



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO'
"RESIDENZA GLI ULIVI"

CENTRO DIURNO INTEGRATO
"PIETRO CONTARELLI"

Carta dei servizi

Guida per gli utenti e visitatori

Verbale di Delibera n.24
Del 22/05/2017
Ultima Revisione Maggio 2017

024 DOC COM REV 007
Viale Senatore Zane, 10 25087 SALO' (Brescia) tel. 0365/40764 fax 0365/43697
Sito Internet www.rsasalo.it Email direzione@casadiriposalò.it
P.IVA 00726460983 C.F. 87000750171
Reg. Imprese di Brescia REA 457515



Azienda certificata
ISO 9001/2015



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ' "RESIDENZA GLI ULIVI"

PRESENTAZIONE

Il Centro diurno integrato (CDI) Pietro Contarelli è stato istituito nel 1999, è un servizio semiresidenziale, rivolto a persone anziane non autosufficienti o con discreto livello di autonomia, anche affette dal morbo di Alzheimer, che esprimono bisogni socio-sanitari difficilmente gestibili al proprio domicilio.

Come obiettivo generale si prefigge di contribuire al miglioramento della qualità della vita dell'anziano ritardando o evitando l'inserimento permanente in RSA.

All'interno della rete dei servizi ha una funzione intermedia fra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali.

Le finalità che il centro si prefigge sono:

- Offrire in regime diurno tutte le prestazioni socio assistenziali, sanitarie e riabilitative previste per le strutture residenziali,
- Farsi carico di quelle situazioni divenute troppo impegnative per l'assistenza domiciliare quando questa non è in grado di garantire l'intensità e la continuità degli interventi,
- Garantire alle famiglie un reale sostegno e momenti di sollievo, nonché un supporto nella ricerca di soluzioni adeguate ai bisogni,
- Migliorare la qualità di vita dell'anziano, mantenendo un positivo inserimento nella vita sociale, alleviando la solitudine e stimolando l'interesse.

I destinatari del servizio sono:

- Persone in età geriatrica, con compromissione totale o parziale dell'autonomia, caratterizzata anche da disturbi comportamentali,
- Persone anziane affette da morbo di Alzheimer,
- Persone anziane e sole, anche con discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa.

Non sono ammissibili:

- Soggetti con problematiche psichiatriche attive,
- Handicap in età giovane o adulta.

Saranno ammesse persone trasportabili residenti nel Comune di Salò o nei Comuni limitrofi convenzionati con il servizio.

TRASPORTO: Il trasporto è garantito agli utenti residenti nel comune di Salò.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

Il CDI "Pietro Contarelli" è collocato al piano terra della RSA Casa di Riposo di Salò Residenza gli Ulivi di nuova realizzazione.

Il CDI consta di 40 posti accreditati di cui 20 a contratto con ASL di Brescia.

L'area dedicata al Centro si compone di:

- Due sale polifunzionali per soggiorno, socializzazione ed animazione, sala TV e attività occupazionale;
- Un locale riposo;

1



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

- servizi igienici;
- 4 bagni assistiti;
- giardino protetto;

Il CDI condivide con la RSA l'utilizzo di alcuni spazi:

- l'ambulatorio medico;
- la palestra di riabilitazione;
- la sala polivalente
- Gli Uffici Amministrativi;
- la reception;
- L'angolo bar attrezzato con erogatori automatici;
- la cappella;
- Lo spazio verde esterno.

ACCESSIBILITA'

La struttura, sita in Salò via S. Zane n. 10, è facilmente raggiungibile, situata lungo l'asse viario che conduce nel centro della cittadina. A circa 10 metri da uno degli ingressi carrai c'è la fermata di autobus di linea con capolinea a Brescia.

Con mezzi di trasporto privati la struttura si raggiunge:

- tramite la S.P.45 BIS Gardesana Occidentale seguendo l'indicazione per Salò centro
- autostrada A4 uscita al casello di Desenzano D/G direzione Salò.

La struttura è dotata di parcheggi ed è ubicata a poche decine di metri da due parcheggi pubblici, i visitatori possono accedere alla struttura dalle ore 8,00 alle ore 18,00.

