisfatto	[]
- Attività di aggiornamento professionale offerte:	
molto soddisfatto	[]
soddisfatto	[]
abbastanza soddisfatto	[]
poco soddisfatto	[]
non soddisfatto	[]
- Piano di lavoro:	
molto soddisfatto	[]
soddisfatto	[]
abbastanza soddisfatto	[]
poco soddisfatto	[]
non soddisfatto	[]
- Sicurezza sul lavoro:	
molto soddisfatto	[]
soddisfatto	[]
abbastanza soddisfatto	[]
poco soddisfatto	[]
non soddisfatto	[]
- Servizio lavanderia:	
molto soddisfatto	[]
soddisfatto	[]
abbastanza soddisfatto	[]

- | | |
|-----------------------------|-----|
| poco soddisfatto | [] |
| non soddisfatto | [] |
| - Servizio manutenzioni: | |
| molto soddisfatto | [] |
| soddisfatto | [] |
| abbastanza soddisfatto | [] |
| poco soddisfatto | [] |
| non soddisfatto | [] |
| - Rapporto con i volontari: | |
| molto soddisfatto | [] |
| soddisfatto | [] |
| abbastanza soddisfatto | [] |
| poco soddisfatto | [] |
| non soddisfatto | [] |

Specificare i motivi per i quali non si è soddisfatti o si è poco soddisfatti di un determinato servizio:

SFERA PERSONALE

1. Percepisce il fatto di essere componente di un gruppo? (indicare 1 sola risposta)
 - No, mi sento tagliato fuori dal contesto []
 - Sì, ma preferirei lavorare da solo []
 - Mi sento del tutto indifferente []
 - Sì, mi sento propositivo e collaboro volentieri con i colleghi []
2. Come si sente in merito al suo apporto al lavoro di gruppo?
 - Molto soddisfatto []
 - Soddisfatto []
 - Abbastanza soddisfatto []
 - poco soddisfatto []
 - Non soddisfatto []
3. Se ha risposto non soddisfatto alla domanda precedente, quali sono i motivi?
 - Non sono propositivo []
 - Le mie proposte non vengono accettate []
 - Non mi sento capito ed accettato dai colleghi []
 - Non mi faccio coinvolgere più di tanto dal lavoro []
 - Altro: _____ []
4. Come valuta l'impegno del gruppo nel collaborare ad ottenere il miglior risultato possibile?
 - molto soddisfacente []
 - soddisfacente []
 - abbastanza soddisfacente []
 - poco soddisfacente []

- non soddisfacente []
5. Come valuta la sua capacità di soddisfare le esigenze degli ospiti?
- molto soddisfacente []
 - soddisfacente []
 - abbastanza soddisfacente []
 - poco soddisfacente []
 - non soddisfacente []
6. Come valuta la sua capacità di rispondere alle responsabilità che le vengono assegnate?
- molto soddisfacente []
 - soddisfacente []
 - abbastanza soddisfacente []
 - poco soddisfacente []
 - non soddisfacente []
7. Come valuta la possibilità di lavorare con persone con un diverso background culturale?
- molto soddisfacente []
 - soddisfacente []
 - abbastanza soddisfacente []
 - poco soddisfacente []
 - non soddisfacente []

RAPPORTO CON GLI OSPITI E CON I PARENTI DEGLI OSPITI

1. Come valuta la qualità dell'assistenza erogata da questa RSA?
- molto soddisfacente []
 - soddisfacente []
 - abbastanza soddisfacente []
 - poco soddisfacente []
 - non soddisfacente []
2. Come valuta il rapporto che complessivamente instaura con l'ospite?
- molto soddisfacente []
 - soddisfacente []
 - abbastanza soddisfacente []
 - poco soddisfacente []
 - non soddisfacente []
3. Come valuta il rapporto che complessivamente instaura con i familiari dell'ospite?
- molto soddisfacente []
 - soddisfacente []
 - abbastanza soddisfacente []
 - poco soddisfacente []
 - non soddisfacente []

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

1. Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del suo lavoro?

