

“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)

# Allegati alla Carta dei Servizi

RSA – Residenza  
Sanitaria Assistenziale  
per Anziani

## Fondazione San Giuseppe DALMINE

Viale Locatelli, 6 – 24044 Dalmine (BG) Tel. 035 0170210 – Fax 035 0170217

[info.dalmine@universiis.com](mailto:info.dalmine@universiis.com)

*Aggiornata al 01/06/2025*

“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)

## INDICE ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO 1) - <b>RETTE E CONTRATTI</b> .....	FOGLI N° 1
ALLEGATO 2) - <b>PRESTAZIONI E SERVIZI SANITARI EROGATI DALLA RSA</b> .....	FOGLI N° 1
ALLEGATO 3) - <b>PRESTAZIONI E SERVIZI ALBERGHIERI EROGATI DALLA RSA</b> .....	FOGLI N° 2
ALLEGATO 4) - <b>MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO E DI ACCESSO AI SERVIZI</b> .....	FOGLI N° 5
ALLEGATO 5) - <b>DICHIARAZIONE DI COMPOSIZIONE DELLA RETTA</b> .....	FOGLI N° 1
ALLEGATO 6) - <b>I RESPONSABILI DEI SERVIZI DIRETTAMENTE GESTITI DA UNIVERSIIS</b> .....	FOGLI N° 1
ALLEGATO 7) - <b>MODALITÀ DI INOLTRO DI SEGNALAZIONI PER SUGGERIMENTI</b> .....	FOGLI N° 2
ALLEGATO 8) - <b>CARTA DEI DIRITTI DELL’ANZIANO</b> .....	FOGLI N° 3
ALLEGATO 9) - <b>QUESTIONARIO DELLA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE (FAC-SIMILE)</b> ....	FOGLI N° 2
ALLEGATO 10) - <b>REGOLAMENTO INTERNO SU POSTO DEFINITIVO</b> .....	FOGLI N° 4
ALLEGATO 11) - <b>REGOLAMENTO INTERNO RSA SOLVENTE</b> .....	FOGLI N° 4
ALLEGATO 12) - <b>RICHIESTA E RITIRO DOCUMENTAZIONE SANITARIA E AMMINISTRATIVA</b>	FOGLI N° 3
ALLEGATO 13) - <b>INFORMAZIONE PROTEZIONE GIURDICA</b>	FOGLI N° 2

“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)  
N. 1 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Retta e contratto pag. 1/1

## RETTE E CONTRATTI

Le rette di ricovero iva di legge inclusa sono così fissate:

### POSTI ACCREDITATI A CONTRATTO ATS:

€ 71,50 al giorno in forma definitiva camera doppia  
€ 79,65 al giorno in forma definitiva camera singola  
€ 76,00 al giorno in forma definitiva **NUCLEO ALZHEIMER**

### POSTI ACCREDITATI IN REGIME DI SOLVENZA:

€ 99,50 al giorno in camera singola  
€ 90,50 al giorno in camera doppia

- 1) Le suddette rette si riferiscono **dal 01/06/2025**
- 2) A gennaio di ogni anno è previsto un adeguamento dei costi generali in base alle variazioni dei prezzi determinato dall'ISTAT o a significative modifiche dei contratti di lavoro del personale addetto.

Annualmente viene rilasciata all'intestatario della fattura relativa al pagamento delle rette la Dichiarazione di composizione della retta (Allegato 5 della Carta dei Servizi) ai fini della deducibilità fiscale.

Per quanto riguarda il contratto di erogazione dei servizi (esplicitati nella carta dei Servizi) ne esistono di due tipi, utilizzati a seconda della durata del ricovero prevista e concordata dalle parti:

- 1) il contratto per la fornitura solo in regime di solvenza di “**servizi residenziali sanitari assistenziali in forma temporanea**”: ha durata minima di un mese e scade alla data previamente concordata dalle parti, riportata nel documento stesso; è rinnovabile per un numero illimitato di volte.
- 2) il contratto per la fornitura di “**servizi residenziali sanitari assistenziali**”: ha durata a tempo indeterminato, salvo “disdetta espressa” (cioè concordata e formalizzata dalle parti).