Visitare la struttura

Tramite prenotazione, gli educatori o l'URP accompagnano gli utenti potenziali e/o loro familiari all'interno del CDI fornendo tutte le informazioni relative ai servizi e alle attività offerte.

ORARIO DI APERTURA

Il servizio funziona dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 18,00 per tutte le settimane dell'anno con esclusione delle domeniche e giorni festivi.

Per esigenze particolari potrà essere potenziato nei giorni festivi.

In relazione alle necessità della famiglia è possibile scegliere una delle seguenti tipologie di frequenza:

- Da lunedì a sabato dalle ore 8,00 alle ore 18,00
- Da lunedì a sabato dalle ore 8,00 alle ore 12,00.
- Da lunedì a sabato dalle ore 13,30 alle ore 18,00.

Altre eventuali tipologie di frequenza saranno concordate con la Direzione del Centro.

In caso di comprovata necessità è possibile fruire della cena.

GIORNATA TIPO

Gli ospiti sono accolti al centro dalle ore 8,00 da un operatore all'uopo deputato. Altro operatore è impiegato per il servizio di trasporto.



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

Ore 8,00-9,00	Arrivo al centro Annotazione informazioni e/o criticità del domicilio
Ore 9,00/9,30	Spuntino mattutino
Ore 9,30/11,45	Attività terapeutiche (fisioterapia prestazioni infermieristiche) Momenti dedicati alla cura e all'igiene (bagno manicure pedicure parrucchiera) Attività di animazione e/o terapia occupazionale
Ore 12,00/13,00	Pranzo
Ore 13,30/15,00	Riposo
Ore 15,00	Attività varie
Ore 15,30	Merenda-idratazione
Ore 17,20/18,00	Rientro al domicilio

UFFICI AMMINISTRATIVI

L'Ufficio amministrativo, sia per i ricoveri che per gli altri Servizi, è a disposizione del pubblico nei seguenti giorni ed orari:

- Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.00
- Il sabato e la domenica dalle 8,30 alle 12,00 e dalle 15,00 alle 18,00 presso al reception è possibile ottenere informazione e delucidazioni sul servizio

L'ufficio dispone di una linea telefonica esclusiva 0365/42590 in funzione durante gli orari d'ufficio. Due linee 0365/40764 e 0365/43465 sono invece a disposizione per informazioni e per comunicare con gli ospiti.

Il servizio fax è attivo 24 ore su 24 e risponde al n. 0365/43697

E-mail: amministrativo@casadiriposalò.it

Pec : amministrazione.rsa@legal.intred.it

SERVIZI

I servizi erogati all'utenza sono:

Servizi Socio- Sanitari:

La direzione sanitaria e il referente del servizio CDI, hanno predisposto il seguente piano di intervento socio-sanitario:

- valutazione e controllo geriatrico,
- consulenze specialistiche,
- monitoraggio parametri biologici,
- trattamenti farmacologici e medicazioni,

Servizi riabilitativi:

- trattamenti riabilitativi,
- fisioterapia,

3



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

- attività motoria individuale e di gruppo

Servizi alla persona:

- prestazioni di tipo igienico,
- assistenza alla deambulazione ,
- accompagnamento in carrozzina,
- somministrazione pasti,
- parrucchiere e pedicure,

Animazione

L'animatore, integrandosi con gli altri operatori dell'Istituto:

- Valorizza la persona nella sua globalità;
- Attiva e mantiene nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva.

Le attività di animazione si articolano in:

- organizzazione di momenti ricreativi e socializzanti (feste, attività ludiche, proiezione di films,...);
- promozione di attività esterne (gite in località turistiche, passeggiate, uscite,...)
- conduzione di gruppi di attività occupazionali all'interno di ambienti attrezzati.
- Previo appuntamento accompagna i possibili utenti e/o loro familiari in visita guidata alla struttura.

Assistenza Religiosa

E' presente un servizio di Assistenza Spirituale e Religiosa.

Nella Cappella interna è celebrata la Santa Messa due volte la settimana.

