

CASA DI RIPOSO “B. BERTELLA”

RSA – CDI - MINIALLOGGI

Via parrocchiale, 26 – Sabbio Chiese

CAP: 25070 Tel. 036585170 e-mail: rsabertella@virgilio.it

C.F.: 00735630170 P.IVA: 00576260988

CARTA DEI

SERVIZI

ANNO 2026

SOMMARIO

Informazioni di carattere generale sulla carta dei servizi.....	pag. 4
Finalità della struttura.....	pag. 4
Ubicazione della struttura.....	pag. 5
Orari.....	pag. 6
Informazioni utili.....	pag. 6
Organigramma.....	pag. 7
Codice Etico.....	pag. 7
Modalità di ingresso in RSA e CDI.....	pag. 8
Modalità di presa in carico degli Ospiti presso la RSA e CDI.....	pag. 8
Modalità di dimissione dalla RSA e CDI.....	pag. 8
Richiesta copia cartella sanitaria.....	pag. 9
Certificazione rette ai fini fiscali.....	pag. 9
Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza.....	pag. 9
Prevenzione e gestione dei disservizi.....	pag. 9
Servizio di ristorazione.....	pag. 9
Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.).....	pag.11
Servizi e prestazioni erogate in RSA.....	pag.11
Posti di sollievo	pag.13
Rette RSA anno 2025.....	pag. 13
Giornata tipo dell'ospite in RSA.....	pag. 14
Centro diurno integrato (C.D.I.).....	pag. 15
Servizi e prestazioni erogate in CDI.....	pag. 15
Rette CDI anno 2025.....	pag. 16
Giornata tipo dell'ospite in CDI.....	pag. 16
Attività fisica e riabilitativa per utenti esterni	pag. 17
Mini Alloggi.....	pag. 18
Norme di comportamento.....	pag. 18
Carta dei diritti dell'anziano.....	pag. 19
Questionario di valutazione della qualità del servizio in RSA e CDI per Ospiti	pag. 21
Questionario di valutazione della qualità del servizio in RSA e CDI per familiari.....	pag. 24
Questionario sul grado di soddisfazione per gli operatori RSA e CDI	pag. 27
Modulo di reclamo.....	pag. 30

Allegati:

1. Codice etico
2. Contratto d'ingresso
3. Informativa per Amministratore di sostegno

INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE SULLA CARTE DEI SERVIZI

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

- a) La presente carta dei servizi costituisce un patto scritto con gli ospiti sulla fruizione dei servizi forniti dalla Casa di Riposo;
- b) Con la carta dei servizi l'Amministrazione si impegna a fornire un servizio rispondente ai principi fondamentali ed ai diritti degli anziani, a renderlo sempre più adeguato alle esigenze degli utenti;
- c) Con la carta dei servizi, gli ospiti ed i loro familiari verificano che l'Amministrazione rispetti gli impegni assunti e possono esigerne l'osservanza

A CHE COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI

E' uno strumento per:

- a) Garantire il benessere e la qualità della vita quotidiana degli ospiti, favorendone e valorizzandone l'iniziativa nel contesto delle risorse disponibili;
- b) Tutelare gli ospiti nell'esercizio dei loro diritti, fornendo percorsi e strumenti per il controllo dell'osservanza degli impegni

A CHI SI RIVOLGE LA CARTA DEI SERVIZI

- a) Agli ospiti ed ai loro familiari
- b) Ai possibili ospiti
- c) Agli operatori garanti dei servizi
- d) Agli amministratori

CHE COSA CONTIENE LA CARTA DEI SERVIZI

- a) Descrive la struttura, il personale presente, la qualifica degli operatori, il loro lavoro;
- b) Contiene gli standard di qualità dei servizi offerti;
- c) Descrive i progetti di miglioramento della qualità del servizio;
- d) Individua gli strumenti di tutela dell'ospite

COME UTILIZZARE LA CARTA DEI SERVIZI

- a) Se gli utenti ed i loro familiari riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella carta possono tutelare i loro diritti con un reclamo;
- b) Ogni contributo o suggerimento al miglioramento della carta sarà oggetto di attenta analisi da parte della Direzione cui è possibile inviare eventuali comunicazioni in merito ad osservazioni, consigli o comunicazioni di disservizi, compilando i questionari posti all'ingresso della Casa di Riposo.

E' disponibile la scheda per apprezzamenti o lamentele, alla quale verrà data risposta entro 15 giorni dal ricevimento della stessa.

https://www.comune.sabbio.bs.it/area_letturaDocumento/2265/pagsistema.html

FINALITA' DELLA STRUTTURA

La Casa di Riposo "B. Bertella" è un ente comunale fondato per offrire assistenza alle persone anziane non autosufficienti. Ogni intervento sia assistenziale che sanitario viene offerto nel rispetto

dei diritti dell'individuo, considerato come persona nella sua unicità, che lo differenzia da ogni altro soggetto.

La finalità della struttura non è limitata solo ad interventi di tipo custodialistico, che spesso si rendono necessari, ma mira al recupero delle potenzialità residue dell'ospite nel rispetto della sua dignità ed individualità.

La struttura è situata in Via parrocchiale, 26 nel Centro del Comune di Sabbio Chiese (BS), all'interno di un edificio storico opportunamente ristrutturato nel quale ha sede la Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) accreditata e contrattualizzata dalla Regione Lombardia per n° 30 posti letto + n° 4 posti autorizzati di sollievo.

L'apertura di una nuova ala nel 2004 ha permesso di creare gli spazi per il Centro Diurno Integrato (CDI), autorizzato ed accreditato dalla Regione Lombardia per 14 posti di cui n° 8 contrattualizzati; lo stesso stabile comprende al primo piano otto minialloggi protetti (4 con camere a due posti letto e 4 con camere singole), per ospitare fino a 12 anziani parzialmente autosufficienti.

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura è situata nel comune di Sabbio Chiese, in via parrocchiale 26 in provincia di Brescia.

Dista da Brescia circa 40 Km.

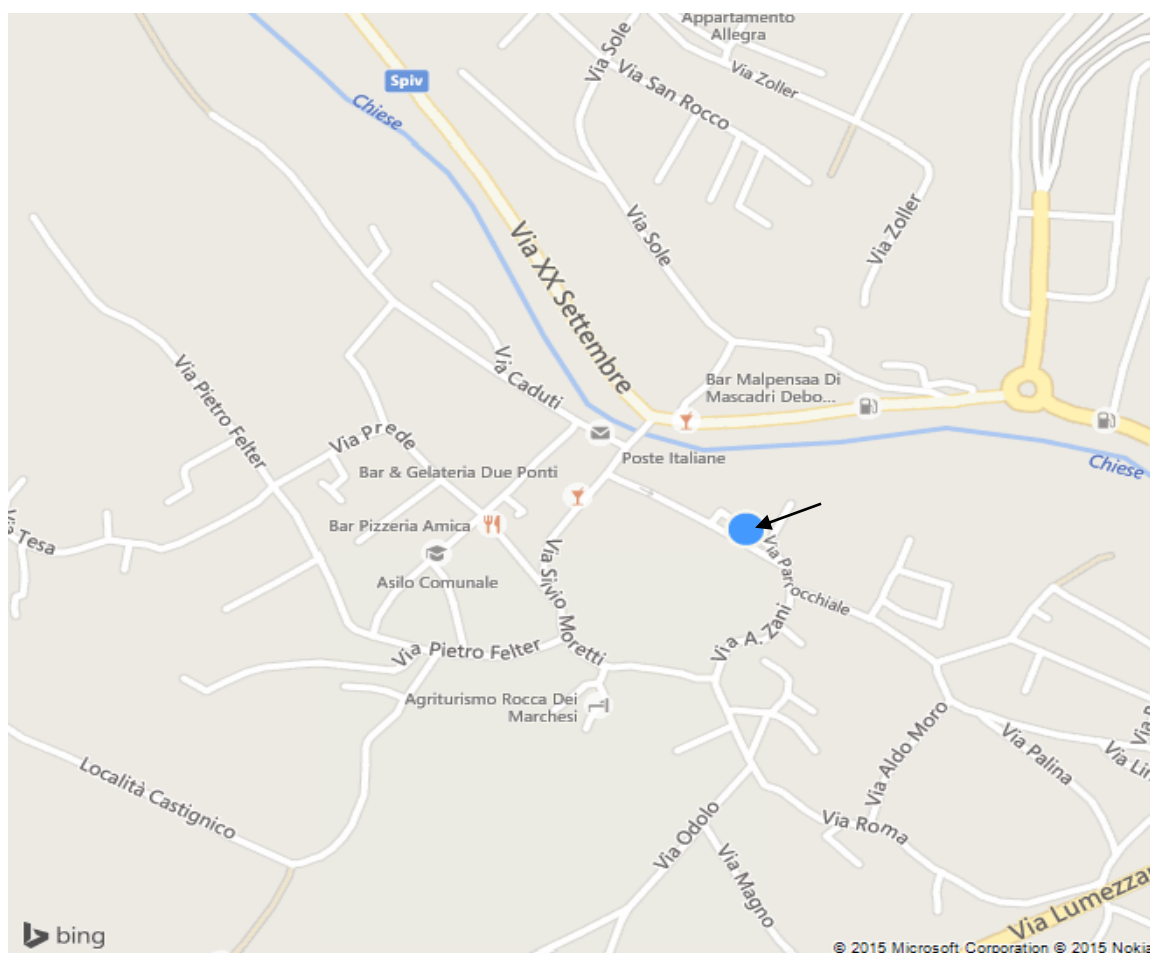
Per raggiungerci in auto:

