



Casa riposo Nembro
sosteniamo vite

Fondazione R.S.A. Casa Riposo Nembro O.N.L.U.S.

CARTA DEI SERVIZI R.S.A.



Revisione n. 17

Approvata dal Consiglio di Amministrazione

Il 17.03.2026

Via Frati, 1 - 24027 NEMBRO (BG)

Tel.: 035/521105-035/521074 - Fax: 035/520689

E-mail: info@casariposonembro.it - PEC: fondazione-rsanembro@pec.it

Sito web: www.casariposonembro.it

Sommario

1. CARTA DEI SERVIZI.....	4
1.1 Presentazione della Carta dei Servizi.....	4
1.2 Principi e modalità nell’erogazione dei servizi.....	4
1.3 Codice Etico.....	6
1.4 Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.....	6
1.5 Polizza assicurativa.....	6
2. PRESENTAZIONE ISTITUZIONALE.....	7
2.1 Cenni storici e finalità istituzionali.....	7
2.2 Organi Istituzionali.....	7
3. STRUTTURA.....	8
3.1 Ubicazione.....	8
3.2 Struttura.....	8
4. MODALITA’ DI FUNZIONAMENTO.....	9
4.1 Accesso ricoveri a tempo indeterminato.....	9
4.2 Accoglienza.....	10
4.3 Rette di ricovero.....	11
4.4 Dimissioni.....	12
4.5 Decesso.....	13
4.6 Ricoveri temporanei.....	13
5. REPARTI E SERVIZI.....	13
5.1 Direzione Generale.....	14
5.2 Area Sanitaria e Assistenziale.....	14
5.3 Area Alberghiera e servizi di supporto.....	15
5.4 Area Sociale.....	17
6. SERVIZI VARI.....	17
7. LA VITA NELLA RESIDENZA.....	18
7.1 Orario della giornata tipo.....	18
7.2 I pasti.....	18
7.3 Presenza di familiari.....	18
7.4 Apertura - Orario visite.....	19
7.5 Permessi di uscita - assenze temporanee - ricoveri ospedalieri.....	19
7.6 Informazione e consenso.....	19
7.7 Privacy.....	20
7.8 Dotazione documenti e guardaroba all’ingresso.....	20
7.9 Personalizzazione delle camere.....	20
7.10 Accesso agli atti e rilascio copia cartella sanitaria.....	20
7.11 Visite della struttura.....	20
7.12 Fumo.....	20
7.13 Silenzio e tranquillità.....	20

7.14 Norme antinfortunistiche ed antincendio	20
8. TUTELA E PARTECIPAZIONE.....	21
8.1 Ufficio Pubblica tutela	21
8.2 Protezione giuridica delle persone fragili	21
8.3 Relazioni con il pubblico.....	21
8.4 Comitato Familiari ed Ospiti	22
8.5 Assemblee con ospiti e parenti.....	22
8.6 Misura della soddisfazione	23

Gentile Signora/Signore,

La Fondazione RSA Casa Riposo Nembro Onlus ha predisposto la propria Carta dei Servizi con l'intento di rappresentare, nella sua interezza, la qualità e la molteplicità dei servizi erogati alle persone, in modo particolare a quelle più fragili.

La Carta dei Servizi è rivolta non solo agli ospiti ed ai loro familiari, ma più in generale a tutte le persone che desiderano conoscere la Fondazione, i servizi erogati e le modalità attraverso le quali questi servizi vengono resi.

La Fondazione gestisce la propria Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) che ospita e si prende cura presso la propria struttura delle persone fragili che non possono proseguire il loro percorso di vita al proprio domicilio.

La Carta dei Servizi vuole essere una rendicontazione analitica dell'attività svolta complessivamente dalla Fondazione attraverso la descrizione della struttura, delle camere che accolgono gli ospiti, della giornata tipo, dei servizi di cucina, lavanderia, degli aspetti ludico ricreativi e di intrattenimento dedicati agli ospiti, l'aspetto sanitario, quello assistenziale (etc.).

La Carta dei Servizi interpreta e declina i diritti ed i doveri delle persone siano esse gli ospiti, i familiari, i dipendenti, i collaboratori, i volontari, i visitatori ponendo al centro dell'attenzione la persona che la Fondazione ha preso in carico, che rimane la destinataria di tutte le attenzioni di cura necessarie per preservarne il massimo benessere psicofisico.

La Carta dei Servizi vuole costituire anche uno strumento di dialogo con tutte le persone che, in qualche misura, interagiscono con la Fondazione, nella consapevolezza che dal coinvolgimento attivo di tutte le persone e dal confronto possano scaturire idee utili a rendere un servizio sempre migliore alle persone di cui abbiamo cura.

Buona lettura.

*Il Presidente
Valerio Poloni*

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA R.S.A. VIENE AGGIORNATA ANCHE A SEGUITO DEL RECEPIMENTO DELLE NORME NAZIONALI E REGIONALI IN MERITO ALLE PROCEDURE ED AGLI OBBLIGHI DA OTTEMPERARE PER L'EMERGENZA COVID-19

1. CARTA DEI SERVIZI

1.1 Presentazione della Carta dei Servizi

La *Carta dei Servizi* è uno strumento offerto agli ospiti della R.S.A. e alle loro famiglie per conoscere la struttura che li accoglierà.

Attraverso la *Carta dei Servizi* la Fondazione intende stabilire un rapporto di dialogo e collaborazione sempre più stretto con l'Ospite residente e con i familiari, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti, per renderli più efficienti e, soprattutto, più rispondenti alle esigenze di quanti ne usufruiscono.

La Carta dei Servizi è consegnata all'Ospite o ai familiari al momento dell'ingresso in RSA, è pubblicata sul sito web della Fondazione www.casariposonembro.it e disponibile nei dispenser posti in Segreteria e all'ingresso della struttura.

1.2 Principi e modalità nell'erogazione dei servizi

La Fondazione R.S.A. Casa Riposo Nembro ONLUS si riconosce nella Carta dei Diritti della persona anziana elaborata dalla Regione Lombardia in occasione dell'anno internazionale della persona anziana (1999). In particolare la Fondazione è impegnata in un processo di miglioramento della qualità del proprio intervento per offrire un'assistenza adeguata a tutti gli utenti che afferiscono ai servizi erogati, ispirandosi ai seguenti principi:

- Uguaglianza ed equità

Tutti i servizi si basano sul principio di uguaglianza dei diritti delle persone ai sensi dell'art. 3 della Costituzione, "tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio economiche;

- Imparzialità

La Fondazione garantisce parità di trattamento a tutti gli ospiti, nel rispetto delle differenti esigenze di ciascuno: ciò non equivale ad una omologazione, ma al massimo impegno nel garantire un servizio di qualità adatto alle esigenze di ogni singolo individuo.

- Centralità della persona

La Fondazione intende garantire un'assistenza personalizzata ed umanizzata dove al centro di tutto vi è "l'utente persona". L'anziano che entra in RSA è una persona che si è trasferita ad un nuovo indirizzo e che ha il diritto di portare con sé il proprio vissuto, la sua personalità, i suoi valori ed i suoi affetti.

- Continuità

Nel rispetto della normativa vigente, obiettivo fondamentale della Fondazione è garantire la continuità assistenziale e del trattamento, nella ricerca di un costante miglioramento del servizio offerto.

- Qualità di vita

L'anziano ha il diritto, pur essendo inserito in una comunità, di conservare le sue abitudini ed i suoi obiettivi di vita, la sua privacy. È importante che l'operatore sappia creare gli stimoli necessari a partecipare attivamente alla vita quotidiana, creando valide aspettative di vita. Animazione, terapia occupazionale, riabilitazione, attività ricreative e di socializzazione sono parte essenziale dei programmi per garantire un'alta qualità di vita all'ospite.

- Autonomia della persona

Solitamente le organizzazioni tendono a caratterizzare varie tipologie di utente: allettato, incontinente, demente, È fondamentale pensare che i piani assistenziali e gli interventi che si mettono in atto sono importanti per migliorare una situazione; diventa essenziale lavorare

tutti con un unico obiettivo: il recupero o mantenimento delle funzioni e prevenire il peggioramento.

- Partecipazione

L'ospite ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, può presentare reclami o istanze e può formulare suggerimenti per migliorare il servizio. La Fondazione ha adottato sistemi di informazione tali da condividere il piano assistenziale individuale con l'ospite e la famiglia.

- Diritto di scelta

La persona deve essere preventivamente informata sui servizi di cui può usufruire ed ha il diritto di scegliere quello che ritiene maggiormente adatto ai propri bisogni.

- Rapporto con il territorio

La Fondazione collabora con gli Enti preposti al governo della rete dei servizi socio sanitari territoriali e regionali al fine di garantire continuità assistenziale e per attuare programmi innovativi di intervento sociale e socio sanitario in favore dei cittadini del territorio.

- Efficacia ed efficienza

La Fondazione si impegna ad organizzare ed erogare il servizio attraverso un uso ottimale delle risorse e nel pieno rispetto degli standard gestionali previsti dalla normativa.

Le modalità poste in essere per attuare i principi sopra elencati sono:

1) Qualità delle cure

Prestare la massima attenzione alla qualità delle cure sviluppando un modello di assistenza interdisciplinare a forte caratterizzazione geriatrica, geragogica e riabilitativa.

2) Qualità della vita

Offrire un ambiente di vita gradevole, confortevole e fruibile da persone con autonomia e autosufficienza ridotte, animando le giornate attraverso sollecitazioni di carattere ricreativo, culturale, creativo e sociale.

3) Centralità della persona

Garantire, nell'erogazione delle prestazioni assistenziali, sanitarie, alberghiere e amministrative, la libertà e la dignità personale, lo sviluppo della personalità, il rispetto delle convinzioni religiose e opinioni politiche, il diritto di partecipazione.

4) Uguaglianza e informazione

Garantire ai cittadini uguali opportunità di accesso, esplicitando i criteri di accettazione delle domande di ricovero e di formazione delle graduatorie.

Questa struttura ha aderito al CUP (Centro Unico Prenotazioni) per il Distretto Val Seriana.

5) Efficienza e responsabilità

Migliorare le specifiche fasi organizzative e gestionali, assegnando sempre maggiore autonomia ai responsabili nell'utilizzo delle risorse attribuite, in funzione dei risultati attesi e di quelli effettivamente conseguiti.

6) Sviluppo professionale

Promuovere, ad ogni livello funzionale, opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale, assicurare una soddisfacente qualità di vita lavorativa e garantire ambienti di lavoro salutarie e sicuri.

7) Integrazione nella rete dei servizi socio-sanitari del territorio

Ricerca e sviluppare forme di collaborazione con i servizi sociali e sanitari del territorio, attraverso la ricerca di risposte integrate e coordinate ai bisogni della persona anziana.

8) Apertura alla Comunità di Nembro e dintorni

Facilitare l'accesso alla struttura dei cittadini di tutte le età offrendo occasioni di incontro e di scambio di esperienze con gli Ospiti.