Giovedì alle ore 10,00 - Sabato alle ore 16,00

Nel rispetto della libertà personale e secondo i desideri dell'ospite, una suora dell'Ordine delle Suore Francescane Elisabettine, settimanalmente, è disponibile per la recita del rosario e/o lodi, nonché per un momento personale di preghiera o di conforto.

Nel rispetto della dignità umana, si garantisce libertà di culto. Previa accordi è possibile la celebrazione di cerimonie religiose di altre confessioni.

Servizio Lavanderia/guardaroba

Il servizio lavanderia e guardaroba provvede al lavaggio, al rammendo e/o riparazione, nonché alla stiratura degli indumenti di proprietà degli utenti. E' un servizio a richiesta.

Servizio parrucchiera

Il servizio parrucchiere, gratuito, è a disposizione degli ospiti previo appuntamento da concordare con il servizio animazione.

Il Servizio offre: taglio – piega – permanente- colore.

Il parrucchiere è in struttura nei seguenti giorni:

Martedì e venerdì dalle ore 9,00 12,00 alle ore 14,30 - 17,15,

Estetista/Podologo

Il servizio pedicure e manicure, gratuito, è a disposizione degli ospiti previo appuntamento:

martedì dalle ore 8,45 alle ore 11,45

4



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

mercoledì dalle ore 8,45 alle ore 11,45
giovedì dalle ore 8,45 alle ore 11,45
venerdì dalle ore 8,45 alle ore 11,45

Bar

All'interno della Residenza è in funzione angolo bar.

Servizio Ristorazione

La struttura dispone di un moderno centro di cottura che gestisce in proprio. La gestione diretta del servizio ristorazione permette il controllo costante della qualità delle materie prime acquistate e garantisce un adeguato piano alimentare.

I menù vagliati dallo staff medico, hanno rotazione mensile e variazioni stagionale, sono esposti settimanalmente.

L'orario dei pasti è:

Spuntino	ore 9,30
Pranzo	ore 12,00
Merenda	ore 15,30/16,00
Cena (a richiesta)	ore 18,00



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ “RESIDENZA GLI ULIVI”

MENU TIPO INVERNALE	PRANZO	CENA
<i>Lunedì</i>	<i>Penne al pomodoro Patina di riso in brodo Trancio di vitello al forno Piccata ai funghi 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude frutta cotta o cruda/budino/yogurt caffè</i>	<i>Pasta e fagioli Pasta o riso in brodo Affettati misti e formaggio Roast-beef all'inglese 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude frutta cotta o cruda/budino/yogurt</i>
<i>Martedì</i>	<i>Risotto alla mantovana Patina di riso in brodo Pollo al forno Hamburger ai ferri 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude frutta cotta o cruda/budino/yogurt caffè</i>	<i>Ravioli in brodo Pasta o riso in brodo Affettati misti e formaggio Porchetta 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude frutta cotta o cruda/budino/yogurt</i>
<i>Mercoledì</i>	<i>Gnocchi di semolino Patina di riso in brodo Brasato di manzo Uova al prosciutto 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude Frutta cotta o cruda/budino/yogurt Caffè</i>	<i>Risi e bisi in brodo Pasta o riso in brodo Affettati misti e formaggio Scaloppine al vino bianco 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude frutta cotta o cruda/budino/yogurt</i>
<i>Giovedì</i>	<i>Penne al pomodoro Patina di riso in brodo Trancio di vitello al forno Piccata ai funghi 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude frutta cotta o cruda/budino/yogurt caffè</i>	<i>Pasta e fagioli Pasta o riso in brodo Affettati misti e formaggio Roast-beef all'inglese 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude frutta cotta o cruda/budino/yogurt</i>
<i>Venerdì</i>	<i>Fusilli all'amatriciana Patina di riso in brodo Trotta al forno Petto di pollo ai ferri 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude frutta cotta o cruda/budino/yogurt caffè</i>	<i>Crema di semolino Pasta o riso in brodo Affettati misti e formaggio Frittata alle erbe 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude frutta cotta o cruda/budino/yogurt</i>
<i>Sabato</i>	<i>Risotto alla paesana Patina di riso in brodo Noce di suino arrosto Lingua con salsa verde 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude frutta cotta o cruda/budino/yogurt caffè</i>	<i>Crema di patate Pasta o riso in brodo Affettati misti e formaggio Bocconcini di mozzarella 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude frutta cotta o cruda/budino/yogurt</i>
<i>Domenica</i>	<i>Gnocchi di patate al pesto Patina di riso in brodo Fesa di vitello agli aromi Pollo lesso 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude frutta cotta o cruda dolce caffè</i>	<i>Passato di verdure Pasta o riso in brodo Affettati misti e formaggio Prosciutto crudo 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude frutta cotta o cruda/budino/yogurt</i>