Da Milano: A4 in direzione Milano – Venezia

Uscita Bs EST

SS45 bis direzione Valle Sabbia – Uscita Sabbio Chiese

Vi è la possibilità di raggiungerci tramite pullman (Fermata in Via XX settembre)



ORARI

Orario di ricevimento

LEGALE RAPPRESENTANTE: per appuntamento presso la Direzione dell'Ente

RESPONSABILE SANITARIO: per appuntamento presso la Direzione dell'Ente

DIREZIONE: Telefono 036585170 e-mail: rsabertella@virgilio.it

Orario di apertura uffici amministrativi

Dalle ore 09.30 alle ore 12.30 dal lunedì al venerdì

ORARIO VISITE AGLI OSPITI ED APERTURA CDI: DALLE ORE 8.00 ALLE ORE 20.00

Privilegiando possibilmente i seguenti orari:

- Dalle 9.30 alle 11.30
- Dalle 15.00 alle 17.30
- Durante le visite mediche non è consentito l'accesso ai reparti della RSA se non per gli ospiti allettati e dopo aver informato l'infermiere in turno.
- Eventuali visite al di fuori dell'orario indicato dovranno essere richieste direttamente alla direzione della struttura che, valutando il caso, potrà accordare il permesso di visita.

I parenti, i volontari e/o le persone incaricate dai familiari si devono attenere a quanto disposto nell'allegato regolamento (v. Cap. norme di comportamento).

In ogni momento è possibile richiedere visite guidate della struttura alla Direzione.

INFORMAZIONI UTILI

➤ Informazioni sanitarie

I medici ed il personale infermieristico sono disponibili per colloqui informativi.

Per correttezza deontologica e per il rispetto degli obblighi di legge sul segreto professionale e sulla privacy, il personale non può fornire informazioni telefoniche su quanto attiene alla salute e comunque alla sfera personale degli ospiti ricoverati.

- L'azienda non si assume la responsabilità per il furto o smarrimento di denaro o altri valori; si consiglia di portare gli effetti personali strettamente necessari.
- Non è possibile portare bevande alcoliche

Permessi

Nel caso in cui gli ospiti escano dalla struttura per uscite brevi o anche per più giorni, bisogna avvisare il personale infermieristico che farà compilare l'apposito modulo all'accompagnatore.

ORGANIGRAMMA

Legale rappresentante	Luscia Onorio – Sindaco Comune di Sabbio Chiese
	DIRIGENTI
Responsabile Sanitario	Guerra dr. Emiliano
Responsabile Amministrativo	Franchini Camilla
	AREA SANITARIA
Medici di reparto	Guerra dr. Emiliano – Tiboni dr. Daniele
Responsabili Reparto	Infermiera in turno – Bacchettini Michela (Infermiera – Capo Sala)
Infermieri	Sette operatori
	AREA RIABILITATIVA
Fisioterapia	Tre fisioterapisti
	AREA OCCUPAZIONALE
Educatori/Animatori	Un operatore
	AREA ASSISTENZIALE
Operatori Socio assistenziali	Sette addetti a tempo pieno e otto p.t. c/o RSA Tre addette p.t. c/o CDI
Personale religioso	Una unità
	AREA AMMINISTRATIVA
Segreteria	Camilla Franchini – Lucia Pace
	AREA DEI SERVIZI
Cucina	3 Cuochi
Lavanderia/guardaroba	Un operatore
Addette pulizie e magazzino	5 operatori p.t.

IL CODICE ETICO

Il Codice Etico, rappresenta la Carta costituzionale della Casa di Riposo, attraverso i diritti ed i doveri morali, le responsabilità etico-sociali ed i comportamenti che ogni partecipante all'organizzazione dell'Ente deve rispettare.

Il “Codice Etico” (finalizzato a governare la sfera dei comportamenti individuali) costituisce la strumentazione di base per una corretta gestione della Responsabilità Sociale.

Il Codice Etico rappresenta un completamento della Carta dei Servizi, l'atto che descrive la missione, i servizi offerti e le modalità di erogazione delle prestazioni con la finalità di conoscenza e di promozione per la comunità di riferimento.

Tutti i collaboratori della Casa di Riposo, siano essi dipendenti di Cooperative oppure collaboratori con altre formule contrattuali, sono tenuti a conoscere il Codice Etico e ad attuare correttamente quanto ivi disposto, ad informare i terzi in merito al suo contenuto e dell'obbligo, da parte dei terzi, di adeguare la propria condotta a quanto in esso previsto, ad evidenziare alla Direzione eventuali situazioni critiche o momenti di difficoltà nel darne attuazione, ed informare la Direzione di dimostrabili e documentate violazioni da parte di altri destinatari e/o di terzi.

MODALITA' DI INGRESSO ALLA RSA ED AL CDI

Sono ammessi alla Casa di Riposo "B. Bertella" persone anziane ultrasessantacinquenni (in caso di richiesta di inserimento inferiore ai 65 anni d'età è necessaria deroga da parte dell'ASST), per le quali sia riconosciuto un grado di non autosufficienza parziale o totale e dietro presentazione di un'apposita domanda da compilare sul modulo di richiesta disponibile presso l'ufficio di direzione amministrativa secondo le seguenti priorità:

- residenza nel Comune di Sabbio Chiese (con precedenza in caso di urgenza agli ospiti dei nostri Mini Alloggi/CDI);
- residenza nei comuni limitrofi sprovvisti di Casa di Riposo;
- residenza in provincia di Brescia
- Residenza in altri comuni lombardi
- Residenza in Italia
- Altra residenza

A parità di requisiti risulta prioritaria la data di presentazione della domanda.

Tale domanda, previa autorizzazione, è trasmessa automaticamente alle Case di Riposo di Odolo e Vobarno.

Per l'accesso al Centro diurno Integrato sono valide le medesime modalità tranne la trasmissione automatica nelle altre Case di Riposo.

MODALITA' DI PRESA IN CARICO DEGLI OSPITI PRESSO LA RSA ED IL CDI

L'Ospite è accolto in struttura dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 11.30.