9) Valorizzazione del ruolo dei familiari

Stimolare la partecipazione dei familiari alla vita della Fondazione informandoli con regolarità sulle attività sociali, educative e culturali organizzate al suo interno ed invitandoli a partecipare alla revisione del PAI (Piano Assistenza Individualizzato).

10) Partecipazione e volontariato

Valorizzare e sostenere le associazioni di tutela dei diritti del cittadino e di volontariato che operano in campo sanitario, sociale, culturale, manuale ecc., coinvolgendole nel raggiungimento dei fini istituzionali.

1.3 Codice Etico

La Fondazione ritiene esigenza imprescindibile quella di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione di tutte le proprie attività a tutela non solo della propria missione, ma anche delle aspettative degli utenti, dei propri dipendenti e dei collaboratori.

Pertanto la Fondazione si è dotata di un "Codice Etico" al fine di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme di valori e dei principi ai quali si ispira per raggiungere i propri fini istituzionali. Destinatari del Codice Etico sono tutti coloro che, a qualsiasi titolo (amministratori, dipendenti, collaboratori esterni, volontari), contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della Fondazione, nonché i soggetti che intrattengono con la Fondazione rapporti commerciali (Ospiti, familiari, fornitori, ecc.).

Copia del Codice Etico viene consegnata a tutti gli Ospiti al momento dell'ingresso in struttura, è inoltre disponibile nei dispenser posti in Segreteria ed all'ingresso, nonché sul sito web della Fondazione www.casariposonembro.it

Eventuali segnalazioni di violazione del Codice Etico potranno essere inviate ad apposito Organismo di Vigilanza, nominato dal Consiglio di Amministrazione, all'indirizzo e-mail odvrsanembro@gmail.com oppure tramite accesso al portale <https://casariposonembro.trusty.report/> che consente la gestione del reclamo in anonimato.

1.4 Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo

La Fondazione ha ritenuto coerente con i propri principi dotarsi di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC) di cui al D.lgs. 231/2001.

Il MOGC è documento vincolante per il comportamento di Amministratori, dipendenti, collaboratori, fornitori, consulenti e tutti quanti cooperano con la Fondazione.

1.5 Polizza assicurativa

È stata stipulata una polizza assicurativa per la responsabilità civile per coprire eventuali danni agli utenti o ad altri soggetti. La polizza comprende i danni involontariamente cagionati in conseguenza di fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia.

Eventuali franchigie previste dalla polizza non verranno fatte gravare sui terzi danneggiati.

2. PRESENTAZIONE ISTITUZIONALE

2.1 Cenni storici e finalità istituzionali

Nell'anno 1804 Don Zenoni, Arciprete di Nembro, ottiene dal Prefetto del Serio il benestare all'avvio di una "Casa" per anziani, poveri ed infermi; la prima collocazione della "Casa" è nella contrada di Borgo Casa Chinelli.

Nel 1844 il Dott. Antonio Gilberti dona al Pio Luogo Elemosiniere di Nembro il vecchio Convento degli Agostiniani, attuale collocazione della Casa di Riposo. Alla sistemazione ed al mantenimento della struttura concorre la popolazione di Nembro con oblazioni in denaro, materiali di costruzione e manodopera gratuita e con contributi della Congregazione di Carità. Il decreto di approvazione del Governo porta la data del 30 ottobre 1846.

Il primo Statuto Organico della Casa di Riposo di Nembro, predisposto dalla Congregazione di Carità, risale al febbraio 1885.

Successivamente, ai sensi della Legge 17.10.1980 n. 6972 e successive modifiche ed integrazioni, la Congregazione della Carità, amministratrice della Pia Casa di Ricovero, si trasforma in Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficenza (IPAB).

Con deliberazione n. 121 del 13 ottobre 2003 il Consiglio di Amministrazione dell'IPAB, ai sensi della Legge Regionale 13 febbraio 2003 n. 1 e del Regolamento Regionale 4 giugno 2003 n. 11, ha approvato la trasformazione dell'istituzione in persona giuridica di diritto privato "Fondazione - O.N.L.U.S." con la denominazione "Fondazione R.S.A Casa Riposo Nembro O.N.L.U.S."

La Fondazione R.S.A. Casa Riposo Nembro ONLUS gestisce una R.S.A. ed un Centro Diurno Integrato.

R.S.A. è autorizzata al funzionamento per n. 91 posti letto di cui:

- n. 87 posti accreditati e contrattualizzati con la Regione tramite l'ATS di Bergamo per ricoveri a tempo indeterminato, per i quali la Regione Lombardia eroga un contributo giornaliero a parziale copertura delle spese sanitarie.
- n. 4 posti per ricoveri temporanei, totalmente a carico degli utenti.

2.2 Organi Istituzionali

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da n. 5 membri, che durano in carica n. 5 anni o comunque fino alla loro sostituzione e non possono essere eletti per più di tre mandati consecutivi.

I componenti vengono nominati con le seguenti modalità:

- n. 3 membri nominati dal Consiglio Comunale di Nembro senza vincolo di rappresentanza;
- n. 1 membro nominato dalle Parrocchie di Nembro;
- n. 1 membro nominato dal gruppo di volontari operante all'interno della Fondazione.

La carica di componente del Consiglio di Amministrazione è a titolo gratuito.

3. STRUTTURA

3.1 Ubicazione

La Fondazione sorge in una zona centrale del quartiere del Comune di Nembro che prende il nome dalla Chiesa di S. Nicola, situata proprio a ridosso della struttura in oggetto ed occupa una superficie totale di circa mq 8.000, dei quali mq 1.400 coperti da fabbricati mentre la restante parte è destinata, oltre che ai percorsi interni, a parco, giardino e spazi di ricreazione. L'edificio si articola in cinque volumi che evidenziano lo sviluppo storico e funzionale dei vari corpi di fabbrica. In particolare, si distingue, per la qualità architettonica e i pregi artistici, la porzione rivolta a mezzogiorno per la presenza del chiostro e per il ritmo delle arcate che fanno risalire l'opera al sedicesimo secolo.

Le pertinenze sono costituite da un ampio parco attrezzato con percorsi, alberature ed illuminazione, con panche ed altri arredi; una porzione si affaccia sulla via storica del Comune di Nembro e sulla caratteristica piazza a gradinata della chiesa di S. Nicola.

Come raggiungere la struttura:

in auto: seguire la SP n. 35 BERGAMO-CLUSONE, imboccare l'uscita NEMBRO-VIANA, allo stop girare a destra, alla rotonda tornare indietro (via Acqua dei Buoi) e proseguire sino alla prossima rotonda. Prendere la seconda uscita (via Ronchetti) e poi la prima traversa a sinistra (via dei Frati);

Nelle immediate vicinanze della struttura si trova un ampio parcheggio.

in tram: chi giunge con la tramvia della Valle Seriana, scende a Nembro – Fermata Via Camozzi - e può raggiungere la sede della Fondazione a piedi (circa 400 m.).

3.2 Struttura

La struttura è dotata di impianto di ossigeno e di impianto di condizionamento, si sviluppa su tre piani ed ha una capacità ricettiva di n. 91 posti letto (n. 87 per ricoveri a tempo indeterminato e n. 4 posti letto per ricoveri temporanei) suddivisi in 4 nuclei abitativi.

Si elencano di seguito le caratteristiche principali degli spazi esistenti.

PIANO TERRA

- Ingresso, portineria, sala d'attesa, sala direzione e consiglio, ufficio segreteria, cucina con dispensa e deposito, cappella, sala ricreazione e animazione, stireria e lavanderia, , spogliatoi per personale maschile e femminile, servizi per il personale e servizi per gli utenti, deposito, chiesina, camera mortuaria con doppio accesso (interno ed esterno).

PIANO PRIMO

- Nucleo A di n. 22 posti letto con servizi igienici annessi (11 camere doppie).
- Nucleo B di n. 13 posti letto con servizi igienici annessi (1 camera singola e 6 camere doppie)
- Ricoveri temporanei di n. 4 posti letto con servizi igienici annessi (4 camere singole)
- Ambulatorio medico con servizio e sala d'attesa, Direzione Sanitaria, box di presidio, n. 2 locali per bagni assistiti, cucinetta di piano, sala pranzo, n. 2 sale soggiorno, ripostiglio, locali biancheria, servizi igienici, locale educatori.

La palestra fisioterapica e l'ambulatorio per cure specialistiche sono situati al primo piano, sopra il Centro Diurno Integrato.

PIANO SECONDO

- Nucleo C di n. 20 posti letto con servizi igienici annessi (10 camere doppie)
- Nucleo D di n. 32 posti letto (6 camere singole e 13 camere doppie)
- Ambulatorio medico ed infermieristico, cucinetta di piano, sala da pranzo, n. 2 sale soggiorno, n. 1 sala da pranzo, box di presidio, locali per i bagni assistiti, locale lava padelle, locali biancheria e ripostigli.

PIANO TERZO

- Sala polifunzionale, servizi igienici, deposito farmaci, locale parrucchiere/barbiere.

ALL'ESTERNO

- SPAZIO COPERTO
attrezzato con sedie e tavolini.
- EDIFICIO POLIVALENTE
locali per la raccolta dei rifiuti ordinari e dei rifiuti speciali, deposito attrezzature per manutenzione e per servizio volontari, rimessa per auto e pulmini.
- PARCO
dotato di aiuole e panchine.

4. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

Le Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) sono dei presidi che offrono a soggetti non autosufficienti, anziani e non, con esiti di patologie, fisiche, psichiche, sensoriali o miste, non curabili al domicilio, un livello medio di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa accompagnata da un livello alto di assistenza tutelare ed alberghiera modulato sulla base del modello assistenziale adottate dalle regioni e province autonome.

4.1 Accesso ricoveri a tempo indeterminato

La Fondazione accoglie anziani con ridotta funzionalità fisica e/o cognitiva, tale da non consentire loro il compimento degli atti della vita quotidiana, o comunque bisognosi di aiuto per compiere le funzioni primarie.

Il modulo per la domanda di accesso alla struttura si può ritirare in segreteria (aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00) oppure si può trovare sul sito internet della Fondazione www.casariposonembro.it.

La domanda compilata può essere riconsegnata in Segreteria o presso gli Uffici dei Servizi Sociali.

La Fondazione aderisce al regolamento tra enti per la gestione dei ricoveri nelle Rsa dell'Ambito territoriale della Valle Seriana.

Modalità di accesso

L'anziano e/o il parente devono presentarsi presso la Segreteria della Fondazione o presso l'Ufficio Servizi Sociali del proprio Comune di residenza per la compilazione della domanda. In questa occasione vengono informati riguardo a:

- prestazioni offerte
- condizioni per accedere alla RSA
- possibilità di accedere ad altre unità d'offerta accreditate in ragione dei bisogni personali di assistenza espressi e nei limiti delle informazioni ricavabili dal sistema informatico regionale
- modalità per esprimere il consenso informato

- rette praticate e modalità per accedere a forme di integrazione economica od altri benefici.