024 DOC COM REV 007

Viale Senatore Zane, 10 25087 SALÒ (Brescia) tel. 0365/40764 fax 0365/43697

Sito Internet www.rsasalo.it Email direzione@casadiripososalo.it

P.IVA 00726460983 C.F. 87000750171

Reg. Imprese di Brescia REA 457515



Azienda certificata
ISO 9001/2015



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

IL VOLONTARIATO

L'Amministrazione si avvale dell'attività del volontariato, stipulando idonea convenzione.

All'interno della Residenza è presente ed opera l'associazione di Solidarietà Salodiana, con propria sede e recapito interno.

Il volontario collabora giornalmente con il personale ad attività sociali e ricreative.

Nello specifico, con il servizio animazione, feste di compleanno, gite, uscite esterne, giochi ed attività ricreative varie, redazione giornalino interno.

GESTIONE

Il CDI è gestito dalla Fondazione RSA Casa di Riposo di Salò Residenza gli Ulivi che è così strutturato:

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione, che dura in carica 5 anni, è formato da cinque membri nominati con provvedimento del Sindaco che nella prima seduta eleggono il Presidente e il vice presidente.

LA DIREZIONE

Gli organi burocratici gestionali sono rappresentati :

- direttore che da statuto "assume la responsabilità gestionale della fondazione e risponde al Consiglio di Amministrazione dei risultati conseguiti."

- responsabile dell'équipe medica "responsabile dell'attività sanitaria e della direzione, l'organizzazione, il coordinamento ed il controllo degli interventi di assistenza".

IL PERSONALE

L'attività del CDI è affidata ad operatori di comprovata esperienza che prestano servizio in regime di dipendenza o di libera professione.

Sono dipendenti:

- 1 direttore in comune con la RSA
- 1 direttore sanitario in comune con la RSA
- 1 coordinatore
- 1 impiegata in comune con la RSA,
- 2 addetti alla portineria in comune con la RSA
- 1 infermiere part-time,
- 3 operatori socio sanitari (OSS)
- 2 operatori ASA,
- 1 fisioterapista,
- 1 educatore,
- 1 manutentore in comune con la RSA,
- 1 cuoco in comune con la RSA.
- 11 addetti alla cucina in comune con la RSA,
- 3 addetti al guardaroba - lavanderia in comune con la RSA.

Sono libero professionisti:

7



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

- 2 medici
- 1 fisiatra

Il personale medico è disponibile per colloqui con i parenti il martedì dalle ore 10, alle ore 12,00 e il giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00.

Il Coordinatore del servizio semi-residenziale è disponibile a colloqui con i parenti secondo un calendario dallo stesso predisposto.

Tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo. Sul taschino delle divise è stampato il nome e la qualifica dell'operatore.

LA FILOSOFIA DEL CDI

IL CDI "Pietro Contarelli" si propone di erogare le prestazioni socio sanitarie nel rispetto della dignità ed unicità della persona.

Il mantenimento ed il recupero dell'autonomia funzionale della persona è un obiettivo irrinunciabile poiché nella gestione degli atti quotidiani si pone accurata attenzione alle esigenze di ogni singolo ospite.