L'accoglienza viene effettuata dall'infermiere in turno e dal Medico, oltre l'ASA per eventuale trasporto in carrozzina.

La fase di accettazione prevede:

- Saluto all'Ospite ed ai parenti;
- Accompagnamento in camera per la RSA (oppure presso il CDI) e sistemazione degli indumenti.

A seguire vi è la fase di acquisizione dei dati sanitari alla quale partecipano l'infermiere (il quale effettua una raccolta dati per la stesura del PI/PAI) ed il Medico per la visita medica e compilazione del fascicolo sanitario come previsto da protocolli interni.

Successivamente i parenti si recano in ufficio per le pratiche amministrative.

MODALITA' DI DIMISSIONE DALLA RSA E DAL CDI

Eventuali dimissioni dalla Casa di Riposo avvengono nel seguente modo:

- nel caso di ritorno al domicilio: in accordo con il Responsabile Sanitario, in seguito a migliorate condizioni dell'ospite, oppure per volontà esplicita dei familiari senza il consenso del Responsabile Sanitario, previa assunzione di responsabilità dei familiari, documentata nella cartella clinica dell'ospite: preavviso di almeno 15 giorni;
- Nel caso di trasferimento ad altra struttura: previa richiesta da parte dei familiari, documentata nella cartella clinica dell'ospite, sempre con un preavviso di almeno 15 giorni.

La dimissione è accompagnata da una relazione che rappresenta un quadro sintetico contenente informazioni su aspetti socio-assistenziali, riabilitativi, sanitari ed infermieristici relativi al periodo di frequenza dell'Ospite in CDI, con particolare riferimento al percorso assistenziale-riabilitativo seguito e dalla terapia consigliata al domicilio, accompagnata dalla copia degli esami eseguiti e dai referti delle visite specialistiche praticate, al fine di consentire una continuità dell'assistenza a domicilio o presso altre strutture

Le dimissioni dal Centro diurno integrato seguono le stesse modalità.

RICHIESTA COPIA CARTELLA SANITARIA PER RSA E CDI

La copia della cartella sanitaria può essere richiesta in qualsiasi momento presso la Direzione dell'Ente, previo pagamento dei relativi diritti per come segue:

- Versamento di € 15,00 (quindici/00) per ogni copia composta da un numero massimo di 50 facciate
- Versamento di € 0,10 per ogni facciata successiva alla cinquantesima.

La suddetta documentazione dovrà essere ritirata personalmente ai sensi D. Lgs. 196/03 o tramite delega scritta (v. procedura).

CERTIFICAZIONE RETTE AI FINI FISCALI

Ogni anno, dopo l'approvazione del Bilancio, vengono redatte a cura della direzione dell'Ente le certificazioni delle rette ai fini fiscali, delle quali vengono informati tutti i parenti del possibile ritiro per coloro che ne sono interessati, mediante avviso in bacheca o comunicazione via mail.

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Ai fini della Customer Satisfaction sono disponibili nella reception della struttura, ed allegati alla presente Carta dei Servizi, i questionari rivolti sia agli Ospiti che ai loro familiari e anche agli operatori.

Sono sempre a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari i questionari per la valutazione della qualità del servizio e dell'assistenza fornita all'interno della struttura.

Oltre a ciò, annualmente questi vengono consegnati personalmente ai familiari, agli ospiti e agli operatori sottolineando l'importanza della loro compilazione e consegna (in forma anonima) imbucandoli nell'apposita cassetta lasciata all'ingresso della struttura

Successivamente viene esposta nell'atrio dell'Ente l'elaborazione dei questionari con grafici esplicativi.

PREVENZIONE E GESTIONE DISSERVIZI

Unitamente alla carta dei servizi e nell'espositore all'ingresso la Casa di Riposo, è disponibile la scheda per apprezzamenti o lamentele, alla quale verrà data risposta entro 15 giorni dal ricevimento della stessa.

E' inoltre possibile rivolgere i propri reclami e segnalazioni direttamente alla Direzione negli orari d'ufficio.

Presso la Direzione è tenuto un registro dei disservizi

IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La struttura dispone di una attrezzata cucina gestita internamente. Agli ospiti vengono proposti menù settimanali, con rotazione mensile e variazione stagionale.

La struttura offre un menu tipo settimanale con ciclicità mensile.

Particolari patologie necessitano di diete speciali, stabilite volta per volta dal direttore sanitario e dal medico interno ed indicate nel PAI (piano di assistenza individuale), conservato nella cartella personale dell'ospite.

L'orario dei pasti è così suddiviso:

- colazione:	ore 8.30
- pranzo:	ore 11.45
- cena:	ore 17.45

MENU' TIPO INVERNALE

Prima settimana	PRANZO	CENA
Lunedì	Pasta al pomodoro Cotolette o Scaloppine Cavolfiori Frutta fresca	Minestra (di verdure frullate) Formaggi misti Prosciutto cotto Cornetti Yogurt
Martedì	Risotto alla zucca Minestra in brodo Bocconcini di vitello in umido Piselli Insalata Frutta fresca	Tortellini in brodo Bresaola Formaggi misti Catalogna Verdura fresca Frutta fresca e cotta
Mercoledì	Pasta ai formaggi Minestra Polpettine di carne Carote lesse Insalata Frutta fresca	Minestra in brodo Formaggi misti Speck Verdura fresca (**) Barba dei frati Yogurt
Giovedì	Minestra di verdure Polenta e gorgonzola Patate lesse/zucchine Lesso (alternativa) Verdura fresca (**) Frutta fresca	Passato di verdura Formaggi misti Mortadella Broccoli Verdura fresca (**) Frutta fresca e cotta
Venerdì	Pasta in bianco Minestra Frittata Sogliola Finocchi Insalata Frutta fresca	Minestra di riso Formaggi misti Tonno Cotto (alternativa RSA) Spinaci Verdura fresca (**) Frutta fresca e cotta
Sabato	Pasta pomodoro e basilico Minestra Arrostato di tacchino Verza Verdura fresca (**) Frutta fresca	Minestra in brodo Pancetta Formaggi misti Asparagi Frutta fresca e cotta Budino
Domenica	Tortellini ricotta e spinaci (*) Minestra Pollo ripieno al forno Coscette (alternativa RSA) Patate al forno Verdura fresca (**) Macedonia	Minestra Prosciutto crudo Formaggi misti Biete Verdura fresca (**) Frutta fresca e cotta

(*) le lasagne si alternano ai tortellini ricotta e spinaci

(**) la verdura fresca si alterna con insalata-pomodori e carote grattugiate

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)

La Casa di Riposo B. Bertella con sede in Sabbio Chiese (BS) in Via Parrocchiale 26, gestisce una unità di offerta socio-sanitaria classificata come una Residenza Sanitaria Assistenziale, autorizzata con decreto ATS di Brescia n° 73 del 23/02/2012 per 30 posti accreditati e contrattualizzati + n° 4 posti autorizzati di sollievo ed accreditata dalla Regione Lombardia per n° 30 posti letto con DGR n. IX/3581 del 06/06/2012.

La RSA rispetta le seguenti normative:

- DGR Regione Lombardia n. 7435/2001 del 14/12/2001
- DGR Regione Lombardia n. 12618/2003 del 07/04/2003
- DGR Regione Lombardia n. 2569/2014 del 31/10/2014

E' una struttura in grado di fornire assistenza continuativa (24 ore su 24) qualificata, ad elevato contenuto sanitario ed a prevalente indirizzo riabilitativo, per soggetti anziani non autosufficienti con esiti di patologie fisiche, cognitive, sensoriali o miste, non assistibili a domicilio e per i quali il ricovero ospedaliero risulta improprio.