**“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N. 2 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Prestazioni e servizi sanitari pag. 1/1**

## PRESTAZIONI E SERVIZI SANITARI EROGATI DALLA RSA

La Residenza San Giuseppe, senza ulteriori oneri a carico degli ospiti:

- eroga l'assistenza medica generica, infermieristica e riabilitativa.  
Le prestazioni mediche specialistiche, di diagnostica strumentale e l'assistenza protesica sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale se sono prescritte dal medico della RSA; sono invece a carico dell'ospite se da questi richieste (personalmente o attraverso i suoi familiari) ovvero quando non prescritte dal medico della RSA;
- fornisce ausili per incontinenti (traverse, pannolini, pannoloni, cateteri vescicali e sacche);
- fornisce ogni tipo di farmaco, gas medicale e materiale sanitario;
- garantisce la fornitura di letti sanitari elettrici a tre settori (due snodi) per tutti i posti letto; carrozzine; pettorine e cinghie di protezione e tutela;
- garantisce una dotazione di materassi e cuscini antidecubito e ignifughi atti a rispondere alle esigenze degli ospiti che presentano o sono a rischio di lesioni da decubito.

La RSA garantisce altresì i seguenti servizi:

Tipologia di Servizio	Frequenza	Servizio compreso nella retta	Servizio non compreso nella retta	Costi	NOTE
<b>Consulenze specialistiche</b>					
- Fisiatra	1 volta al mese	X			
- Cardiologo			X	A PARCELLA	
-Telecardiologia	Al bisogno	X			
- Oculista			X	A PARCELLA	
- Neurologo			X	A PARCELLA	
- Ortopedico			X	A PARCELLA	
- Chirurgo			X	A PARCELLA	
- Psicologo			X	A PARCELLA	
- altro: Psichiatra			X	A PARCELLA	
- Podologo			X	A PARCELLA	
<b>Prestazioni di fisioterapia e massofisioterapia individuali su richiesta di Ospiti e familiari</b>	Al bisogno		X (Solo per utenti solventi)		
Trattamento fisioterapico 45 minuti			X	€ 20,00	
Trattamento fisioterapico 30 minuti			X	€15,00	
Trattamento massoterapico 45 minuti			X	€15,00	
Trattamento massoterapico 30 minuti			X	€10,00	
<b>Ticket esami diagnostici</b>					
- se prescritti dal Medico di struttura	Al bisogno	X			
- se non prescritti dal Medico di struttura			X	VARIABILE	
<b>Ticket visite specialistiche ambulatoriali</b>					
- se prescritti dal Medico di struttura	Al bisogno	X			
- se non prescritti dal Medico di struttura			X	VARIABILE	
<b>Terapia fisica con apparecchi elettromedicali</b>					
- Tens	Al bisogno	X			
- Ionoforesi	Al bisogno	X			
- Magnetoterapia	Al bisogno	X			
- Ultrasuono	Al bisogno	X			

L'erogazione di prestazioni non incluse nella tabella precedente deve essere richiesta alla Direzione della Casa che, in caso di recepimento, provvederà a fornire per iscritto modalità ed eventuali costi per l'erogazione.