Gli obiettivi generali sono sintetizzati:

- Soddisfacimenti dei bisogni fondamentali della persona,
- Mantenimento del grado di autosufficienza e abilità,
- Promozione della salute, e prevenzione delle complicanze,
- Benessere e piacevolezza della vita quotidiana.

Irrinunciabile è la conservazione del legame con la realtà, la famiglia e il tessuto sociale, quest'ultima inserita nella sua duplice veste di "utente" e "risorsa".

La Fondazione al fine di garantire l'utenza e in generale tutti gli stakeholder ha adottato l'allegato codice etico. (all.n.1) e ribadisce:

Il divieto a divulgare informazioni sulle condizioni di salute fisica e psichica dell'Ospite e di quella degli altri Ospiti dei quali si venisse casualmente a conoscenza.

È Vietato fare riprese video e scattare fotografie, anche con smartphone, e condividerli sui social network, agli ospiti o al personale dell'Ente. Eventuali video o fotografie sono ammesse se ritraggono unicamente il proprio congiunto, con esclusione quindi di altri ospiti. Si ricorda che per pubblicare o diffondere foto/video è necessario il consenso esplicito della persona, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (D.lgs.196/03). Resta ferma comunque la necessità di avvisare il personale della struttura.

LA FONDAZIONE PER LA QUALITA' E SICUREZZA

La Fondazione RSA Casa di Riposo di Salò Residenza gli Ulivi pone al centro della propria attività sociale e imprenditoriale una costante attenzione alla Qualità, nel raggiungimento dei suoi scopi e nella produzione dei servizi. E' a tal fine che l'Alta Direzione decide di introdurre il sistema Qualità all'interno dell'organizzazione, ottenendo la prima Certificazione di Qualità CSQ nel 2011.

La Gestione della Qualità costituisce uno strumento fondamentale ai fini del miglioramento continuo e la Fondazione, dimostra la bontà della sua gestione, sottoponendosi periodicamente a verifiche ispettive

024 DOC COM REV 007

Viale Senatore Zane, 10 25087 SALO' (Brescia) tel. 0365/40764 fax 0365/43697

Sito Internet www.rsasalo.it Email direzione@casadiripososalo.it

P.IVA 00726460983 C.F. 87000750171

Reg. Imprese di Brescia REA 457515



Azienda certificata
ISO 9001/2015



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ' "RESIDENZA GLI ULIVI"

interne, effettuate da personale formato, e verifiche ispettive esterne, effettuate dall'Ente Certificatore IMQ.

Alla politica di Qualità si è unito il desiderio di voler garantire la massima sicurezza del prodotto alimentare, dal momento dell'acquisto del bene al momento della somministrazione dell'alimento.

Si è quindi iniziato il percorso per dimostrare la capacità in tal senso, dell'area ristorazione della Fondazione, ottenendo la Certificazione per la Sicurezza Alimentare nel 2012. La Fondazione si sottopone anche in questo settore, a verifiche interne ed esterne al fine di dimostrare nelle proprie attività e controlli, aderenza alla norma e poter riconfermare il certificato da parte di CSQ FOOD.

E' intendimento della Fondazione mirare al continuo miglioramento aziendale formando, motivando e salvaguardando il personale anche secondo criteri di salute e sicurezza dell'ambiente di lavoro; adottando adeguati mezzi operativi, creando un ambiente idoneo al corretto svolgimento delle attività e responsabilizzando in modo coordinato tutto il personale che opera nella Fondazione.

La Direzione riconosce infatti la salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro un aspetto fondamentale di tutte le attività della Fondazione e pertanto si impegna:

- *al rispetto della legislazione e degli accordi applicabili alla SSL (Salute e Sicurezza sul Lavoro)*
- *nell'affermazione che la responsabilità nella gestione della SSL riguarda l'intera organizzazione aziendale, dal datore di lavoro sino ad ogni lavoratore, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze per evitare che la prevenzione sia considerata competenza esclusiva di alcuni soggetti con conseguente deresponsabilizzazione degli altri e mancanza di partecipazione attiva;*
- *l'impegno al miglioramento continuo ed alla prevenzione;*
- *l'impegno a far sì che i lavoratori siano sensibilizzati e formati per svolgere i loro compiti in sicurezza e per assumere le loro responsabilità in materia di SSL;*
- *l'impegno al coinvolgimento ed alla consultazione dei lavoratori, anche attraverso i loro rappresentanti per la sicurezza.*