Pertanto, garantisce supporto, temporaneo e/o definitivo, nelle attività base della vita quotidiana: deambulazione, alimentazione, abbigliamento, ecc., finalizzati alla cura della persona e delle sue relazioni, attraverso interventi specifici di terapia riabilitativa ed occupazionale.

Servizi erogati: sanitari, assistenziali, riabilitativi, socializzanti.

Staff operativo: medici, infermieri, fisioterapisti, animatori, ausiliari d'assistenza, servizi per la cura della persona (parrucchiere, manicure e pedicure), servizio di lavanderia, stireria e guardaroba, servizio di mensa, direzione amministrativa e sanitaria.

L'assistenza, che viene erogata da tutto il personale presente in struttura, mira al soddisfacimento dei bisogni del singolo grazie al lavoro d'equipe. L'equipe aggiorna costantemente il FASAS, che permette di avere una visione globale dell'ospite sia dal punto di vista sanitario che socio-assistenziale. Periodicamente vengono aggiornati per ogni ospite i test di valutazione geriatrica ed il PAI (piano di assistenza individualizzato), dove tutti gli operatori intervengono, ognuno con la propria professionalità definendo progetti-interventi-strategie ed obiettivi per ogni figura assistenziale.

- Tutto il personale, indipendentemente dalla qualifica, è munito di cartellino di riconoscimento che permette all'ospite ed ai familiari di sapere il nome e la qualifica degli operatori in servizio.
- Il personale partecipa a riunioni d'equipe tenute dalla Direzione Sanitaria alle quali è invitato a partecipare tutto il personale addetto all'assistenza; sono momento di formazione ed informazione, questo per permettere di erogare prestazioni di qualità e sempre in linea con l'evoluzione dell'assistenza.

SERVIZI, PRESTAZIONI OFFERTE IN RSA E LORO CARATTERISTICHE

- 1. Assistenza medico generica:** con l'ingresso a tempo indeterminato in RSA, l'ospite viene cancellato dagli elenchi della medicina di base (ovvero perde il diritto al medico di base), acquisendo però il diritto all'assistenza medica da parte del personale medico della Casa di Riposo. In caso di assistenza specialistica l'ospite verrà accompagnato tramite un servizio di ambulanza presso l'Ospedale più vicino previo appuntamento fissato dal personale della struttura. La RSA si fa carico di prenotare le visite richiesta dai medici di struttura e di preparare l'ospite e la documentazione necessaria per la visita stessa. Le spese di ambulanza sono a carico dell'ospite.
- 2. Assistenza infermieristica:** ventiquattro ore su ventiquattro è garantita la presenza di infermieri professionali per lo svolgimento di attività professionali di loro competenza quali, la compilazione della cartella infermieristica, la rilevazione dei parametri vitali, l'esecuzione degli esami

strumentali, la somministrazione della terapia secondo le disposizioni del medico, le medicazioni e la riattivazione della funzionalità dell'ospite.

3. **Servizio di riabilitazione:** viene garantita la presenza di un fisioterapista per lo svolgimento di attività professionali di sua competenza, quali la rieducazione neuromotoria e/o terapia fisica, provvedendo in tal modo alla prevenzione, cura, riabilitazione, mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'ospite.
4. **Servizio socio assistenziale:** è svolto dagli operatori socio assistenziali e socio sanitari muniti di specifico attestato Regionale. Questi operatori si prendono cura dell'anziano in tutte le attività di base della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilitazione, deambulazione, ecc. Il personale opera con tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale, tenuto conto della situazione individuale di ciascun Ospite. Ad ogni operatore è richiesta la capacità di cogliere, segnalare e soddisfare i bisogni degli Ospiti.
5. **Servizio di animazione:** è svolto da un'operatrice in possesso di diploma di laurea in scienze dell'educazione. Il servizio di animazione e di terapia occupazionale finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici degli anziani ed alla prevenzione del decadimento cognitivo. Le attività proposte sono estremamente diversificate in relazione al vissuto di ogni ospite, ai suoi interessi, alle sue capacità residue, al progetto individuale. L'animatrice partecipa, per quanto di propria competenza, alla stesura del piano di assistenza individuale. L'attività del servizio di animazione prevede:
 - a. Laboratori di terapia occupazionale a piccoli gruppi;
 - b. Iniziative ludico-ricreative comunitarie (feste a tema, tombolate, lettura commentata del giornale, uscite per visite al mercato o ad altre attrazioni della zona);
 - c. Valutazione di nuovi ospiti e tutela nella fase di inserimento nella struttura;La RSA organizza ogni anno tramite il servizio di animazione, almeno una gita della durata di tutto il giorno.
6. **Servizio di ristorazione:** questo servizio viene garantito dalla presenza di una cuoca e due aiuti cuochi i quali preparano i pasti nella cucina della RSA a garanzia della migliore qualità.
7. **Servizio di lavanderia:** la RSA effettua il servizio di lavanderia e guardaroba interno, con proprio personale e con proprie attrezzature: per questo motivo gli ospiti e le loro famiglie, al momento dell'ingresso, verranno opportunamente informati circa le modalità per contrassegnare ogni indumento. La Casa di Riposo fornisce lenzuola, coperte e tovaglie. Per i capi particolarmente delicati per i quali è prevista la pulitura a secco o a mano, i familiari sono invitati a provvedere direttamente.
8. **Assistenza religiosa:** in istituto è presente un locale di culto ove gli ospiti vengono accompagnati e dove il giovedì ed il sabato viene celebrata la Santa Messa. E' presente giornalmente una Suora per visite e momenti di preghiera.
9. **Servizio consegna corrispondenza:** la corrispondenza in arrivo viene recapitata ad ogni Ospite interessato dall'animatrice che provvede, se necessario, ad aiutare l'Ospite nella lettura e nella comprensione della corrispondenza.
10. **Servizio di parrucchiere uomo/donna:** shampoo e barba sono garantiti dal personale interno senza dover sostenere costi aggiuntivi. Per il taglio è presente a cadenza quindicinale la parrucchiera; vi è inoltre la possibilità di accompagnare l'ospite presso i servizi esterni.
11. **Servizio di podologia, manicure e pedicure:** questa attività conservativa viene eseguita da professionista esterno con costi a carico della struttura.
12. **Servizio farmaceutico e presidi per incontinenti:** tutte le medicine, i presidi per incontinenza ed i gas medicali per ospiti in ossigenoterapia sono a carico della struttura. Tutto il materiale sanitario e non, di cui necessita l'ospite, è a carico della struttura.
13. **Servizio di trasporto:** il trasporto dell'ospite per visite specialistiche esterne e per visite di controllo, qualora venga utilizzato il servizio di ambulanza, è carico dell'ospite stesso.

14. Servizio di camera ardente: in caso di decesso dell'Ospite, viene messa a disposizione la camera mortuaria. I familiari scelgono liberamente l'impresa di pompe funebri.

POSTI DI SOLLIEVO

Il servizio di propone per interventi:

- Di urgenza in caso di repentine dimissioni da Ospedali;
- Di riabilitazione;
- Di alleggerimento periodico dei familiari che assistono a casa il proprio congiunto;
- Di necessità in attesa di ricovero nel posto accreditato di una RSA;
- Di riattivazione, assicurando la vigilanza sanitaria e promuovendo il recupero dell'anziano dopo un ricovero ospedaliero o garantire il mantenimento delle abilità funzionali;

Di particolari contingenze non riconducibili alle precedenti

Le modalità di gestione dei ricoveri di sollievo sono le seguenti:

- Colloquio del Responsabile Sanitario con i familiari per fornire loro le informazioni clinico sanitarie e gestionali del ricovero;
- Gestione dell'Ospite, durante la degenza, da parte dei Medici della struttura, curando i rapporti con il Medico di Base;
- Il ricovero di sollievo può durare da un minimo di 10 giorni ad un massimo di 60 giorni prorogabili, sulla base di progetti assistenziali individuali e valutate le singole situazioni
- Gli accolti a titolo di ricovero di sollievo, se inseriti anche nella graduatoria dei ricoveri ordinari, possono essere direttamente trasferiti in un posto letto accreditato nel corso della degenza.