- molto soddisfatto []
- soddisfatto []
- abbastanza soddisfatto []
- poco soddisfatto []
- non soddisfatto []

2. Come valuta il livello di organizzazione della nostra struttura?

- molto soddisfacente []
- soddisfacente []
- abbastanza soddisfacente []
- poco soddisfacente []
- non soddisfacente []

ULTERIORI OSSERVAZIONI

Allegato E

TUTELA DELLA PERSONA FRAGILE CON LIMITATA CAPACITA' DI AGIRE (LEGGE 6/2004)

INFORMATIVA A OSPITI E PARENTI

Nel nostro ordinamento giuridico la tutela delle situazioni di fragilità, dopo il raggiungimento della maggiore età, può essere attuata attraverso tre diverse misure di protezione giuridica:

- Interdizione: presuppone una condizione di infermità assoluta ed abituale e comporta la nomina di un Tutore, con la conseguenza che ogni atto compiuto dall'interdetto, tanto di ordinaria che di straordinaria amministrazione, va considerato annullabile. L'interdetto ha quindi un'incapacità legale assoluta.
- Inabilitazione: presuppone una condizione di infermità parziale o situazioni sociali tali da mettere a rischio gli interessi della persona e comporta la nomina di un curatore per il compimento di atti di straordinaria amministrazione. L'inabilitato ha quindi una incapacità legale relativa.
- Amministrazione di Sostegno (introdotta nel nostro ordinamento con la Legge 6/2004): presuppone una situazione di fragilità e permette di dare una risposta adeguata alle esigenze di protezione di ciascun soggetto, consentendo di dare al beneficiario una protezione giuridica mirata alla sua fragilità (es. esprimere il consenso per le cure sanitarie e per interventi sociali, firmare documenti, scegliere la collocazione abitativa, amministrare il proprio patrimonio...).

Di seguito si forniscono alcune informazioni sull' Amministratore di Sostegno

I beneficiari

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 (AdS) può essere chiesta anche nei confronti del minore che si trovi nelle condizioni previste dall'art. 404 c.c. (ad esempio con invalidità civile riconosciuta) e in tal caso la domanda andrà presentata, al Giudice Tutelare competente, qualche mese prima del compimento dei 18 anni.

Chi può presentare il ricorso per la nomina dell'Amministratore di sostegno

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

- _ l'interessato;
- _ i parenti entro il 4° grado in linea retta e collaterale, il coniuge, gli affini entro il 2° grado, e i conviventi stabili del beneficiario;
- _ il tutore o il curatore congiuntamente all'istanza di revoca dell'interdizione e inabilitazione;
- _ i responsabili dei servizi socio-sanitari direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona;
- _ il Giudice Tutelare d'ufficio ed il Pubblico Ministero.

Nel procedimento per la nomina dell' AdS non vi è l'obbligo di farsi assistere da un legale, tranne nel caso in cui sussistano importanti conflitti familiari o nel caso in cui è necessario gestire ingenti patrimoni (per informazioni relative all' eventuale patrocinio gratuito a spese dello Stato rivolgersi all'Ordine degli Avvocati - Via San Martino della Battaglia n. 18 - tel. 030/41503).

Contenuti del ricorso

Il ricorso per l' AdS deve indicare:

- _ le generalità del ricorrente e del beneficiario;
- _ le ragioni per cui si chiede la nomina dell' AdS;
- _ l' eventuale nominativo della persona proposta come AdS;
- _ il nominativo e il domicilio - se conosciuti - del coniuge, dei discendenti, degli ascendenti, dei fratelli e dei conviventi del beneficiario;
- _ le azioni il beneficiario è in grado di compiere da solo/con l'assistenza o con la rappresentanza esclusiva dell'AdS.