La Politica per la Qualità della Fondazione, ha recentemente formalizzato nel suo interno, il Modello Organizzativo di Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001 riguardante la "responsabilità amministrativa dell'Ente". La Direzione vuole intendere questo modello come strumento per:

- *sensibilizzare tutti i dipendenti e collaboratori affinché tengano comportamenti corretti e lineari nello svolgimento di attività lavorative,*
- *prevenire il rischio di commissione dei reati previsti dal Decreto, evitando la responsabilità in capo alla Fondazione,*
- *condannare fortemente le forme di comportamento illecito contrarie non solo alle previsioni di legge, ma anche ai principi della Fondazione,*
- *determinare la consapevolezza di poter incorrere in conseguenze disciplinari,*
- *consentire alla Fondazione una reazione tempestiva al fine di prevenire o impedire la commissione dei reati attraverso la vigilanza dell'O.d.V. e del sistema sanzionatorio e disciplinare.*

Il Sistema di Gestione della Qualità in Fondazione, è utilizzato e inteso come impianto metodologico in cui si articolano e dipendono altri sistemi:

il sistema di gestione e controllo per la Sicurezza del prodotto

Il sistema di gestione per la Salute e sicurezza del lavoratore,

il sistema di gestione e controllo relativamente alla responsabilità amministrativa dell'Ente.

9



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

Proprio per questo il Sistema Qualità risulta, all'interno della Fondazione, la base di partenza e sviluppo di tutte le attività divenendo il principio fondamentale per il successo dell'azienda.

Gli effetti di tale sistema e di quelli ad esso dipendenti, si concretizzano nel raggiungimento di standard elevati di prodotto e servizio, con il costante orientamento alla soddisfazione dei clienti, degli utenti, degli ospiti e dei loro familiari.

INFORMAZIONI NECESSARIE PER L'ACCESSO AI SERVIZI

MODALITA' PER L'INGRESSO

La richiesta deve essere inoltrata alla segreteria dell'Ente dalla persona interessata, da suo familiare o dal servizio sociale del Comune di appartenenza.

Per accedere al Servizio occorre:

- 1. Ritirare presso l'ufficio amministrativo dell'Istituto, oppure scaricare dal sito internet www.rsasalo.it, la modulistica in uso, formata da:
 - Domanda di ricovero, comprensiva del questionario sociale;
 - Questionario sanitario, comprendente dichiarazione legale del medico curante.*
- 2. Riconsegnare all'ufficio amministrativo la modulistica compilata e tutti i documenti ritenuti idonei per la corretta valutazione del caso.*
- 3. Le domande accettate vengono inserite nella lista d'attesa gestita elettronicamente. L'ammissione dell'ospite avviene seguendo l'ordine di presentazione delle domande e dopo che l'equipe medica ha valutato le condizioni psico-fisiche del richiedente.*
- 4. L'ufficio amministrativo contatterà i familiari per concordare tempi e modalità dell'ingresso.*
- 5. Il regolamento d'ingresso è parte integrante della domanda di ricovero.*

Documenti da presentare

I familiari dovranno presentare, al momento del ricovero, la seguente documentazione:

- Autodichiarazione o certificato di residenza;
- Fotocopia carta d'identità in corso di validità;
- Fotocopia codice fiscale;
- Certificazione di invalidità (FACOLTATIVO).

Presenza in carico

Prima dell'ingresso in CDI l'utente effettua il colloquio conoscitivo medico-infermieristico e visita medica. Il giorno di ingresso viene effettuata l'apertura del FASAS con la presa in carico dell'utente da parte di tutti gli operatori in servizio.

Nei termini previsti dalla normativa viene redatto PI/PAI.

Modalità di dimissione

Le dimissioni possono essere richieste con un preavviso di 7 giorni da parte dei familiari o dell'interessato. La Direzione Sanitaria procederà a rilasciare lettera di dimissione comprensiva della terapia e documentazione clinica personale.