“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)  
 N.3 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Prestazioni e servizi alberghieri pag. 1/2

**PRESTAZIONI E SERVIZI ALBERGHIERI EROGATI DALLA RSA (inclusi nella retta e a pagamento)**

Tipologia di Servizio	Servizio erogato dalla RSA		Frequenza	Servizio compreso nella retta	Servizio non compreso nella retta	Costi
	SI	NO				
<b>SERVIZIO GUARDAROBA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
- lavanderia/stireria	X		giornaliera	X		
- indumenti personali	X		giornaliera	X		
- biancheria	X		giornaliera	X		
- lavaggio capi delicati e secco (es. giacca, cappotto ecc.)	X		Al bisogno	X		
- piccole riparazioni *	X		Al bisogno	X		
- fornitura abbigliamento particolare**		X	Al bisogno		X	Variabile
<b>PARRUCCHIERE / BARBIERE</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
- lavaggio / asciugatura	X		Almeno 1 volta alla settimana	X		
-taglio uomo	X		Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari		X	€8,00
- piega	X		Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari		X	€8,00
- taglio e piega	X		Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari		X	€15,00
- permanente e piega	X		Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari		X	21,00
- permanente taglio e piega	X		Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari		X	€26,00
- colore e piega	X		Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari		X	21,00
- colore taglio e piega	X		Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari		X	€26,00
- barba	X		Quotidiana	X		
<b>PEDICURE / MANICURE</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
- cure conservative	X		Durante l'igiene quotidiana	X		
-manicure	X		Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari		X	2,50
- pedicure	X		Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari		X	10,00
- pedicure e calli	X		Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari		X	10,00
- ceretta baffetti	X		Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari		X	2,00
<b>PODOLOGO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
- medicazioni e filtraggi	X		Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari		X	25,00
- trattamento podologico normale	X		Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari		X	30,00
- onicocriptosi	X		Su segnalazione dell'Infermiere		X	30,00
- onicogrifosi	X		Su segnalazione dell'Infermiere		X	30,00
<b>PRODOTTI PER L'IGIENE</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
- prodotti igiene personale (es. sapone, shampoo, bagnoschiuma, creme, ecc.)	X		Al bisogno	X		
<b>RISTORAZIONE</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
- consulenza nutrizionale	X		Al bisogno	X		
- bevande ai pasti	X		Più volte al giorno	X		
- bevande fuori pasto	X		Più volte al giorno	X		
- spuntino / merenda	X		Pomeridiana	X		
- pasto visitatore	X		Su richiesta		X	Variabile
<b>ASSISTENZA IN OSPEDALE</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
-cambio biancheria	X		A giorni alterni	X		
- sorveglianza		X			X	
<b>SERVIZI GENERALI</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
- riscaldamento	X		Stagionale	X		
- raffrescamento	X			X		
- condizionamento	X		Stagionale	X		
- climatizzazione	X		Stagionale	X		
- telefonate	X		Su richiesta	X		
- giornali	X		Quotidiana	X	giornali e riviste richieste dall'ospite	
- biblioteca	X		Su richiesta	X		
televisione ***	X		Libera	X		

**“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.3 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Prestazioni e servizi alberghieri pag. 2/2**

<b>TRASPORTI</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
- per visite ospedaliere prescritte dalla RSA, accertamenti stati invalidità (con autoambulanza)	X				X	
- per visite ospedaliere specialistiche non prescritte dalla RSA		X				
- trasporti a cura di volontari****	X		Garantito in convenzione con associazione Anteas Onlus. Contributo libero			Contributo libero
- accompagnamento nei trasferimenti****	X		In base alla disponibilità dei volontari			Contributo libero
<b>ATTIVITA' RICREATIVE ESTERNE</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
- gite	X		Mensile nelle stagioni calde; nelle altre stagioni in occasioni particolari (es. Carnevale ecc.)	X		
<b>SERVIZI FUNEBRI</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
- esequie funebri		X			X	
- vestizione defunti		X			X	
- camera mortuaria	X			X		

## Note alla tabella delle prestazioni e dei servizi erogati dalla RSA

\* Le piccole riparazioni comprese nella retta sono quelle che non richiedono alcun intervento sartoriale.

\*\* La direzione valuta caso per caso l'eventuale fabbisogno straordinario di abbigliamento particolare, mettendo a disposizione indumenti della residenza o, se necessario e in accordo con i familiari, provvedendo a dotare gli ospiti di indumenti specifici.