Al ricorso è necessario allegare la seguente documentazione:

- _ Stato di famiglia della persona beneficiaria per la quale si richiede la nomina dell' AdS;
- _ Marca da bollo (attualmente € 27,00)
- _ Certificato medico o copia di documentazione clinica/ medico legale della persona beneficiaria
- _ Copia verbale di invalidità
- _ Copia libretto/i di pensione, busta paga e altre eventuali rendite mensili della persona beneficiaria
- _ Estratti conto bancari della persona beneficiaria
- _ Copia dei rogiti notarili o dei contratti di locazione riguardanti le consistenze immobiliari della persona beneficiaria
- _ Copia ultima dichiarazione dei redditi della persona beneficiaria

- _ Fotocopia di un documento di identità del ricorrente e della persona beneficiaria e della persona individuata come Ads, se diversa dal ricorrente
- _ Dichiarazione medica dell'eventuale impossibilità della persona beneficiaria a presenziare all'udienza neppure in ambulanza

Procedimento (scelta – nomina- revoca)

Il Giudice Tutelare competente per territorio, cioè il magistrato del luogo dove il beneficiario ha la sua residenza o domicilio (art. 404 c.c.), ricevuto il ricorso, fissa - con decreto - il giorno e l'ora dell'udienza in cui devono comparire davanti a lui il ricorrente, il beneficiario, la persona proposta come AdS (se diversa dal ricorrente); possono partecipare anche le persone indicate nel ricorso dalle quali ritenga utile acquisire informazioni.

Con decreto motivato, immediatamente esecutivo, il Giudice Tutelare provvede alla nomina dell'AdS (nei casi urgenti è possibile anche la nomina di un AdS provvisorio); tale nomina su richiesta motivata delle persone previste dalla legge, può, con decreto motivato anche essere revocata.

Nel decreto di nomina, che riporta le generalità della persona beneficiaria e dell'AdS, viene definito quanto segue:

- _ la durata dell'incarico (a tempo determinato o indeterminato ma comunque non oltre i dieci anni, a meno che sia coniuge, convivente, ascendente o discendente del beneficiario);
- _ gli atti che l'AdS ha il potere di compiere in nome e per conto del beneficiario;
- _ gli atti che il beneficiario può compiere solo con l'assistenza dell'AdS
- _ i limiti anche periodici delle spese che l'AdS può sostenere con l'utilizzo delle somme di cui il beneficiario ha o può avere disponibilità;
- _ la periodicità con cui l'AdS deve riferire al giudice circa l'attività svolta e le condizioni di vita personale e sociale del beneficiario.

Compiti e doveri dell'AdS

L' AdS ha il dovere di agire nell'interesse della persona che rappresenta, amministrandone diligentemente il patrimonio ed assumendo le opportune decisioni relative alla cura ed all'assistenza in collaborazione, ove possibile, con i servizi di cura e supporto.

Nello svolgimento dei suoi compiti l'amministratore di sostegno deve tener conto dei bisogni, delle aspirazioni e delle volontà espressi dalla persona beneficiaria.

Dovrà annualmente fornire una relazione al Giudice tutelare circa le attività svolte ed il patrimonio amministrato e dovrà chiedere autorizzazione al giudice ogni qual volta debba compiere un atto straordinario.

Per informazioni è possibile contattare:

_ L'Ufficio Protezione Giuridica dell'ATS Brescia "Struttura per la Tutela"

tel. 030/383-8075/-9035

e-mail: strutturatutela@ats-brescia.it

Sito: www.ats-brescia.it nel MENU della pagina dedicata ai CITTADINI sezione Ufficio Protezione Giuridica (dove sono reperibili anche il modello di ricorso e la Guida operativa)

_ Gli operatori delle A.S.S.T. che hanno in carico la persona

_ Il Servizio Sociale del Comune

_ La rete degli sportelli di protezione giuridica i cui recapiti sono pubblicati sul sito dell'ATS di Brescia-sezione Ufficio Protezione Giuridica.

Sarezzo, 7 gennaio 2026