10



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ' "RESIDENZA GLI ULIVI"

LE RETTE

Le rette praticate per i servizi offerti del CDI vengono deliberate annualmente dal Consiglio di Amministrazione e sono allegata al presente documento (all.n.2).

La retta è differenziata per frequenza a tempo pieno o parziale. Sono previste decurtazioni per assenze dell'ospite. E' prevista una maggiorazione del 50% per i giorni festivi.

La retta è OMNI COMPRENSIVA, deve essere versata in via anticipata, presso il Tesoriere Banca Popolare di Sondrio sita in Salò, Viale de Gasperi n.13, entro il 5 del mese di riferimento con le seguenti modalità:

- Bonifico bancario,
- Addebito conto corrente.

Coordinate bancarie IBAN IT10 A056 9655 1800 0001 2501 X22.

La cauzione pari ad una mensilità da versare sotto forma di libretto bancario/postale al portatore o tramite fidejussione bancaria, viene consegnata al momento della stipula del contratto.

Si specifica che il servizio trasporto nel Comune di Salò è accessorio, a richiesta, ed il relativo costo a carico del richiedente.

A richiesta, annualmente, viene rilasciato ad ogni ospite o suo familiare dichiarazione prevista dalla dgr 21/03/1997 n.26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

CUSTOMER SATISFATION

La Fondazione ha adottato tre sistemi distinti di valutazione della soddisfazione (all.n.3):

- degli ospiti,
- delle famiglie,
- degli operatori.

I questionari vengono, somministrati annualmente ai tre soggetti interessati.

I risultati vengono esposti in assemblea tramite l'ausilio di strumenti informatici nell'anno di riferimento.

Carta dei servizi,

è uno dei principali strumenti di informazione è distribuita a tutti gli utenti e/o agli interessati che ne facciano richiesta, ne è data ampia pubblicità, in quanto viene inoltrata agli assessorati ai servizi sociali dei comuni limitrofi, è messa a disposizione oltre che degli organi di controllo (ASL- REGIONE) anche delle OO.SS, Patronati, Enti Pubblici territoriali e non. La carta dei servizi è presente sul sito della Fondazione www.rsasalo.it

Gestione Reclami

La Fondazione ha istituito l'URP (Ufficio relazioni con il Pubblico) che indirizza la propria azione al miglioramento dei rapporti con la gli utenti e i loro familiari, perseguendo gli obbiettivi di trasparenza efficacia, efficienza nelle prestazioni erogate.



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ “RESIDENZA GLI ULIVI”

Eventuali comunicazioni (Apprezzeramenti/reclami all.n.4) possono essere consegnati al referente del centro e/o al URP oppure depositati in apposita cassetta sita in prossimità della reception. Entro 30 giorni seguirà risposta.

I reclami possono essere indirizzati anche via fax al numero 0365/43697 o e-mail coordinatore@casadiripososalo.it

Accesso agli atti

La Fondazione dispone di regolamento per accesso agli atti che può avvenire in modo informale o formale. Posso accedere agli atti i soggetti pubblici e privati dotati di capacità di agire e che vantino un interesse reale.

L'ente procederà entro un termine di 30 giorni che in casi particolari potrà essere prorogato di 15 giorni. I moduli sono scaricabili dal sito o posso essere richiesti all'ufficio segreteria. I costi di riproduzione degli atti ammontano ad euro 0,50 a foglio.

Al fine di una maggior tutela degli anziani si riporta il testo integrale della carta dei diritti della persona anziana così come da allegato D D.G.R. 14/12/2001 n.7/7435

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA (atto regionale)

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

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

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze 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.