Il "ricovero di sollievo" NON ha regime di accreditamento; tuttavia, i servizi offerti agli Ospiti ricoverati attraverso questa tipologia sono i medesimi per qualità e quantità a quelli assicurati a tutti gli altri ospiti della RSA, così come descritto sopra.

Viene considerata a parte la procedura per l'approvvigionamento dei farmaci.

RETTE RSA ANNO 2026

La retta, stabilita con delibera della giunta comunale, deve essere versata mensilmente entro i primi dieci giorni del mese di competenza.

Non sono previste riduzioni dell'ammontare della retta per periodi, anche prolungati, di ricovero ospedaliero.

La retta comprende i seguenti servizi:

- servizio medico
- servizio infermieristico
- servizio di assistenza alla persona
- assistenza farmaceutica e parafarmaceutica
- servizio di fisioterapia
- servizio di animazione
- servizi amministrativi
- servizio di lavanderia
- servizio mensa
- servizio callista

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- servizio parrucchiere
- servizio trasporto ambulanze (i prezzi sono stabiliti direttamente dalle ambulanze)

➤ La retta per gli Ospiti della **RSA su posti autorizzati ed accreditati**, dal 1 gennaio 2025 è così determinata:

- importo giornaliero RESIDENTI € 54,00 (€ 1.620,00 mensile indipendentemente dalla lunghezza del mese)
- importo giornaliero NON RESIDENTI € 56,00 (€ 1.680,00 mensile indipendentemente dalla lunghezza del mese)

L'ammontare della retta per periodi inferiori al mese, dovuti ad ingresso successivo al 1° giorno del mese o dimissioni per decesso, rientro al domicilio con parere favorevole del direttore sanitario, trasferimento in altra struttura con preavviso di almeno 15 giorni, è calcolato su un costo giornaliero ottenuto dividendo per 30 i precedenti importi.

Non sono previste riduzioni all'ammontare della retta per: dimissioni volontarie e/o trasferimento ad altra struttura con preavviso inferiore a 15 giorni.

- La retta sopra riportata è al netto del contributo regionale senza il quale dovrebbe essere maggiorata dell'importo giornaliero determinato per gli ospiti non autosufficienti totali. Inoltre, questa struttura fornisce prestazioni sanitarie superiori, in termine di costo, al contributo regionale.
- **La retta per i posti di "SOLLIEVO"**, essendo osti non accreditati nei quali non vi è la compartecipazione alla spesa sanitaria da parte del Servizio Sanitario Regionale è definita per come segue:
 - RESIDENTI: € 73,00 giornaliere dal 1° al 4° mese ed € 63,00 dal 5° mese di permanenza
 - NON RESIDENTI: € 75,00 giornaliere dal 1° al 4° mese ed € 66,00 dal 5° mese

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE IN RSA

Al mattino alle ore 6.00 inizia la giornata dell'ospite

Gli operatori assistenziali procedono all'igiene personale, al cambio della biancheria, alla mobilizzazione, alla somministrazione della terapia, agli eventuali prelievi ematici, alle medicazioni. Tutti questi interventi vengono eseguiti in modo personalizzato, per soddisfare i bisogni dell'ospite, ad esempio le mobilizzazioni possono avvenire ad orari diversi a seconda delle condizioni dell'ospite. Tutti questi interventi avvengono come stabilito dai piani di lavoro e dai protocolli.

Alle ore 8.30 viene distribuita la colazione

La consumazione della colazione avviene nella sala pranzo al piano terra.

Dopo la colazione iniziano le attività di animazione, di fisioterapia, di assistenza medica ed infermieristica.

Le attività di animazione e fisioterapia avvengono secondo i piani individuali.

Nella mattinata vengono garantite prestazioni mediche ed infermieristiche. Il personale ausiliario provvede al soddisfacimento dei bisogni primari, alla distribuzione ed assunzione di bevande

Il pranzo viene distribuito alle ore 11.45

La consumazione del pasto avviene nella sala pranzo. Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale di reparto. E' consentita anche l'assistenza al pasto da parte di familiari o volontari.

Al pomeriggio qualche ora è riservata al riposo a letto:

Dopo il pranzo ad eccezione di chi non lo desidera vengono accompagnati nelle stanze, ed allettati per il riposo pomeridiano, con il cambio dei presidi per incontinenti.

Le persone che non desiderano andare a letto possono trattenersi nel locale soggiorno.

Mobilizzazione pomeridiana:

Dopo le ore 14.00, viene garantita la mobilizzazione, l'igiene intima degli ospiti ed il cambio del pannolone.

Nelle ore pomeridiane dopo la mobilizzazione:

Proseguono le attività di animazione, di assistenza infermieristica, di rieducazione neuromotoria, bagni assistiti e viene data la merenda.

La distribuzione della cena:

Avviene alle ore 18.00. Gli operatori provvedono alla distribuzione e all'aiuto nell'alimentazione. Al termine si allettano gli ospiti e si preparano per la notte, quindi viene distribuita la terapia serale.

Nel corso della notte:

Il personale in servizio provvede alla sorveglianza ed al cambio dei presidi per incontinenti.

La normalità della giornata tipo può variare in funzione di feste per compleanni o ricorrenze particolari in prossimità delle festività, eventi e/o uscite organizzate dall'Animatrice in collaborazione con le Volontarie, nonché Associazioni o scuole presenti nel Paese che vengono a proporre brevi spettacoli per allietare in modo diverso la giornata degli Ospiti della RSA.

CENTRO DIURNO INTEGRATO (CDI)

All'interno dell'Istituto è attivato il servizio di Centro Diurno Integrato, rivolto a quella popolazione anziana con limitazioni dell'autonomia, che necessita di assistenza socio-sanitaria, ma che può tornare al domicilio durante le ore notturne.

Il CDI rispetta le seguenti normative:

- D.G.R. 8494 del 22/03/2002
- D.G.R. X/1185 del 20/12/2013
- DGR X/2569 del 31/10/2014

E' autorizzato con DIA n. 0002608 del 10/01/2012 per un totale di 14 posti ed è accreditato per il medesimo numero dalla Regione Lombardia con D.G.R. IX/4330 del 26/10/2012 con 8 posti a contratto.

E' funzionante tutti i giorni (dal lunedì alla domenica, festivi compresi), dalle ore 8.00 alle 20.00.

I servizi offerti dal Centro Diurno sono sovrapponibili a quelli offerti all'interno della RSA e di seguito riportati in uno schema comparativo

SERVIZI E PRESTAZIONI EROGATI

OSPITI PRESSO CDI	OSPITI PRESSO RSA
Prestazioni medico-infermieristiche Presenza del Responsabile Sanitario Presenza giornaliera feriale medico di struttura Prescrizione da parte proprio medico curante dei medicinali Somministrazione terapia Medicazioni Rilevazione pressione arteriosa Esami ematici/ Esami urine Somministrazione ossigenoterapia Appuntamenti visite specialistiche	Prestazioni medico-infermieristiche Presenza del Responsabile Sanitario Presenza giornaliera feriale medico di struttura Somministrazione terapia Medicazioni Rilevazione pressione arteriosa Esami ematici/Esami urine Prescrizione ed acquisto farmaci Somministrazione ossigenoterapia Appuntamenti visite specialistiche

Prestazioni assistenziali CDI: Operazioni personali: Bagno programmato settimanale Controllo giornaliero	Prestazioni assistenziali RSA: Operazioni personali: Risveglio mattutino (bidet, barba, shampoo e/o doccia, lavaggio viso, mani, protesi dentaria, pettinatura, presidi assorbenti e vestizione) Riposo pomeridiano (cambio presidi assorbenti e lavaggio) Mobilizzazione Preparazione per la notte (vestizione, cambio presidi assorbenti, bidet, lavaggio cavo orale e sistemazione protesi dentarie) Assistenza ed aiuto ai pasti Bagno programmato settimanale Cambio vestiario settimanale e/o al bisogno Controllo giornaliero e notturno
Prestazioni fisioterapiche Programma concordato con i Medici	Prestazioni fisioterapiche Programma concordato con i Medici
Animazione Progetti ed attività di gruppo	Animazione Progetti ed attività di gruppo

RETTE CDI ANNO 2026

La retta stabilita con delibera di giunta comunale deve essere versata posticipatamente entro i primi 10 giorni del mese successivo, basandosi sulle giornate di effettiva presenza ed ammonta ad € 27,00 per ogni giorno di accesso.