L'assistente sociale raccoglie i dati sociali (personali, familiari, abitativi ed assistenziali) e chiede all'anziano e/o al parente di fare compilare la scheda sanitaria al medico curante dell'interessato.

Il richiedente esprime la propria preferenza fra le RSA della provincia di Bergamo.

La domanda, completa di tutti gli allegati, è inserita nell'applicativo DSP Waiting List per l'aggiornamento della graduatoria della lista d'attesa a cura dell'ufficio amministrativo della Fondazione.

La graduatoria della lista d'attesa viene compilata rispettando la seguente sequenza e priorità:

- residenti nel Comune di Nembro: 6.000 punti (il presente requisito è ritenuto soddisfatto dall'anziano che risiede nel Comune di Nembro alla data di presentazione della domanda);
- residenti nei Comuni nell'ambito privi di una RSA: 4.000 punti
- residenti fuori Ambito con figli caregivers residenti nell'ambito per avvicinamento dei genitori: 3.000 punti
- residenti in provincia di Bergamo: 180 punti
- residenti fuori provincia di Bergamo: 100 punti.

L'ordine di inserimento per i residenti nei Comuni del distretto è definito da un punteggio di priorità che viene assegnato dal CUP in base ai seguenti criteri:

- il punteggio totale è dato per il 60% dalla valutazione sanitaria e per il 40% dalla valutazione sociale;
- per stabilire l'ordine degli iscritti delle cinque classifiche si sommano il punteggio dato dalla categoria SOSIA SANTARIA (Cat. Sosia da 1 a 8) e il punteggio dato dalla somma dei punti della valutazione SOSIA sociale;
- il punteggio massimo dell'iscritto che possiede tutti i requisiti è di punti 1000;
- per il criterio dell'età, l'utente che raggiunge i 100 anni ha un bonus di 100 punti;
- a parità di punteggio si prende in considerazione l'ordine cronologico di arrivo della domanda.

In caso di chiamata, l'anziano o chi per esso può riservarsi 24 ore di tempo per accettare l'ingresso o rinunciare definitivamente o temporaneamente. La rinuncia temporanea può essere espressa fino ad un massimo di tre volte; superate tali possibilità l'interessato viene eliminato dalla graduatoria.

Nel caso in cui si renda disponibile un posto letto, tenendo sempre presente la variabile uomo/donna, si attinge al portale ATS "DSP Waiting List".

L'ammissione nella struttura è comunque sempre subordinata all'accertamento da parte della Direzione Sanitaria della compatibilità della patologia dell'anziano rispetto al posto disponibile.

4.2 Accoglienza

L'ammissione è subordinata all'assunzione da parte dell'interessato, dei familiari, di terzi o da Enti pubblici, dell'obbligazione al pagamento della retta di degenza, mediante sottoscrizione di apposito Contratto d'Ingresso.

In caso di richiesta di posticipo dell'ingresso fino a due giorni rispetto alla data fissata, verrà richiesto il pagamento dell'intera retta di degenza giornaliera; per posticipi superiori ai due

giorni verrà richiesto, oltre al pagamento dell'intera retta di degenza giornaliera, il pagamento relativo al mancato introito del contributo regionale.

In caso di posticipo per ricovero ospedaliero, per i giorni di degenza in ospedale verrà richiesto solo il pagamento dell'intera retta.

Al momento dell'ingresso il nuovo Ospite viene accolto dall'equipe di riferimento.

Al fine di rendere più piacevole l'entrata in struttura e meno traumatico il distacco dai propri affetti, è opportuno che l'ingresso sia effettuato in mattinata dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 11.00; in questa fascia oraria infatti il personale è generalmente nelle migliori condizioni organizzative per affrontare con calma tutte le necessità poste da una nuova ammissione.

Al momento dell'ingresso in R.S.A. per lungodegenza è disposta la cancellazione d'ufficio dell'Ospite dal Servizio di medicina di base; il trasferimento della residenza anagrafica nella convivenza può essere differito per un massimo di due anni.

Agli Ospiti e/o parenti viene consegnata la seguente documentazione:

- Codice Etico
- Carta dei Servizi

L'assegnazione della camera è disposta dall'equipe medica e infermieristica, tenuto conto della disponibilità del letto nonché delle affinità esistenti con l'altro ospite che risiede nella stessa camera.

Dal giorno di entrata e per alcuni giorni successivi saranno espletate tutte le operazioni necessarie per poter stendere il Piano Assistenziale Individuale a cura dell'equipe multidisciplinare; l'Ospite ed il Familiare o Referente sono presenti alla stesura.

L'equipe medica e infermieristica ha la facoltà di trasferire l'Ospite in una sistemazione diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso, quando ciò sia richiesto da esigenze di vita comunitaria o da mutate condizioni psico-fisiche dell'Ospite e previa informazione dello Stesso e dei Suoi familiari.

4.3 Rette di ricovero

La permanenza in RSA prevede la partecipazione al costo del servizio da parte dell'interessato o dei familiari eventualmente tenuti agli alimenti, l'inserimento in struttura della persona è pertanto condizionato alla sottoscrizione del *contratto individuale d'ingresso*.

La retta di degenza è stabilita dal Consiglio di Amministrazione.

Il pagamento delle rette di ricovero (allegato n. 1) è dovuto in forma mensile, entro il giorno 15 del mese di riferimento, mediante:

- Addebito permanente in c/c (procedura SDD) previa compilazione e firma del modulo con indicazione delle coordinate bancarie;

L'ammontare della retta è il risultato della valutazione di diversi fattori:

- Il costo dei servizi sociosanitari offerti;
- Il costo dei servizi alberghieri offerti;
- I costi generali di gestione della struttura;
- L'entità del contratto di budget relativo ai contributi regionali sottoscritto annualmente con L'ATS.

La retta comprende i seguenti servizi:

- Prestazioni mediche, infermieristiche, assistenziali, riabilitative e socio-educative-animative;
- Supporto psicologico;
- Presidi farmaceutici e sanitari;

- Presidi per incontinenza;
- Ausili per la deambulazione;
- Servizi alberghieri di ristorazione, pulizia, lavanderia e stireria;
- Servizio di podologa;
- Servizio manicure e pedicure ordinaria;
- Servizio parrucchiera e barbiere;
- Trasporti con automezzi propri e con autoambulanza;
- Servizio religioso (fede cattolica);
- Servizio deposito di valori e somme di denaro degli ospiti;
- Utilizzo camera mortuaria.

Le persone che non riuscissero a far fronte alla retta devono rivolgersi ai Servizi Sociali del Comune di provenienza dell'Ospite.

In caso di assenza dell'ospite, per qualunque motivo si verifichi, non sono previste riduzioni della retta.

Non è richiesto alcun deposito cauzionale.

Annualmente, entro i termini utili per la presentazione della denuncia dei redditi, viene rilasciata la dichiarazione prevista dalla D.G.R. n. 1298 del 25/02/2019, che attesta il pagamento delle rette di ricovero ed evidenzia la percentuale di costi sanitari. Tale certificazione è valida ai fini fiscali.

La Fondazione è dotata di sistemi di contabilità analitica e di controllo di gestione, al fine di dimostrare il corretto rapporto tra le risorse impiegate e le prestazioni erogate.

4.4 Dimissioni

Le condizioni che determinano le dimissioni di un Ospite sono:

A. Richiesta da parte del Familiare/Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore o dell'Interessato per rientro a domicilio o trasferimento in altra struttura.

In questo caso il Familiare o l'Interessato dovranno darne preavviso alla Fondazione con comunicazione scritta almeno 7 gg. prima della data prevista per l'uscita ed entro la data indicata l'Ospite dovrà lasciare la R.S.A.. Nel caso in cui l'ospite lasci la struttura prima dei 7 giorni, sarà comunque dovuta la retta corrispondente ai giorni di mancato preavviso.

B. Dimissioni per volontà della Fondazione:

- Nel termine di 30 giorni dalla data di ammissione qualora l'Ospite non risultasse idoneo alla vita comunitaria;
- Per sopravvenute condizioni psico-fisiche che non permettano la convivenza dell'Ospite in comunità;
- Per miglioramento psico-fisico tale da rendere inappropriata la permanenza dell'Ospite in R.S.A.;

Nei suddetti casi la retta di degenza sarà dovuta sino al giorno di dimissione dell'Ospite.

- Per ritardato o mancato pagamento della retta

In quest'ultimo caso, in ottemperanza alla normativa vigente, la Fondazione si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita in collaborazione con il Comune di ultima residenza dell'ospite e con l' A.S.S.T. di riferimento, dandone notizia ad ATS.

C. Per decesso dell'Ospite.

La richiesta di dimissioni in fase terminale dell'Ospite, da parte di familiare o referente, sarà autorizzata dalla Direzione Sanitaria.

Al momento della dimissione verranno consegnati all'Ospite la relazione clinica di dimissione e la documentazione clinica personale portata dall'Ospite al momento dell'ingresso.

4.5 Decesso

In caso di decesso il medico ed il personale provvedono ad adempiere a tutte le formalità burocratiche previste dalla normativa vigente.

Per specifiche disposizioni regionali la RSA non provvede a contattare alcuna impresa di onoranze funebri la cui scelta è demandata esclusivamente ai parenti.

L'utilizzo della camera mortuaria è gratuito.

La retta non goduta e gli effetti personali verranno messi a disposizione degli aventi diritto.

Il trasporto delle salme al di fuori della struttura è regolamentato dal Regolamento di Polizia Mortuaria e successive modificazioni.

4.6 Ricoveri temporanei

I posti letto per ricoveri temporanei sono 4, tutte camere singole di cui due con servizi igienici riservati e due con servizi igienici in comune. Tutte le camere sono dotate di televisore ed hanno arredi e dotazioni strumentali per accogliere persone non autosufficienti.

La durata del ricovero temporaneo è stabilita da un minimo di gg. 15 fino ad un massimo di gg. 30, prorogabili fino ad un massimo di ulteriori gg. 30 in presenza di particolari esigenze sanitarie e/o socioassistenziali e della disponibilità di posti. Inoltre, in presenza di particolari esigenze sanitarie e/o socioassistenziali, della disponibilità di posti e previa valutazione dell'équipe dedicata, possono essere concesse successive proroghe.

Nel caso l'ospite accolto in ricovero temporaneo sia iscritto alla lista di attesa per il ricovero definitivo, manterrà la sua posizione all'interno della lista.

Qualora l'utente in ricovero temporaneo fosse il primo nella lista di attesa per l'ingresso in R.S.A., in caso di posto disponibile gli sarà proposto il trasferimento sul posto definitivo, previa sottoscrizione del contratto di ingresso, anche prima del termine del ricovero temporaneo.

Il ricovero temporaneo non dà titolo preferenziale all'inserimento definitivo.