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ “RESIDENZA GLI ULIVI”

Richiamiamo in questo documento alcuni 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 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'art. 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 dei diritti e di doveri

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

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad esse adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della

024 DOC COM REV 007

Viale Senatore Zane, 10 25087 SALÒ (Brescia) tel. 0365/40764 fax 0365/43697

Sito Internet www.rsasalo.it Email direzione@casadiripososalo.it

P.IVA 00726460983 C.F. 87000750171

Reg. Imprese di Brescia REA 457515



Azienda certificata
ISO 9001/2015



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

	<i>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</i>
<i>di vivere con chi desidera</i>	<i>di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione</i>
<i>di avere una vita di relazione</i>	<i>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</i>
<i>di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività</i>	<i>di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie abitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo</i>
<i>di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale</i>	<i>di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani</i>
<i>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</i>	<i>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</i>

La tutela dei diritti riconosciuti

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

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

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

Allegato:1 Codice Etico

Allegato:2 Rette

Allegato:3 Questionario di gradimento

Allegato:4 modulo apprezzamenti / reclami



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

All.2

ANNO 2020

Le rette di ricovero in CDI sono le seguenti:

TIPOLOGIA	Rette
SOSIA	26,00
SOSIA part-time	16,90
Alzheimer	31,50
Alzheimer part-time	21,50
Trasporti a Salò	5,00



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

All.3

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO Per i parenti dei signori Ospiti del CDI della "Residenza Gli Ulivi"

Gentile Signora/Signore,
le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante l'ambiente, le prestazioni ed i servizi che ha ricevuto presso la nostra residenza ed il suo grado di soddisfazione a riguardo.

Istruzioni: mettere una crocetta sulla risposta che lei vuole dare.

Il questionario è anonimo ed è necessario rispondere a tutte le domande e depositarlo poi nell'apposito contenitore a piano terra **entro -----**.

1) come giudica l'accoglimento in struttura?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

2) come considera il livello delle cure e attenzioni ricevute in struttura?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

3) come valuta il grado di igiene personale offerto alla sua persona?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

4) come valuta il grado di igiene degli ambienti?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

16



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

5) come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità del Personale della struttura (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?

Personale socio assistenziale

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

Personale sanitario:

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

6) come giudica il grado di riservatezza (privacy) mantenuto dal personale sanitario circa il suo stato di salute?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

7) come giudica l'attività svolta dai medici nei suoi confronti?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

8) come giudica l'intervento riabilitativo cui è stato sottoposto (recupero motorio, informazioni, qualità dei trattamenti ricevuti)?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

9) come giudica il servizio animazione (attività, proposte, attività di gruppo)?

- Eccellente

17



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

10) come giudica la qualità del vitto (orario pasti, qualità e varietà del cibo) ed il servizio ai pasti?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

11) come valuta la disponibilità dei servizi (parrucchiere, barbiere, manicure, pedicure, tv, telefono, servizi religiosi)?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

12) come considera il grado di adeguatezza del letto, degli arredi della stanza della posizione delle luci nella stanza e della temperatura degli ambienti (troppo caldo o troppo freddo)?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

13) come valuta la disponibilità degli spazi per incontrare parenti e amici all'interno ed all'esterno della struttura?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

14) come considera il servizio Amministrativo (fatturazione, comunicazioni)?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

18



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

- Molto insufficiente

Esponga, se lo desidera, le sue osservazioni e suggerimenti:

Quali sono le cose che ha apprezzato maggiormente?

Quali cose considera negative:

Si ringrazia per la collaborazione



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ "RESIDENZA GLI ULIVI"

All. 4

DATA _____

Ricevuto a mezzo: telefono di persona fax/e-mail altro

Chi segnala l'evento (operatore/utente/famigliare): _____

Area/Servizio/Funzione/Nucleo: _____

SEZIONE 1. ORIGINE E DESCRIZIONE DEL RECLAMO / SEGNALAZIONE

Firma _____

SEZIONE 2. ANALISI DEL RECLAMO ED AZIONI CORRETTIVE

Possibili cause:

Responsabile/i:

Azione/i correttiva/e: (data inizio-data fine)

SEZIONE 3. VERIFICA DI ATTUAZIONE ED EFFICACIA

attuazione: positiva negativa data _____ firma _____

efficacia: positiva negativa data _____ firma _____

NOTIFICATA AL SEGNALANTE IN DATA _____ A MEZZO DI _____

20