La retta di frequenza comprende:

- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica quotidiana (sulle 12 ore)
- Assistenza diurna con personale qualificato (ASA-IP)
- Somministrazione di farmaci
- Prestazioni di fisioterapia
- Percorso educativo e di animazione con momenti ludici e socializzanti con possibilità di effettuare eventuali uscite o gite;
- Fornitura dei pasti principali, colazioni e merende e, secondo disposizione medica, diete personalizzate;
- Servizio di callista;
- Custodia beni personali ospiti

Nella retta sono esclusi:

- Servizio di parrucchiere
- servizio trasporto ambulanze (i prezzi sono stabiliti direttamente dalle ambulanze)

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE IN CDI

Ore 8.00: Arrivo dell'utente in CDI dove vi è l'accoglienza da parte degli operatori assistenziali; si provvede alla colazione e l'eventuale somministrazione della terapia da parte degli infermieri.

Dopo la colazione iniziano le attività di animazione, di fisioterapia, di assistenza medica ed infermieristica

Le attività di animazione e fisioterapia avvengono secondo i piani individuali.

Nella mattinata vengono garantite prestazioni mediche ed infermieristiche. Il personale ausiliario provvede al soddisfacimento dei bisogni primari, alla distribuzione ed assunzione bevande.

Ore 11.45: Distribuzione del pranzo

Al termine del pranzo gli utenti vengono accompagnati ai servizi igienici e coloro che desiderano riposare si accomodano sulle poltrone relax.

Dalle ore 14.30

Gli utenti vengono accompagnati alle attività di fisioterapia se previste, rispettando sempre le scelte personali sulla modalità di come trascorrere il proprio tempo libero. Settimanalmente (ed in caso di necessità) viene eseguito il bagno assistito

Alle ore 15.30 merenda con distribuzione di the, fette biscottate o biscotti con possibilità per gli utenti che lo gradiscono, di portare in occasione del loro compleanno un dolce confezionato di loro gradimento da condividere con gli altri Ospiti.

Al giovedì pomeriggio è possibile partecipare alla SS. Messa presso la zona giorno della RSA.

Durante la permanenza in CDI è presente l'operatore assistenziale e l'infermiere per eventuali somministrazioni di terapia e/o controlli.

Alle ore 17.45 cena

Alle ore 20.00 rientro degli utenti al proprio domicilio

La normalità della giornata tipo può variare in funzione di feste per compleanni o ricorrenze particolari in prossimità delle festività, eventi e/o uscite organizzate dall'Animatrice in collaborazione con le Volontarie, nonché Associazioni o scuole presenti nel Paese che vengono a proporre brevi spettacoli per allietare in modo diverso la giornata degli utenti del CDI.

ATTIVITA' FISICA E RIABILITATIVA PER UTENTI ESTERNI

Dal 2007 l'Amministrazione Comunale di Sabbio Chiese mediante la Casa di Riposo, mette a disposizione dei Cittadini, sia anziani che persone in difficoltà, un servizio di fisiochinesiterapia. A seguito ristrutturazione terminata nel corso del 2012, sono stati creati nuovi spazi attrezzati che hanno permesso di rendere più confortevole l'espletamento di tale servizio.

Le prestazioni sono effettuate da fisioterapisti qualificati che già operano all'interno della struttura, fuori dall'orario di lavoro a loro normalmente assegnato. Per poter accedere alle cure è necessaria la prescrizione del medico. Il servizio è normalmente svolto dal lunedì al venerdì in orari da concordare con gli stessi fisioterapisti. Le prestazioni erogate sono le seguenti:

PRESTAZIONI EROGATE	COSTO SEDUTA
Magnetoterapia	€ 10,00
Ultrasuono	€ 10,00
Ionoforesi	€ 10,00
Diadinamica	€ 10,00
Elettrostimolazione	€ 10,00
Tens	€ 10,00
Massoterapia	€ 25,00
Rieduc. Neuromotoria	€ 25,00
Rieduc. Ortopedica – pre e post chirurgica	€ 25,00
Valutazione fisioterapica	€ 20,00

MINI ALLOGGI

L'Istituto ospita inoltre nei minialloggi (4 alloggi con camere a due posti letto e 4 alloggi con camera singola), fino a 12 anziani che possono considerarsi autosufficienti, pur necessitando di alcuni livelli di supporto sanitario e/o assistenziale usufruendo durante il giorno delle attività del CDI per il quale hanno l'accesso gratuito.

La retta per i minialloggi con camere a 2 letti ammonta a € 1.230,00 mensili, mentre per i Mini alloggi con camera singola è pari ad 1.380,00 indipendentemente dalla lunghezza del mese; comprende i servizi di cucina, lavanderia, Centro diurno integrato e i livelli minimi dei servizi sanitario assistenziali. All'ingresso viene consegnato apposito regolamento per l'utilizzo dell'alloggio.

NORME DI COMPORTAMENTO PER FAMILIARI, VOLONTARI E/O PERSONE INCARICATE DAI PARENTI

- Seguire scrupolosamente le disposizioni impartite dal medico e dalla responsabile di reparto nel prestare la propria opera all'ospite.
- Riferire sempre al personale di reparto qualsiasi elemento utile a migliorare l'assistenza e/o la qualità di vita dell'ospite.
- Uscire sempre dalla stanza dell'ospite durante le cure igieniche, le visite mediche e/o altre situazioni che richiedono riservatezza per l'ospite e/o il compagno di camera.
- Rispettare gli orari e l'organizzazione operativa delle attività di reparto.
- Rispettare la privacy degli ospiti nelle loro camere, soprattutto durante l'orario di riposo.
- Utilizzare sempre il copricapo durante la distribuzione dei pasti.
- Rispettare i tempi dell'ospite soprattutto nell'assunzione degli alimenti, riferendo alla caposala e/o al personale di assistenza eventuali problematiche rilevate: difficoltà nella deglutizione, insorgenza di tosse, rifiuto del cibo, ecc.
- Stimolare la socializzazione dell'ospite rispettando le sue preferenze ed esigenze specifiche, evitandone assolutamente l'isolamento e/o l'esclusione.
- Comunicare tempestivamente alla responsabile di reparto eventuali impossibilità temporanee a garantire la propria presenza.
- Informare il personale ogni qualvolta si accompagna l'ospite fuori dal reparto rispettando le indicazioni e le limitazioni ricevute in tal senso dal medico e dall'infermiera.
- Attenersi alle disposizioni dietetiche dell'ospite ed in particolare al consumo di alimenti (merende, gelati, frutta, dolci, ecc.) al di fuori dei pasti principali.
- Non utilizzare modi autoritari e coercitivi nei confronti dell'ospite.
- Non intervenire nell'assistenza diretta all'ospite (igiene, bagno, trasferimenti, somministrazione di farmaci, ecc.).
- Non intraprendere iniziative autonome nei confronti dell'ospite prima di aver consultato l'infermiere e/o il medico di reparto.
- Non accedere ai locali di servizio del reparto (cucina, infermeria, bagno assistito, deposito, ecc.).
- Non fare osservazioni e/o richiami al personale di assistenza. Eventuali disguidi, e/o controversie vanno sempre esposte alla responsabile di reparto e/o al medico.
- Non sostare vicino al carrello durante la distribuzione dei pasti ma attendere le pietanze al tavolo vicino all'ospite.
- Non divulgare informazioni sulle condizioni di salute fisica e psichica dell'ospite.
- Non prestare opera contemporaneamente a più ospiti e comunque è concesso, se non vi sono sovrapposizioni di orario, seguire fino al massimo di due ospiti durante l'arco della giornata.
- Per il personale dipendente è incompatibile prestare opera agli ospiti della struttura, fuori dall'orario di servizio.