Si accede al ricovero temporaneo mediante presentazione di apposita domanda da ritirarsi presso la Segreteria della Fondazione o scaricabile dal sito Internet; nel caso in cui le domande superino i posti disponibili, verrà stilata una lista d'attesa in base alla data di presentazione delle domande, dando sempre precedenza ai cittadini nembresi.

L'anziano accolto in ricovero temporaneo rimane a carico del servizio sanitario nazionale: mantiene il suo medico di base e medicinali, presidi medici e ausili per incontinenza sono a carico del SSN. Con esclusione di quanto sopra, sono garantiti tutti i servizi (infermieristico, fisioterapico, assistenziale, alberghiero, ecc..) offerti ai ricoverati in struttura a tempo indeterminato ed elencati nella presente carta dei servizi.

Il prospetto relativo alle rette giornaliera è allegato alla presente Carta dei Servizi (allegato n. 2).

5. REPARTI E SERVIZI

Il personale in servizio si rileva dall'allegato organigramma (all. n. 3); ogni dipendente è identificabile mediante cartellino di riconoscimento.

Il numero di operatori dell'area sanitaria-assistenziale, tutti provvisti di idoneo attestato professionale, garantisce ampiamente i parametri di assistenza previsti dalla normativa regionale.

Le attività sanitarie e socioassistenziali sono svolte secondo procedure e protocolli adottati ed a disposizione del personale nell'ambulatorio infermieristico del primo piano. Al personale è periodicamente effettuata una formazione in occasione di modifiche e/o integrazioni di protocolli e procedure. I protocolli sono aggiornati ogniqualvolta se ne ravvisi la necessità e comunque con periodicità non superiore al triennio.

Per ogni ospite viene predisposto un fascicolo sociosanitario (FASAS) che è l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all'ospite.

Il FASAS compilato all'ingresso è tenuto ed aggiornato, sia in forma cartacea che informatica, da tutte le figure professionali componenti l'equipe che periodicamente valuta l'ospite per la stesura di un P.I. e P.A.I. terapeutico, assistenziale, riabilitativo ed educativo corrispondente ai problemi/bisogni identificati per ogni ospite ed a quelli da lui percepiti.

5.1 Direzione Generale

Il Direttore Generale, al fine di perseguire gli obiettivi ed i programmi della Fondazione, cura l'aspetto operativo, la gestione complessiva della Fondazione, opera in stretto raccordo e risponde del proprio operato al Consiglio di Amministrazione.

5.2 Area Sanitaria e Assistenziale

Direzione Sanitaria

Il Direttore Sanitario dirige la struttura sotto il profilo igienico sanitario e assicura, anche attraverso la collaborazione del personale sanitario, il perseguimento di un'assistenza medico-sanitaria ad elevati standard qualitativi.

Assistenza Socio-Sanitaria

La responsabilità dell'organizzazione delle attività sanitarie preventive, curative riabilitative nei reparti è del Direttore Sanitario che si avvale della collaborazione della Referente Infermieristica che coordina l'equipe composta da infermieri, fisioterapisti, psicoterapeuta, educatori e operatori sociosanitari ed assistenziali.

Le competenze assegnate ai componenti dell'Equipe sociosanitaria sono le seguenti:

- Medici: responsabili della diagnosi, della cura e degli interventi riabilitativi; il servizio medico è assicurato 24 ore al giorno attraverso ore di presenza diurna e reperibilità diurna, notturna e festiva, con possibilità di accesso entro 30 minuti dalla chiamata. I medici garantiscono:
 - il colloquio con i parenti o persone giuridiche di riferimento secondo gli orari esposti fuori dall'ambulatorio medico;
 - adeguata informazione all'ospite, al familiare o persona giuridica di riferimento sull'iter diagnostico-terapeutico;
 - l'acquisizione dagli ospiti o dalle persone aventi titolo giuridicamente del consenso informato per l'effettuazione degli esami diagnostici-clinici invasivi, di trasfusioni, prescrizione mezzi di tutela e protezione, mediante informazioni comprensibili ed esaurienti.
- Referente Infermieristica: coordina le attività del personale sanitario e sociosanitario;

- infermieri e OSS: forniscono prestazioni di assistenza diretta ed indiretta durante l'arco delle ventiquattro ore e sono responsabili della pianificazione assistenziale degli interventi rivolti all'Utente e della verifica dei risultati ottenuti;
- ASA/OSS: operano per aiutare l'Ospite a soddisfare tutti i bisogni primari (alimentazione, idratazione, mobilizzazione, igiene, ecc.).
- Servizio di riabilitazione: il servizio si avvale della consulenza di un medico specialista in fisiatria che, in collaborazione con i medici della struttura, stabilisce per ciascun Ospite il programma riabilitativo più consono. L'attività riabilitativa viene svolta presso la palestra, opportunamente attrezzata, da un'équipe di terapisti della riabilitazione. Il trattamento riabilitativo può essere effettuato anche a letto o nel reparto di degenza quando le condizioni dell'Ospite lo richiedano. Il servizio provvede alla fornitura di tutti gli ausili e presidi riabilitativi necessari alla singola persona, previo parere della Direzione Sanitaria.
- Servizio educativo e animazione: l'area psicosociale è affidata a 3 educatori e 2 addetti all'animazione. Organizzano, con l'apporto anche dei volontari, programmi di attività socio-ricreative di vario genere, al fine di mantenere gli interessi specifici degli ospiti e di prevenire il decadimento psico-fisico. L'animazione è svolta in sala teatro e riguarda il grande gruppo, mentre gli educatori si occupano di trattamenti individuali e piccoli gruppi in reparto. I programmi educativi e di animazione settimanali sono esposti nella bacheca della sala teatro.
- Supporto psicologico: la psicoterapeuta, avvalendosi anche di tirocinanti, supporta gli operatori nell'équipe, ospiti e famigliari all'ingresso e durante tutto il soggiorno, gli educatori nella loro attività.

Servizio di podologia

Il servizio è garantito da una Podologa, secondo le sue disponibilità.

Servizio farmaceutico

Un Farmacista, in rapporto di convenzione, gestisce la farmacia interna e predispone il prontuario farmaceutico su indicazione della Direzione Sanitaria.

Ausili e presidi

Gli ausili e presidi di proprietà dell'ospite rimangono sotto la sua responsabilità. È consentito l'uso in struttura di apparecchi acustici, visivi e protesi dentarie, direttamente gestiti dall'ospite o dai suoi famigliari. La Fondazione non è responsabile di eventuali smarrimenti o rotture.

5.3 Area Alberghiera e servizi di supporto

L'area dei Servizi Generali è gestita da una Responsabile che opera in stretto accordo con la Referente Infermieristica, per far sì che i servizi alberghieri siano efficacemente integrati con l'assistenza sociosanitaria agli ospiti.

Servizio cucina

La cucina è interna alla struttura, gestita da personale dipendente ed offre cibi gradevoli, puntando sulla qualità e varietà. Il menù, esposto ai piani e nelle sale da pranzo, ruota su 4 settimane e prevede ogni giorno piatti diversi con pietanze tradizionali e qualche novità, tutti cucinati in modo da assicurare la massima digeribilità (si allega un menù tipo). Lo standard

della cucina viene garantito da una corretta applicazione e dal continuo aggiornamento del manuale HACCP.

Per pazienti con gravi problemi nutrizionali è prevista la somministrazione di alimenti per disfagici e la somministrazione di prodotti per alimentazione enterale.

Per gli Ospiti con patologie particolari sono previste diete personalizzate in relazione alle prescrizioni mediche contenute nel PAI (Piano assistenziale individuale).

Servizio pulizie

Il servizio pulizie delle stanze di degenza e dei locali comuni è svolto esclusivamente da personale dipendente della Fondazione.

Servizio lavanderia e guardaroba

La lavanderia interna si occupa sia degli indumenti personali degli Ospiti, che della biancheria piana e delle divise del personale; il servizio è compreso nella retta. Tutti i capi devono essere preventivamente personalizzati tramite un numero di contrassegno (da apporsi a cura dei familiari) attribuito al momento dell'ingresso.

Servizio parrucchiere per uomo e donna - barbiere

All'interno della struttura un apposito locale al terzo piano è adibito ed attrezzato per la cura estetica della persona. Gli ospiti usufruiscono gratuitamente dei servizi in modo programmato.

Servizio manutenzione

Il mantenimento e la gestione delle infrastrutture, degli impianti idraulici, elettrici e di riscaldamento è affidato ad imprese di servizi esterne.

La piccola manutenzione è affidata ad un operaio manutentore dipendente.

Servizio amministrativo

La segreteria è aperta dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

Servizio portineria - centralino

La Fondazione con proprio personale dipendente e volontari espleta il servizio di portineria e centralino.

Servizio trasporti

La Fondazione mette a disposizione i propri mezzi (tra i quali un pulmino e una monovolume dotati di sollevatore per carrozzelle) per uscite, visite specialistiche programmate, gite o uscite a carattere ricreativo; i mezzi sono guidati da autisti volontari.

Il servizio di trasporto in ospedale mediante autoambulanza è a carico della Fondazione quando è il medico della struttura a richiederlo; se invece la richiesta viene dall'Ospite o da un familiare/referente il costo rimane a loro carico.

Qualora vi sia necessità di trasporto con ambulanza medicalizzata, il costo è sempre a carico dell'Ospite.

Sia in caso di trasporto da parte dei ns. volontari con i ns. automezzi che di trasporto mediante autoambulanza, l'Ospite deve essere accompagnato da un Familiare/Referente.

5.4 Area Sociale

Volontariato

All'interno della struttura opera un numero rilevante di volontari regolarmente iscritti in un apposito registro della Fondazione. I volontari sono impegnati nelle seguenti attività:

- aiuto ai pasti
- visite di compagnia
- animazione (laboratori, spettacoli, concerti, tombole, gite estive)
- trasporti
- servizio parrucchiere uomo/donna
- manutenzione parco
- manutenzioni varie (idraulici, muratori, ecc.)

I volontari sono identificati da apposito cartellino di riconoscimento e l'attività svolta dai medesimi è solo a titolo gratuito.

Assistenza religiosa

Settimanalmente, per gli ospiti di fede cattolica, viene celebrata, nella sala teatro, una S. Messa al martedì e una Liturgia Eucaristica la domenica mattina. Ogni Ospite può ricevere l'assistenza religiosa facendo richiesta al personale infermieristico.

Per gli Ospiti di fede non cattolica l'assistenza religiosa può essere richiesta presso l'Ufficio Segreteria.

Custodia valori

Gli ospiti, dietro specifica richiesta, possono depositare gratuitamente in custodia presso la segreteria piccoli oggetti di valore non eccessivo o somme di modico importo. Di ogni movimento di deposito e ritiro viene rilasciata ricevuta.

Si consiglia di non tenere con sé oggetti personali di valore o somme di denaro e si precisa che la Fondazione non risponde di eventuali furti o smarrimento di denaro ed oggetti.