L'osservanza ed il rispetto di tali disposizioni costituiscono elemento indispensabile per garantire una adeguata assistenza all'ospite, un positivo inserimento delle persone demandate dai parenti per assistere i propri cari nella vita della struttura e un clima sereno al personale nello svolgimento del piano di lavoro.

Il mancato rispetto a tali norme comporta il ritiro dell'autorizzazione a svolgere le mansioni sopra citate.

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 dalla Regione Lombardia, stabilisce che **la persona ha 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 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 ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto:

- Di sviluppare e di 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 presente domanda, dotandolo degli effetti personali contrassegnati con nome e cognome, meglio specificati nel prospetto informativo; il corredo dovrà essere integrato di volta in volta su richiesta della Struttura;
- Di impegnarsi altresì sistematicamente alla pulizia e al riordino dei capi di vestiario che non sono esplicitamente richiesti nel corredo iniziale;
- Di accettare incondizionatamente qualsiasi spostamento di reparto o di letto motivato dall'ente;
- Di prendere conoscenza del Regolamento concernente le rette;
- Di versare la retta stabilita, in mensilità anticipate entro il 10 del mese;
- Di provvedere personalmente, o a mezzo dei propri incaricati, a riprendere in consegna l'ospite in ogni caso di fine rapporto instaurato con l'Ente. Sia nel caso di dimissione disposta ai sensi del regolamento (morosità nei pagamenti, ecc.), fermo restando l'impegno di pagamento fintanto che l'ospite rimarrà presso la Struttura Residenziale.

Casa di Riposo “B. Bertella”

Via parrocchiale, 26

25070 Sabbio Chiese (BS)

Tel. 036585170 e-mail: rsabertella@vigilio.it

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE PER L'OSPITE

A) SEZIONE DATI STATISTICI E GENERALI

1. E' ricoverato presso: ☐ RSA ☐ CDI
2. ☐ DONNA ☐ UOMO
3. Età: ☐ dai 65 ai 75 ☐ dai 76 agli 85 ☐ dagli 86 ai 95 ☐ oltre i 95
4. Anno di inserimento in RSA o CDI:

B) AREA ASSISTENZIALE

5. E' soddisfatto dell'aiuto ricevuto nell'igiene e nelle cure della sua persona?
☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO
6. Gli operatori che l'assistono sono cortesi e disponibili ad ascoltarla?
☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO
7. E' soddisfatto dell'aiuto durante i pasti?
☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

C) AREA SANITARIA

8. E' soddisfatto delle cure ricevute dal medico?
☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO
9. Il personale medico è cortese e disponibile ad ascoltarla?
☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO
10. E' soddisfatto delle cure ricevute dalle infermiere?
☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO
11. Il personale infermieristico è cortese e disponibile ad ascoltarla?
☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

12. Se ha usufruito del servizio di fisioterapia, è soddisfatto delle attività fisioterapiche?

☐ SÌ ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

13. Il personale di fisioterapia è cortese e disponibile ad ascoltarla?

☐ SÌ ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

D) AREA SOCIO-EDUCATIVA

14. E' soddisfatto dell'animazione?

☐ SÌ ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

15. Le educatrici sono cortesi e disponibili ad ascoltarla?

☐ SÌ ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

16. Usufruisce delle attività di animazione?

☐ SÌ ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

17. Se sì, è soddisfatto delle attività proposte?

☐ SÌ ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

E) AMBIENTI ED ALTRI SERVIZI

18. Sono gradevoli gli ambienti in cui vive?

- la camera ed il bagno: ☐ SÌ ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

- gli ambienti di uso comune: ☐ SÌ ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO
(soggiorno e sala pranzo)

- il giardino: ☐ SÌ ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

19. I cibi che le vengono proposti, normalmente:

- Sono ben cotti: ☐ SÌ ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

- Tengono conto dei suoi bisogni di salute: ☐ SÌ ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

- sono serviti a tavola con cortesia: ☐ SÌ ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

20. E' soddisfatto del servizio di lavanderia?

☐ SÌ ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

21.E' soddisfatto dei servizi elencati?

- Servizio Religioso: ☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO
- Parrucchiera: ☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO
- Callista: ☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO
- Amministrativo: ☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

22.Gli orari delle attività giornaliere sono soddisfacenti?

- L'orario di alzata: ☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO
- L'orario dei pasti: ☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO
- L'orario del riposo: ☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

23.Complessivamente è soddisfatto dell'assistenza ricevuta?

- ☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

NOTE E SUGGERIMENTI:

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE PER I FAMILIARI

F) SEZIONE DATI STATISTICI E GENERALI

1. DATI DI CHI COMPILA IL QUESTIONARIO:

Grado di parentela con l'Ospite: _____

LEI E': ☐ DONNA ☐ UOMO Età: _____

2. Il proprio caro è ricoverato presso: ☐ RSA ☐ CDI

3. L'Ospite è: ☐ DONNA ☐ UOMO Età dell'ospite: _____

Anno di inserimento in RSA o CDI: _____

G) SERVIZIO AMMINISTRATIVO

4. E' soddisfatto della completezza delle informazioni fornite dal servizio amministrativo?

☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

5. E' soddisfatto dell'efficienza del servizio amministrativo?

☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

H) SERVIZIO ASSISTENZIALE

6. E' soddisfatto della cortesia e della gentilezza del personale ASA nei confronti del Vs. Caro? ☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

7. E' soddisfatto della cortesia e della gentilezza del personale ASA nei confronti DELLA SUA FAMIGLIA? ☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

8. E' soddisfatto dell'adeguatezza della sorveglianza?

☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

D. SERVIZIO MEDICO

9. E' soddisfatta delle informazioni ricevute dai medici?

☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

10. Il personale medico è cortese e disponibile ad ascoltarla?

☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

11.E' soddisfatto della qualità dell'assistenza medica?

☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

E. SERVIZIO INFERMIERISTICO

12.E' soddisfatto della disponibilità all'ascolto della caposala e degli infermieri?

☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

13.E' soddisfatto della capacità della caposala e degli infermieri di avvertire tempestivamente ed adeguatamente i familiari in caso di bisogno?

☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

14.E' soddisfatta della qualità dell'assistenza infermieristica?

☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

F. SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

15.Se il Vs. caro ne ha usufruito, è soddisfatto degli interventi di riabilitazione?

☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

16. E' soddisfatto della gentilezza e disponibilità del personale di fisioterapia nei Vs. confronti o con il Vs. familiare?

☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

G. AREA SOCIO-EDUCATIVA

17.E' soddisfatto delle relazioni fra il suo familiare e le animatrici/educatrici?

☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

18.E' soddisfatto della gentilezza e disponibilità delle animatrici/educatrici?

☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

19.E' soddisfatto delle attività di animazione-educazione proposte?

☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

H. ALTRI SERVIZI

20.SERVIZIO LAVANDERIA: E' soddisfatto del livello di pulizia e cura degli indumenti?

☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

SERVIZIO MENSA

21. Il suo familiare è soddisfatto della varietà dei cibi proposti?

☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

22. Il suo familiare è soddisfatto della qualità dei cibi?

☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

23.E' soddisfatto dei seguenti servizi?