TUTTI I SERVIZI INDICATI AI PUNTI 5.2 - 5.3 - 5.4 SONO COMPRESI NELLA RETTA

6. SERVIZI VARI

Giornale

Ogni giorno e su ogni piano è a disposizione un quotidiano provinciale.

Distributore di bevande

Un distributore di bevande calde e fredde e di snack è a disposizione di Ospiti e visitatori nella sala teatro. I distributori funzionano a moneta o a chiave ricaricabile disponibile su cauzione in Segreteria.

Televisore

Ogni reparto dispone di una sala televisione e ogni camera dispone di un televisore.

Previa comunicazione all'Ufficio Segreteria, è consentita l'installazione nelle camere di televisori di proprietà degli Ospiti.

Biblioteca

Una biblioteca è a disposizione degli Ospiti nella sala soggiorno del secondo piano.

Posta

La posta degli ospiti viene consegnata quotidianamente dal personale della RSA o trattenuta presso la Segreteria su richiesta dei familiari. L'amministrazione garantisce il trattamento dei documenti nel rispetto della normativa sulla privacy. Per la spedizione della propria posta gli ospiti possono avvalersi del personale amministrativo della RSA.

Parco

Il parco della Casa è a disposizione degli Ospiti, dei Loro familiari e degli accompagnatori per passeggiate.

Camera mortuaria

La struttura è dotata di camera mortuaria per i propri ospiti; il suo utilizzo è gratuito.

7. LA VITA NELLA RESIDENZA

7.1 Orario della giornata tipo

Ore 07.00-09.00	Sveglia e igiene personale - mobilizzazione
Ore 09.00-09.30	Colazione - assunzione terapia
Ore 09.30-12.00	Eventuali trattamenti sanitari - fisioterapia - attività educative - animazione - attività ludico/motorie. In particolare, il lunedì è prevista l'attività cognitiva/motoria di gruppo ed il mercoledì ed il giovedì l'attività motoria di gruppo; la domenica mattina e nelle Feste di precetto viene celebrata la S. Messa. Alle 10,30 spuntino con the e succo di frutta.
Ore 12.30-13.30	Pranzo e assunzione terapia
Ore 13.30-14.30	Riposo pomeridiano
Ore 14.30-16.00	Mobilizzazione – fisioterapia – attività educative – animazione. Il martedì S. Messa
Ore 16.00-17.00	Merenda
Ore 17.00-18.00	Continuazione delle attività iniziate alle 14,30
Ore 18.30-19.30	Cena e assunzione terapia
Ore 19.30-21.00	Attività ricreative (televisione, gioco di carte) e messa a letto
Ore 21.00-06.30	Riposo notturno

Il bagno è previsto con cadenza settimanale ed ogni qualvolta lo richiedano le condizioni dell'anziano.

7.2 I pasti

Durante la permanenza nella Casa di Riposo è sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno: se lo si desidera, i medici possono fornire i necessari chiarimenti al riguardo. È comunque sempre proibito portare alimenti dall'esterno per Ospiti con particolari patologie.

I pasti sono serviti dal nostro personale, coadiuvato da volontari autorizzati, nelle apposite sale o, in caso di indisposizione dell'Ospite, in camera da letto.

7.3 Presenza di familiari

La presenza di familiari accanto agli Ospiti è possibile ed auspicabile in quanto aiuta l'anziano a mantenersi in contatto con l'ambiente socioaffettivo di provenienza.

Il familiare può prendere parte insieme all'Ospite alle attività sociali organizzate dalla Casa; inoltre è possibile per lo stesso pranzare o cenare in struttura con il proprio congiunto, prenotando il pasto anche il giorno stesso. Per il pasto è richiesto un contributo minimo di € 8,00 da pagarsi in Segreteria.

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

7.4 Apertura - Orario visite

La R.S.A. è aperta tutto l'anno.

Nell'intento di promuovere la vita di relazione e rendere più serena la permanenza nella Fondazione, la visita agli Ospiti da parte di parenti, amici e di volontari è sempre gradita.

L'ingresso è libero dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Per garantire il regolare svolgimento dell'attività di assistenza e la privacy degli Ospiti, l'accesso alle camere e alle sale da pranzo, nonché la sosta nei corridoi adiacenti è vietata nei seguenti orari: dalle ore 8,00 alle 10,00 - dalle ore 12,00 alle 15,00 - dalle ore 18,00 alle 20,00.

In questi orari è possibile sostare nei locali comuni (soggiorni e sala teatro).

Deroghe a tali orari per particolari necessità dell'Ospite potranno essere concesse dalla Direzione Sanitaria.

In caso di chiusure temporanee della struttura dovute a eventuali emergenze sanitarie e comunque previa segnalazione ad ATS, il servizio socioeducativo garantisce sistemi di comunicazione alternativi con gli ospiti al fine di evitarne l'isolamento affettivo/relazionale:

- chiamate
- videochiamate
- incontri con visite protette e "stanza degli abbracci"

7.5 Permessi di uscita - assenze temporanee - ricoveri ospedalieri

L'ospite gode della massima libertà di uscita, salvo limitazioni dovute allo stato di salute. L'indicazione di tali limitazioni è di competenza del Medico della struttura. L'ospite autonomo nelle uscite o l'accompagnatore (nel caso di ospite non autonomo) deve avvisare l'infermiera di piano al momento della uscita e del rientro in struttura.

Per qualsiasi tipo di assenza (ricovero ospedaliero, rientro in famiglia, vacanze) non verrà applicata alcuna riduzione alla retta di ricovero, in quanto la Fondazione mantiene il posto letto ed il personale necessario all'assistenza nell'eventualità di rientro immediato e non programmato.

7.6 Informazione e consenso

L'Ospite e/o il Familiare hanno diritto di essere informati sugli esami diagnostici, le terapie, gli interventi prescritti dai medici e le prestazioni infermieristiche. L'ospite o il suo legale rappresentante, possono rifiutare il consenso ad un qualsiasi intervento sanitario. In tal caso sono tenuti, su richiesta del medico, a rilasciare a quest'ultimo una dichiarazione liberatoria.

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

7.7 Privacy

In adempimento al D.Lgs. 101/2018, la Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

Titolare del trattamento dei dati personali è la Fondazione R.S.A. Casa Riposo Nembro ONLUS. Responsabile del trattamento dati è il Legale Rappresentante della Fondazione.

7.8 Dotazione documenti e guardaroba all'ingresso

Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà portare con sé la documentazione medico sanitaria, la carta di identità, la tessera sanitaria, il documento di accertamento dell'invalità civile, eventuali provvedimenti di nomina di tutore o di amministratore di sostegno, gli indumenti e la biancheria di uso quotidiano personalizzati con il numero fornito dalla Fondazione. Dal momento che il lavaggio della biancheria e degli indumenti avviene con attrezzature industriali, si chiede di non utilizzare capi particolarmente delicati o costosi (pura lana, seta, con colori non resistenti) che, dato il tipo di lavaggio cui vengono sottoposti, rischierebbero di rovinarsi irrimediabilmente.

Si suggerisce inoltre di portare gli oggetti necessari per l'igiene personale quotidiana (spazzolino da denti o il necessario per la pulizia della protesi, dentifricio, pettine, rasoio elettrico).

7.9 Personalizzazione delle camere

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

Potrà personalizzare la camera, previa autorizzazione, con piccoli oggetti di Sua proprietà, non pericolosi per gli altri Ospiti e che non arrechino danni alla struttura (sono vietati fornelli elettrici, ferri da stiro ecc.).

7.10 Accesso agli atti e rilascio copia cartella sanitaria

L'accesso agli atti è normato da apposito regolamento (vedi allegato 5).

Per ottenere il rilascio di una copia del fascicolo sanitario e sociale occorre inoltrare domanda scritta alla Direzione Sanitaria; quanto richiesto verrà consegnato entro 7 giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta, dietro versamento della quota di € 20,00.

7.11 Visite della struttura

È possibile effettuare una visita guidata della struttura rivolgendosi in Segreteria alla Responsabile delle relazioni con il pubblico, Sig.ra Licini Alma.

7.12 Fumo

È vietato fumare all'interno dell'edificio.

7.13 Silenzio e tranquillità

Il volume della radio e della televisione vanno tenuti bassi per non recare disturbo agli Ospiti delle camere vicine. In alcuni casi è consigliabile l'uso di cuffie auricolari.

7.14 Norme antinfortunistiche ed antincendio

La struttura è provvista del Certificato Prevenzione Incendi, rilasciato dai Vigili del Fuoco. Ogni piano è provvisto di segnaletica e di tutti i dispositivi antincendio e di sicurezza in conformità alle norme vigenti. La Fondazione ha ottemperato agli obblighi contenuti nel

decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo un idoneo piano di emergenza, con specifiche procedure operative, per un intervento tempestivo ed ordinato. Il personale della Fondazione è addestrato a intervenire per controllare gli incendi ed in caso di altre emergenze per tutelare la sicurezza dei degenti.

8. TUTELA E PARTECIPAZIONE

8.1 Ufficio Pubblica tutela

In ottemperanza a quanto richiesto dalla Regione Lombardia con DGR n. 8/10884 del 23.12.2009, ATS di Bergamo ha istituito l'Ufficio di Pubblica Tutela come strumento di tutela delle persone che intendono usufruire delle prestazioni erogate dai Servizi dell'ATS e delle Strutture sanitarie e sociosanitarie. L'Ufficio di Pubblica Tutela interviene perché siano resi effettivi e fruibili i diritti degli utenti previsti dalla legislazione nazionale e regionale verificando, inoltre, che siano rispettate le condizioni stabilite nella Carta dei Servizi.

Potranno essere contattati i seguenti Uffici dell'ATS: Ufficio Pubblica Tutela (U.P.T) via Gallicciolli n. 4 BG mail upt@ats-bg.it - Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) urp@ats-bg.it tel. 800.44.77.22. oppure 035.385111 (int.6) oppure 035.3063768

8.2 Protezione giuridica delle persone fragili

I Medici della R.S.A. provvedono, nel caso ne ravvisino le necessità motivate dallo stato dell'ospite, a fornire ai Familiari dello stesso una specifica informazione relativa alla procedura per la nomina dell'Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore.

8.3 Relazioni con il pubblico

Responsabile del Servizio relazioni con il pubblico è l'Istruttore Amministrativo Licini Alma che presta servizio in Segreteria, aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00.

Il Responsabile del Servizio relazioni con il pubblico è a disposizione di tutti coloro che hanno contatti con la Fondazione (ospiti, familiari, amministratori di sostegno, tutori) allo scopo di:

- offrire informazioni e raccogliere nuove proposte e reclami; i reclami possono essere presentati anche utilizzando l'apposito modulo reclami/suggerimenti/apprezzamenti (allegato n. 6) che si trova negli espositori in segreteria ed all'ingresso;
- gestire i reclami.

GESTIONE RECLAMI FORMALI

Per "reclamo" si intende ogni forma di insoddisfazione espressa nei confronti delle attività svolte dalla R.S.A. e dei servizi erogati dalla stessa.

Gli ospiti, i familiari, gli amministratori di sostegno, i tutori, i curatori possono effettuare un reclamo/suggerimento/apprezzamento in forma scritta, utilizzando preferibilmente l'apposito modulo (v. allegato 6) che si trova nei dispenser posti all'ingresso ed in segreteria.

In caso di reclamo, lo stesso deve contenere l'indicazione dei fatti e delle circostanze su cui si fonda, nonché tutti i dati necessari per le relative comunicazioni di risposta.

Il modulo compilato può essere lasciato in segreteria, trasmesso per posta o via mail, oppure depositato nell'apposita cassetta posta all'ingresso della R.S.A. La cassetta viene svuotata dal Responsabile delle Relazioni con il Pubblico almeno una volta alla settimana.

Il Responsabile delle Relazioni con il Pubblico (in caso di sua assenza il personale della segreteria) provvede a dar seguito al reclamo nei tempi e secondo l'iter di seguito riportato:

- Protocolla i moduli reclami/suggerimenti/apprezzamenti pervenuti;
- Trasmette i moduli al Direttore Generale, che, in caso di reclamo, provvede a svolgere l'istruttoria relativa al reclamo presentato e cioè ad individuare le cause del disservizio lamentato;
- Invia ricevuta a chi ha presentato reclamo, nella quale verrà indicata la data entro la quale sarà data risposta.

La Fondazione fornisce risposta al proponente il reclamo entro e non oltre 20 giorni dalla data di presentazione del reclamo. Nella risposta fornita dovranno essere osservati i principi di semplicità e chiarezza della comunicazione. La risposta dovrà essere in forma scritta, completa e motivata in relazione all'istruttoria e può essere consegnata direttamente al proponente il reclamo, oppure inviata per posta o via mail.

Nel caso in cui dall'istruttoria non risultino responsabilità della R.S.A. la procedura di reclamo si conclude dando immediata notizia della situazione riscontrata al proponente che potrà, ove lo ritenga, attivare altri mezzi di tutela, rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS di Bergamo.

Nel caso in cui il reclamo non possa essere risolto entro 20 giorni, viene fornita, nel termine di rito, una comunicazione di cortesia al proponente contenente la giustificazione dei tempi del ritardo e l'ulteriore termine di 20 giorni entro il quale deve essere data risposta.

Qualora venga riconosciuto il disservizio, la Fondazione si attiva per rimuovere, ove possibile, le cause della criticità segnalata.

In caso di reclami o segnalazioni anonime, sarà facoltà del Direttore Generale, in base al contenuto delle stesse, attivare o meno la relativa istruttoria.

Il Direttore Generale effettua trimestralmente il monitoraggio quantitativo e qualitativo dei reclami/suggerimenti/apprezzamenti pervenuti.

SEGNALAZIONE PICCOLE ANOMALIE E DISGUIDI

Se durante l'esecuzione delle normali attività quotidiane si verificassero anomalie, piccoli disguidi o disservizi occasionali, questi possono essere segnalati verbalmente ai Responsabili dei vari servizi.

Una volta raccolta la segnalazione, deve essere data opportuna risposta verbale alla persona segnalatrice, illustrando le modalità con le quali è stato gestito il problema posto.

8.4 Comitato Familiari ed Ospiti

Nella Fondazione è previsto il Comitato degli Ospiti e dei Familiari, che si riunisce periodicamente alla presenza del Direttore Generale, del Direttore Sanitario e della Referente Infermieristica per discutere i temi inerenti la vita degli Ospiti all'interno della struttura, in armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione previsti dalla legge. Alle riunioni può partecipare il Presidente del Consiglio di Amministrazione.

8.5 Assemblee con ospiti e parenti

La partecipazione degli ospiti e loro familiari è attuata anche mediante periodiche assemblee che sono programmate dal Consiglio di Amministrazione.

8.6 Misura della soddisfazione

Almeno una volta all'anno il Direttore Generale provvede alla:

- Redazione dei questionari di soddisfazione degli ospiti e dei familiari (vedi allegato 9) e degli operatori;
- Organizzazione della distribuzione degli stessi;
- Raccolta ed elaborazione dei dati, con stesura di relazione;
- Organizzazione riunioni d'equipe con il personale ed incontri con il Comitato familiari ed Ospiti per predisporre le azioni migliorative e/o correttive;
- Consegna relazione al Consiglio di Amministrazione, ai Responsabili e Coordinatori dei servizi, al Comitato Familiari ed Ospiti ed affissione della stessa nella bacheca della Fondazione.



Casa riposo Nembro
sosteniamo vite

Allegato n° 1

RETTE DI RICOVERO GIORNALIERE IN VIGORE DAL 01.05.2026

Le rette di ricovero di seguito esposte sono al netto del contributo erogato dalla Regione Lombardia a parziale copertura delle spese sanitarie.

PER I RESIDENTI IN NEMBRO		
	CLASSI 6-7-8 S.O.S.I.A.	CLASSI 1-2-3-4-5 S.O.S.I.A.
Camera a due letti	€ 65,00	€ 67,00
Camera ad un letto	€ 69,00	€ 72,00

PER I RESIDENTI FUORI NEMBRO	
	CLASSI 1-2-3-4-5-6-7-8 S.O.S.I.A.
Camera a due letti	€ 74,00
Camera ad un letto	€ 76,00

Nei termini di legge, ogni anno viene rilasciata agli Ospiti la dichiarazione prevista dalla d.g.r. n. 1298 del 25/02/2019, attestante le componenti della retta pagata l'anno precedente relative alle prestazioni sanitarie (detraibili dalla denuncia dei redditi) ed alle prestazioni non sanitarie.



Casa riposo Nembro
sosteniamo vite

Allegato n° 2

RETTE GIORNALIERE RICOVERI TEMPORANEI

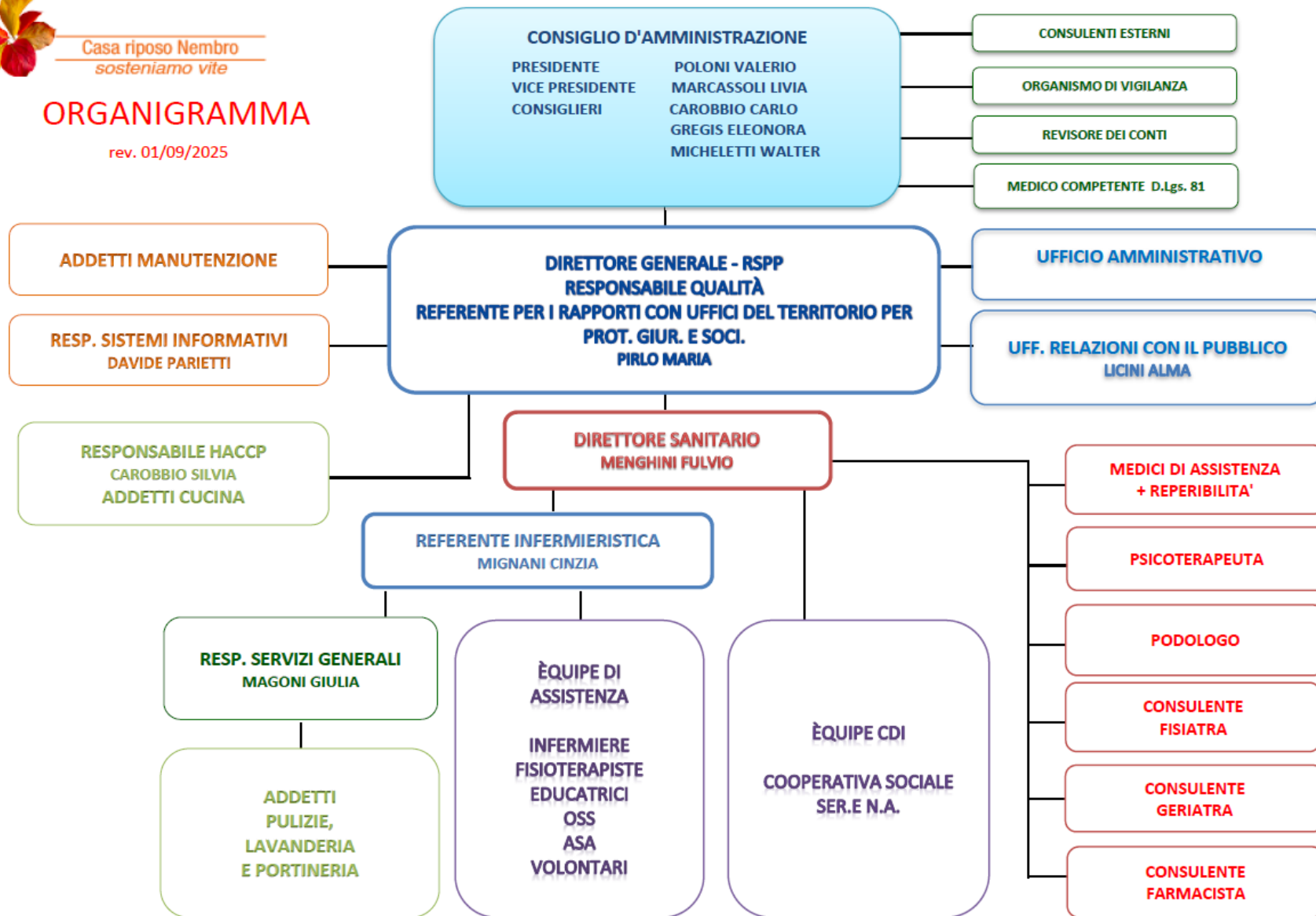
RESIDENTI IN NEMBRO	€ 100,00
RESIDENTI FUORI NEMBRO	€ 110,00



Casa riposo Nembro
sosteniamo vite

ORGANIGRAMMA

rev. 01/09/2025



CARTA DEI SERVIZI

MENU' TIPO QUINDICINALE - INVERNALE

Allegato n° 4 - pag. 1

COLAZIONE caffè e latte - latte - caffè - the - pane - fette biscottate - biscotti - yogurt - marmellate - miele

SPUNTINO DI META' MATTINA succhi di frutta, the

PRANZO PRIMI PIATTI FISSI pastina in brodo, pasta in bianco SECONDI PIATTI FISSI bollito misto VERDURE FISSE carote, cipolle, insalata, pomodori, purè