- Servizio Religioso: ☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO
- Parrucchiera: ☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

24.E' soddisfatto della modalità di svolgimento degli incontri?

☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

25. Voi familiari avete tratto beneficio dal ricovero?

☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

26.Il Vs. familiare ha tratto beneficio dal ricovero?

☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

27.Complessivamente è soddisfatto dell'assistenza offerta?

☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON RISPONDO

NOTE E SUGGERIMENTI: _____

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE 😊

DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: Ai sensi del Regolamento UE 2016/679, si garantisce che i dati e le opinioni raccolte rimarranno anonimi ed esposti solo in forma aggregata.

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE PER GLI OPERATORI

I) SEZIONE DATI STATISTICI E GENERALI

Il presente questionario è compilato da: ☐ ASA presso RSA ☐ ASA presso CDI
☐ infermiere ☐ fisiot./animatore/Medico ☐ pers.le lavanderia/cucina/pulizie

Anzianità di servizio: ☐ 0 – 4 anni ☐ 5 – 10 anni ☐ 11 – 20 anni ☐ oltre 20 anni

B) AREA ORGANIZZATIVA E CLIMA

1. A tutti i livelli dell'organizzazione il servizio è gestito onestamente e secondo Etica

☐ Molto soddisfatto ☐ Abbastanza soddisfatto ☐ Soddisfatto
☐ Poco soddisfatto ☐ Non so ☐ Non rispondo

2. Le persone che lavorano all'interno della struttura sono trattate con rispetto e dignità

☐ Molto soddisfatto ☐ Abbastanza soddisfatto ☐ Soddisfatto
☐ Poco soddisfatto ☐ Non so ☐ Non rispondo

3. Le condizioni fisiche del mio lavoro (spazi, strumenti) sono adeguate

☐ Molto soddisfatto ☐ Abbastanza soddisfatto ☐ Soddisfatto
☐ Poco soddisfatto ☐ Non so ☐ Non rispondo

4. All'interno della struttura c'è collaborazione fra colleghi di lavoro

☐ Molto soddisfatto ☐ Abbastanza soddisfatto ☐ Soddisfatto
☐ Poco soddisfatto ☐ Non so ☐ Non rispondo

5. Quando svolgo bene un lavoro mi vengono dati segnali positivi

☐ Molto soddisfatto ☐ Abbastanza soddisfatto ☐ Soddisfatto
☐ Poco soddisfatto ☐ Non so ☐ Non rispondo

6. Quando necessario si cercano attivamente soluzioni per risolvere problemi e/o conflitti

☐ Molto soddisfatto ☐ Abbastanza soddisfatto ☐ Soddisfatto
☐ Poco soddisfatto ☐ Non so ☐ Non rispondo

7. Ritengo di lavorare con colleghi preparati e motivati

- ☐ Molto soddisfatto ☐ Abbastanza soddisfatto ☐ Soddisfatto
☐ Poco soddisfatto ☐ Non so ☐ Non rispondo

8. Le relazioni instaurate con i colleghi sono buone

- ☐ Molto soddisfatto ☐ Abbastanza soddisfatto ☐ Soddisfatto
☐ Poco soddisfatto ☐ Non so ☐ Non rispondo

9. Nella struttura c'è integrazione nel lavoro svolto dalle diverse figure professionali

- ☐ Molto soddisfatto ☐ Abbastanza soddisfatto ☐ Soddisfatto
☐ Poco soddisfatto ☐ Non so ☐ Non rispondo

10. All'interno della struttura c'è equa distribuzione del lavoro

- ☐ Molto soddisfatto ☐ Abbastanza soddisfatto ☐ Soddisfatto
☐ Poco soddisfatto ☐ Non so ☐ Non rispondo

11. I risultati del mio lavoro contribuiscono a migliorare il servizio erogato agli Ospiti

- ☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON SO ☐ NON RISPONDO

12. Ritengo che le attività di formazione e aggiornamento sugli argomenti importanti che riguardano il mio lavoro quotidiano siano sufficienti

- ☐ Molto soddisfatto ☐ Abbastanza soddisfatto ☐ Soddisfatto
☐ Poco soddisfatto ☐ Non so ☐ Non rispondo

13. Traggo soddisfazione dal lavoro che svolgo

- ☐ Molto soddisfatto ☐ Abbastanza soddisfatto ☐ Soddisfatto
☐ Poco soddisfatto ☐ Non so ☐ Non rispondo

14. Il lavoro che svolgo mi fa sentire realizzato/a

- ☐ Molto soddisfatto ☐ Abbastanza soddisfatto ☐ Soddisfatto
☐ Poco soddisfatto ☐ Non so ☐ Non rispondo

15. Le persone che lavorano in struttura vengono trattate dai responsabili in modo corretto e professionale

- ☐ Molto soddisfatto ☐ Abbastanza soddisfatto ☐ Soddisfatto
☐ Poco soddisfatto ☐ Non so ☐ Non rispondo

16. Ho la possibilità di confrontarmi con la direzione quando lo desidero

- ☐ Molto soddisfatto ☐ Abbastanza soddisfatto ☐ Soddisfatto
☐ Poco soddisfatto ☐ Non so ☐ Non rispondo

17. Il trattamento economico offerto è ragionevolmente buono e in linea con quello che offrono enti di natura simile

- ☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON SO ☐ NON RISPONDO

18. Ho la possibilità di stabilire rapporti con altri professionisti sia all'interno che all'esterno della struttura

- ☐ Molto soddisfatto ☐ Abbastanza soddisfatto ☐ Soddisfatto
☐ Poco soddisfatto ☐ Non so ☐ Non rispondo

19. Ritiene necessari i corsi di aggiornamento?

- ☐ SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐ NON SO ☐ NON RISPONDO

20. Le interessa approfondire uno o più argomenti in particolare?

- ☐ SI ☐ NO ☐ NON SO ☐ NON RISPONDO

Se sì, quali? _____

21. Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto/a del suo lavoro?

- ☐ Molto soddisfatto ☐ Abbastanza soddisfatto ☐ Soddisfatto
☐ Poco soddisfatto ☐ Non so ☐ Non rispondo

22. Consiglierebbe ad un suo amico di lavorare in questa struttura?

- ☐ SI ☐ NO ☐ NON SO ☐ NON RISPONDO

23. Se in futuro Lei od un suo parente avesse bisogno di essere ospitato in RSA/CDI, lei sceglierebbe questa struttura?

- ☐ SI ☐ NO ☐ NON SO ☐ NON RISPONDO

IN QUESTO SPAZIO PUO' INDICARE SUGGERIMENTI, CRITICHE, CONSIGLI PER MIGLIORARE L'AMBIENTE DI LAVORO:

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE 😊

DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: Ai sensi del Regolamento UE 2016/679, si garantisce che i dati e le opinioni raccolte rimarranno anonimi ed esposti solo in forma aggregata.

Casa di Riposo "B. Bertella"
Via parrocchiale, 26
25070 Sabbio Chiese (BS)
Tel. 036585170 e-mail: rsabertella@virgilio.it

MODULO SEGNALEZIONE DI RECLAMO

Il presente modulo può essere utilizzato per una segnalazione o per un reclamo. Per ottenere una risposta al reclamo deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali.

Come è avvenuto il fatto (descrivere quando, dove è avvenuto il fatto e chi ne ha preso parte)

La Direzione risponderà entro 15 giorni dal ricevimento della segnalazione.

SEGNALAZIONE PER: RSA ☐ CDI ☐

Scrivere in stampatello ed in forma leggibile

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

Nome e Cognome:.....

Via.....

CAP e Città.....

Tel.....E-mail:

Firma:.....

Data:

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

In relazione alla legge 675/96 del 31/12/96 riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere alla stessa Casa di Riposo l'invio di una risposta al reclamo.