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Pasta al ragù alla bolognese	Pasta tonno e olive	Gnocchi alla romana	Risotto ai carciofi	Pasta integ. pomodoro e pesto	Gnocchetti sardi con crema di ceci e spinaci	Tortellini in brodo
Mozzarelle panate Sformato di melanzane	Frittata di porri e patate Insalata di salmone	Pollo al rosmarino Maiale tonnato	Lesso misto con salsa verde	Filetto di pesce gratinato Uova	Piccatine di tacchino Alla pizzaiola	Salsiccia con verze Polenta taragna
Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno
Frutta fresca - frutta frullata Yogurt	Frutta fresca - frutta frullata Yogurt	Frutta fresca - frutta frullata Yogurt	Frutta fresca - frutta frullata Yogurt	Frutta fresca - frutta frullata Yogurt	Frutta fresca - frutta frullata Yogurt	Frutta fresca - frutta frullata Yogurt - DOLCE

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Cannelloni vegetariani	Pasta speck, asparagi, zaffer	Risotto radicchio e taleggio	Pasta integrale amatriciana	Pasta salmone e piselli	Pasta e fagioli	Ravioli al pomodoro
Arrosti di tacchino ai funghi	Med. di pesce al pomodoro Polpettone tonno e patate	Cotolette di pollo Polpette di carne bianca	Involtoni alla cacciatora	Platessa alla mugnaia - Uova	Scaloppine valdostane Insalata di vitello	Faraona ripiena
Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno
Frutta fresca - frutta frullata Yogurt	Frutta fresca - frutta frullata Yogurt	Frutta fresca - frutta frullata Yogurt	Frutta fresca - frutta frullata Yogurt	Frutta fresca - frutta frullata Yogurt	Frutta fresca - frutta frullata Yogurt	Frutta fresca - frutta frullata Yogurt - DOLCE

BEVANDE acqua - vino - caffè - camomilla

MERENDA succhi di frutta, the

CENA PRIMI PIATTI FISSI minestrina in brodo, semolino SECONDI PIATTI FISSI formaggi misti, prosciutto cotto VERDURE FISSE patate, carote, cipolle, erbe

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Crema di lenticchie	Crema di ceci	Passato di verdure	Vell. patate e cipolle - Pancotto	Crema di riso e carote	Crema di cereali	Crema di fagiolini
Strudel valdostano Salame - Carne salata	Pancetta - Coppa	Pizza Porchetta	Prosciutto crudo	Involtoni di prosciutto cotto Bologna	Tortino ricotta e zucchine Bresaola rucola e grana	Insalata di tonno - Speck
Frutta cotta Frutta fresca o frullata	Frutta cotta - yogurt Frutta fresca o frullata	Frutta cotta Frutta fresca o frullata	Frutta cotta Frutta fresca o frullata	Frutta cotta - yogurt Frutta fresca o frullata	Frutta cotta Frutta fresca o frullata	Frutta cotta Frutta fresca o frullata

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Crema di fagiolini	Passato di verdure - Pancotto	Crema di piselli	Crema di funghi - Crema di riso	Crema di lenticchie	Crema di asparagi	Crema di zucca
Strudel alla valdostana Affettati misti	Involtoni prosciutto e fontina	Insalata con primo sale Affettati misti	Prosciutto crudo	Involtoni di bresaola	Affettati misti - Pizza	Insalata di surimi
Frutta cotta - yogurt Frutta fresca o frullata	Frutta cotta - yogurt Frutta fresca o frullata	Frutta cotta - yogurt Frutta fresca o frullata	Frutta cotta - yogurt Frutta fresca o frullata	Frutta cotta - yogurt Frutta fresca o frullata	Frutta cotta - yogurt Frutta fresca o frullata	Frutta cotta - yogurt Frutta fresca o frullata

BEVANDE acqua - vino - camomilla

CARTA DEI SERVIZI

MENU' TIPO QUINDICINALE - ESTIVO

Allegato n° 4 - pag. 2

COLAZIONE caffè e latte - latte - caffè - the - pane - fette biscottate - biscotti - yogurt - marmellate - miele

SPUNTINO DI META' MATTINA succhi di frutta, the

PRANZO PRIMI PIATTI FISSI pastina in brodo, pasta in bianco SECONDI PIATTI FISSI bollito misto VERDURE FISSE carote, cipolle, insalata, pomodori, purè

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Risotto con zucchine e piselli	Pasta fresca pomod-basilico	Cannelloni di magro	Pasta integ. speck e funghi	Insalata di riso e verdure	Rotolo di semolino farcito	Tortellini in brodo
Arrostò di arista In vellutata al latte	Bastoncini di pesce Vitello tonnato	Insalata di pollo Polpette di verdure al forno	Pollo alla mediterranea	Filetto di platessa gratinato Insalata esotica	Lesso misto con salsa verde	Brasato con polenta e zola
Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno
Frutta fresca - mousse frutta Yogurt	Frutta fresca - mousse frutta Yogurt	Frutta fresca - mousse frutta Yogurt	Frutta fresca - mousse frutta Yogurt	Frutta fresca - mousse frutta Yogurt	Frutta fresca - mousse frutta Yogurt	Frutta fresca - mousse frutta Yogurt - DOLCE
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Risotto al pomodoro	Pasta integ. tonno e capperi	Lasagne	Casoncelli alla bergamasca	Pasta all'ortolana	Pasta con sugo alla salsiccia	Gnocchetti tirol panna speck
Spiedini di carne bianca E verdure	Uova Filetti di pesce al forno	Scaloppine alle erbe aromatiche	Polpette di carne e patate Al pomodoro	Involtini di platessa	Cotolette di pollo Stracc. di vitello rucola grana	Noce di vitello al forno
Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno
Frutta fresca - mousse frutta Yogurt	Frutta fresca - mousse frutta Yogurt	Frutta fresca - mousse frutta Yogurt	Frutta fresca - mousse frutta Yogurt	Frutta fresca - mousse frutta Yogurt	Frutta fresca - mousse frutta Yogurt	Frutta fresca - mousse frutta Yogurt

BEVANDE acqua - vino - caffè - camomilla

MERENDA succhi di frutta, the

CENA PRIMI PIATTI FISSI minestrina in brodo, semolino SECONDI PIATTI FISSI formaggi misti, prosciutto cotto VERDURE FISSE patate, carote, cipolle, erbe

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Crema di fagioli	Crema di ceci	Crema di pomodori e patate	Crema di piselli - Pancotto	Crema di zucca	Crema di patate e cipolle	Crema di lenticchie
Tortino salato Bologna - Pancetta	Salame - Coppa	Bresaola Involtini di bresaola e ricotta	Porchetta - Carne salata	Speck - Tacchino Caprese	Prosciutto crudo	Insalata di formaggi magri Bologna
Frutta cotta - yogurt Frutta fresca o mousse	Frutta cotta - yogurt Frutta fresca o mousse	Frutta cotta - yogurt Frutta fresca o mousse	Frutta cotta - yogurt Frutta fresca o mousse	Frutta cotta - yogurt Frutta fresca o mousse	Frutta cotta - yogurt Frutta fresca o mousse	Frutta cotta - yogurt Frutta fresca o mousse
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Crema di porri e patate	Crema di zucchine	Passato di verdure	Crema di asparagi - Pancotto	Crema di riso e carote	Crema di legumi	Crema di patate e cipolle
Torta salata	Prosciutto crudo e melone	Involtini di bresaola Affettati misti	Tortino ricotta e zucchine	Caprese - Affettati misti	Involtini prosciutto e fontina Pizza	Insalata di salmone
Frutta cotta - yogurt Frutta fresca o mousse	Frutta cotta - yogurt Frutta fresca o mousse	Frutta cotta - yogurt Frutta fresca o mousse	Frutta cotta - yogurt Frutta fresca o mousse	Frutta cotta - yogurt Frutta fresca o mousse	Frutta cotta - yogurt Frutta fresca o mousse	Frutta cotta - yogurt Frutta fresca o mousse

BEVANDE acqua - vino - camomilla



Casa riposo Nembro
sosteniamo vite

Allegato n° 5

REGOLAMENTO DI ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

Decreto del Presidente della Repubblica 12 aprile 2006, n. 184, concernente "Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi". Il provvedimento, attuativo della legge 241/1990, è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 18 maggio 2006. Entrato in vigore 2 giugno 2006

INTRODUZIONE

L'attività amministrativa persegue i fini determinati dalla legge ed è retta da criteri di economicità, di efficacia e di **pubblicità**, secondo le modalità previste dalla Legge 241/90, che apporta dunque importanti modifiche nei rapporti tra le pubbliche amministrazioni e i diritti dei cittadini. Infatti non solo è previsto il **diritto di prendere visione degli atti di un procedimento**, ma anche che l'attività amministrativa deve ispirarsi al **principio di trasparenza**, inteso come accessibilità alla documentazione dell'amministrazione o ai riferimenti da quest'ultima utilizzati nell'assumere una determinata posizione. Ciò consente ai cittadini di veder garantiti i propri diritti nei confronti dell'amministrazione pubblica: hanno **diritto ad una informazione qualificata**, ad **accedere ai documenti amministrativi** e conoscere, nei limiti precisati dalla legge, lo **stato dei procedimenti amministrativi** che li riguardano, seguendo le fasi attraverso cui l'attività amministrativa si articola.

CHE COS'È IL DIRITTO DI ACCESSO

È il potere degli interessati di richiedere, di esaminare e, eventualmente, ottenere copia dei documenti amministrativi. (Ai sensi dell'art. 22 della legge 241/90) *"al fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale è riconosciuto a chiunque vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti il diritto di accesso ai documenti amministrativi"*.

NEI CONFRONTI DI CHI PUO' ESSERE ESERCITATO IL DIRITTO DI ACCESSO

Il diritto di accesso può essere esercitato **nei confronti delle pubbliche amministrazioni e dei concessionari di pubblici servizi**. Sono pertanto interessati gli ospedali, le Aziende sanitarie locali, i Comuni e tutte le strutture private che erogano le prestazioni sanitarie in convenzione (es. RSA).

COSA SI INTENDE PER DOCUMENTO AMMINISTRATIVO

(Ai sensi dell'art. 22 della legge 241/90) è considerato documento amministrativo ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni, formati dalle pubbliche amministrazioni, o comunque utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.

La cartella clinica, i referti e le immagini di lastre, tac, risonanze ecc. rientrano in questa definizione: sono infatti a tutti gli effetti **atti amministrativi**.

CHI PUÒ ESERCITARE IL DIRITTO DI ACCESSO

Tutti i soggetti (cittadini, associazioni, imprese, ecc.) che dimostrino di avere un *"interesse giuridicamente rilevante"* nei confronti dell'atto oggetto del diritto di accesso.

COSA SIGNIFICA ACCEDERE AD UN DOCUMENTO AMMINISTRATIVO

Il cittadino può **esaminare gratuitamente i documenti amministrativi**; nel caso in cui si chiedesse il rilascio di una copia dei documenti (o di un estratto di essi), **la consegna può essere subordinata soltanto al rimborso del costo di riproduzione**, eccetto diverse disposizioni (bolli, diritti di ricerca ecc.).

COME ACCEDERE AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

L'utente può presentare una richiesta formale compilando l'apposito modulo disponibile presso gli uffici amministrativi.

QUANTO TEMPO HA L'AMMINISTRAZIONE PER RISPONDERE

La RSA si impegna a rispondere entro e non oltre 30 giorni dalla data di consegna della richiesta.

RICHIESTA DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

(Decreto legislativo 18/8/2000 nr. 267, Legge 7/8/1990 nr. 241, DPR 12/4/2006 nr. 184)

Al Direttore
Fondazione R.S.A. Casa Riposo Nembro Onlus

Il sottoscritto (Cognome e Nome) _____

Nato a _____ Provincia di _____ il ____/____/____

Residente a (Comune) _____ Provincia di _____ C.A.P. _____

in Via _____ n° _____ Telefono _____

CHIEDE DI

(barrare la casella che interessa)

- Prendere visione
- Avere copia in carta semplice

del seguente documento amministrativo:

sulla base delle seguenti motivazioni:

ATTENZIONE:

1) Informativa sulla privacy: Ai sensi dell'articolo 13 del decreto legislativo 196/2003 i dati riportati nella presente domanda saranno trattati al fine di dare esecuzione alla Sua richiesta. Il trattamento avverrà in modo manuale ed informatizzato.

Il conferimento dei dati personali è obbligatorio, pena l'impossibilità di soddisfare la richiesta.

Titolare del trattamento è la Fondazione R.S.A. Casa Riposo Nembro Onlus, con sede a Nembro (BG) in via dei Frati n. 1.

Al Responsabile del trattamento disponibile presso la nostra sede ci si può rivolgere per far valere i diritti previsti dall'art. 7 del decreto legislativo 196/2003.

2) Notifica ai contro interessati: Si avverte che, ai sensi dell'articolo 3 del DPR 12/4/2006 nr. 184, prima dell'accesso ai documenti richiesti (presa visione o rilascio di copia), copia della presente domanda viene inviata ad eventuali soggetti contro interessati i quali hanno la possibilità, entro dieci giorni dal ricevimento, di presentare una motivata opposizione alla richiesta di accesso.

3) Costi: a) La presa visione della documentazione è gratuita; b) il rilascio di copia è legato al rimborso dei costi di riproduzione.

4) Rilascio documenti: la visione o il rilascio di copie avverrà una volta concluso l'iter di cui all'articolo 3 del DPR 184/2006 - "Notifica ai contro interessati" - previa comunicazione, anche telefonica, da parte dell'Ufficio competente sulla data e luogo per la visione o il ritiro della documentazione.

Data _____ Firma del Richiedente _____

Firma del Responsabile che ritira la domanda _____

Riservato all'ufficio in cui sono depositati i documenti

Responsabile _____

SI DISPONE

- Che sia autorizzata la visione richiesta
- Che sia autorizzato il rilascio delle copie richieste (previo rimborso dei costi di produzione)
- Che venga predisposto il seguente provvedimento:
 - di diniego
 - limitativo

In quanto:

Data _____

Il Responsabile _____

Dichiarazione del richiedente di presa visione o della consegna degli atti

Io sottoscritto _____ dichiaro:

- di aver preso visione dei documenti richiesti;
- di aver ricevuto copia dei documenti richiesti;
- di aver ricevuto copia della comunicazione di differimento/limitazione/rifiuto di accesso agli atti.

Data _____

Firma _____



Casa riposo Nembro
sosteniamo vite

Allegato n° 6

FONDAZIONE R.S.A. CASA RIPOSO NEMBRO O.N.L.U.S.
Via dei Frati n. 1 – 24027 NEMBRO (BG) – mail: info@casariposonembro.it

MODULO PER RECLAMI/SUGGERIMENTI/ APPREZZAMENTI

Gent.ma/o Signora/e,

riteniamo che il miglioramento dei servizi debba avvenire tenendo anche conto del parere degli Utenti, quindi dei loro eventuali reclami, suggerimenti ed anche apprezzamenti. Per facilitarle il compito è stato predisposto questo modulo, disponibile nei dispenser posti all'ingresso ed in segreteria. Una volta compilato, può essere lasciato nell'apposita cassetta posta all'ingresso, oppure consegnato in segreteria o fatto pervenire per posta o via mail all'indirizzo info@casariposonembro.it. In caso di reclami la Direzione Generale si impegna a fornire riscontro entro 20 giorni dalla data di protocollo del modulo.

N.B. Saranno presi in considerazione solo i moduli compilati in ogni parte e firmati. Grazie.

Al Presidente della Fondazione R.S.A.
Casa Riposo Nembro ONLUS

Il/la sottoscritto/a

residente a Via n°

- ospite
- familiare (indicare il grado di parentela) _____ dell'ospite _____
- amministratore di sostegno dell'ospite _____
- tutore dell'ospite _____

Fa presente quanto segue:

- RECLAMO SUGGERIMENTO APPREZZAMENTO

Ai sensi del D.Lgs. 101/2018 autorizzo al trattamento dei dati di cui sopra

Nembro,

Firma



DIRITTI E DOVERI

Diritti e doveri degli Ospiti

È diritto dell'Ospite:

- condurre una vita la più normale possibile, compatibilmente con le esigenze della vita comunitaria, in un ambiente che trasmette sicurezza, equilibrio ed armonia;
- conservare e veder rispettati, in osservazione dei principi della Costituzione, le Sue credenze, opinioni e sentimenti;
- essere accolto e rispettato nelle Sue caratteristiche individuali, essere chiamato per nome e non con appellativi stereotipati;
- conoscere l'identità dell'interlocutore;
- essere protetto e garantito nella Sua privacy;
- essere assistito e curato nella Sua integrità psico-fisica;
- essere aiutato a mantenere e recuperare la Sua autonomia personale;
- tenere contatti con la Sua famiglia di origine;
- avere un'assistenza rispettosa del silenzio e del riposo;
- consumare i pasti seduto a tavola quando il Suo stato di salute lo consenta;
- utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motoria;
- essere informato sulle pratiche assistenziali che si compiono al Suo corpo;
- essere ascoltato anche quando è affetto da deficit di comprensione o di comunicazione;
- ricevere sempre una risposta ai quesiti posti;
- fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità;
- ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nella cura dell'igiene personale;
- non subire atteggiamenti di derisione, se psichicamente regredito o fisicamente dipendente.

È dovere dell'Ospite:

- assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto del personale e alla comprensione dei diritti degli altri Ospiti;
- collaborare col personale medico, infermieristico, tecnico e dirigenziale della struttura;
- rispettare gli orari dei pasti, degli allettamenti e delle alzate, della frequenza in palestra, delle cure e igiene quotidiane, delle uscite e dei rientri autorizzati;
- non pretendere dal personale prestazioni non previste dal normale programma di servizio e non fare pressioni o dare mance per ottenere trattamenti diversi o di favore;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura;
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio per gli altri Ospiti;
- rispettare il riposo giornaliero e notturno degli altri Ospiti;
- avvisare quando esce dalla struttura.

È vietato all'Ospite:

- lavare indumenti o tenere nelle stanze cibarie o macchinette o fornelli per la cottura di qualsiasi alimento;
- esporre biancheria nei terrazzini e nelle camere;
- tenere animali;
- fumare;
- chiudere a chiave le camere o il bagno dall'interno;
- recarsi nei locali della cucina e della lavanderia;
- introdurre mobilio nelle camere (è consentito portare piccoli oggetti di proprietà, previa autorizzazione dell'Amministrazione).

Diritti e doveri dei Familiari

È diritto del Familiare:

- visitare e assistere il proprio congiunto nel rispetto dell'orario previsto dalla Fondazione;
- portare all'esterno della struttura il proprio familiare previa autorizzazione ed indicando i tempi di rientro;
- ricevere dal personale competente le informazioni sullo stato di salute del proprio congiunto e delle cure a cui viene sottoposto, nonché ricevere dagli Uffici amministrativi le informazioni di cui ha bisogno.

È dovere del Familiare:

- tenere un comportamento rispettoso verso tutti gli Ospiti ed il personale a cui non dovrà chiedere favoritismi per il proprio familiare;
- in nessun caso il parente potrà intervenire nella cura dell'Ospite, di competenza e responsabilità del personale di assistenza;
- non potrà portare bevande o alimenti senza preventiva autorizzazione della Direzione Sanitaria;
- in nessun caso i parenti potranno sottoporre l'Ospite a visite di medici esterni alla Fondazione, senza il preventivo accordo con la Direzione Sanitaria, così come non potranno interferire o modificare le cure sanitarie prescritte dal personale medico interno;
- dovrà rispettare i locali e gli arredi della Casa e altresì rispettare l'obbligo di non fumare.



CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

(Allegato D della DGR 7435 del 14.12.2001)

INTRODUZIONE

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

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono condizioni nelle quali l'anziano è una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

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

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

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

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali Statuti, Regolamenti o Carte dei Servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di "giustizia sociale", enunciato all'art. 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 ad una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.
- il principio di "solidarietà", enunciato all'art. 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e della

CARTA DEI SERVIZI

realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti alla persona.

- il principio di "salute", enunciato dall'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 Alta (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

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 essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie 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 funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate 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 civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'ufficio di relazione con il pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

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

CARTA DEI SERVIZI



**FONDAZIONE RSA
CASA RIPOSO NEMBRO ONLUS**
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMILIARI

QUESTIONARIO 2025

PIANO: PRIMO - SECONDO

Segnare i vari giudizi con una croce

0	1	2	3	4	5
Completamente insoddisfatto	Per lo più insoddisfatto	Abbastanza insoddisfatto	Né soddisfatto né insoddisfatto	Per lo più soddisfatto	Completamente soddisfatto

NOTE - RILIEVI - OSSERVAZIONI

AREA ASSISTENZIALE

1	è soddisfatto della cortesia e disponibilità del personale ASA/OSS						
2	è soddisfatto dell'igiene e cura della persona effettuata dal personale ASA/OSS						

AREA SANITARIA

3	è soddisfatto della cortesia e disponibilità del personale MEDICO?						
4	è soddisfatto degli orari di presenza dei MEDICI?						
5	è soddisfatto della cortesia e disponibilità del personale INFERMIERISTICO?						
6	secondo lei le informazioni ricevute dagli INFERMIERI sono chiare ed esaustive?						
7	è soddisfatto della cortesia e disponibilità del personale FISIOTERAPICO?						
8	è soddisfatto del servizio di FISIOTERAPIA presente?						

AREA SOCIALE

9	è soddisfatto della cortesia e disponibilità del personale del SERVIZIO EDUCATIVO?						
10	è soddisfatto dalle attività proposte dal servizio EDUCATIVO?						

VARIE

11	è soddisfatto della PULIZIA degli ambienti comuni?						
12	è soddisfatto del menu proposto dalla CUCINA?						
13	è soddisfatto del servizio di LAVANDERIA?						
14	è soddisfatto della cortesia e disponibilità del personale di SEGRETERIA?						
15	le informazioni ricevute dalla SEGRETERIA sono chiare?						
18	COME E' LA SUA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA?						