\*\*\* La televisione è presente nelle sale comuni della RSA e, normalmente, viene tenuta in funzione nelle ore in cui gli ospiti sono presenti.

\*\*\*\* Nel caso in cui l'ospite debba essere trasportato presso una struttura di cura esterna per esami diagnostici non effettuabili in RSA, visite specialistiche o per esservi ricoverato (esclusi i casi in cui è previsto l'intervento del 112 e i casi in cui i familiari desiderino accompagnarlo), la RSA si rende disponibile a organizzare il servizio prenotando l'esame o la visita o il ricovero presso la struttura di cura.

Le prestazioni erogate dalla struttura di cura e l'accompagnamento, essendo servizi effettuati da società terze e non essendo compresi nella retta, verranno direttamente pagati dall'ospite e/o dal familiare a parte.

**“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.4 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Modalità di funzionamento e di accesso ai servizi 1/5**

## MODALITA' DI FUNZIONAMENTO E DI ACCESSO AI SERVIZI

### Servizio medico

Il servizio garantisce il miglior livello possibile di benessere psicofisico degli ospiti, attraverso la gestione degli aspetti sanitari e il coordinamento del personale medico, infermieristico e riabilitativo. Collabora con la Direzione della Casa per garantire che anche lo svolgimento delle attività sanitarie sia in sintonia con la mission aziendale. Il servizio si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni:

- attività medica diurna di diagnosi e cura;
- visite e valutazioni periodiche degli ospiti;
- certificazioni (quali, ad esempio: richiesta di invalidità, tutoria e/o amministrazioni di sostegno, richiesta di ausili);
- gestione del ricovero ospedaliero degli ospiti;
- gestione dell'iter delle visite specialistiche e dei contatti con i medici specialisti (ospedalieri e non);
- garanzia rispetto norme istituzionali e procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento (Regione, Comune e ATS).

Oltre agli orari di lavoro previsti per i medici della Casa, è sempre attivo il servizio di reperibilità tutti i giorni dell'anno (compresi i festivi).

### Servizio infermieristico

Il personale infermieristico, supervisionato da un coordinatore infermieristico, è presente in struttura 24 ore su 24, 365 giorni all'anno (compresi i festivi), garantendo l'assistenza infermieristica e operando in stretta collaborazione con i medici. Il servizio si articola nelle seguenti prestazioni:

- gestione dell'assistenza infermieristica e supervisione del lavoro degli ASA/OSS
- gestione delle terapie prescritte dai medici;
- esecuzione di medicazioni;
- educazione sanitaria agli ospiti, ai familiari e agli operatori Ausiliari Socio Assistenziali e Operatore Socio Sanitario (ASA/OSS);
- impostazione rapporto di fiducia con ospiti e familiari, comprendente l'aggiornamento sulle condizioni di salute degli stessi;
- assistenza agli ospiti con problematiche particolari (alimentazione parenterale, stomie, tracheostomie, SLA);
- verifica e modifica del menù degli ospiti, in collaborazione con l'équipe medica.

### Servizio di fisioterapia

I nostri professionisti della riabilitazione (fisioterapisti), opportunamente coordinati dall'équipe medica della Casa, assicurano interventi terapeutici e preventivi volti a mantenere e migliorare la qualità di vita in soggetti con particolari deficit motori, nel tentativo di stabilizzare e/o recuperare le loro capacità motorie. Tali interventi corrispondono a un preciso obiettivo terapeutico stabilito dal medico in accordo con quanto emerso dalle valutazioni collegiali dell'équipe multiprofessionale in sede di elaborazione del P.A.I.; inoltre va tenuto presente che, per sua natura, l'attività fisioterapica ha una cadenza ciclica (avendo pertanto un inizio e una fine); per entrambi questi motivi alcuni ospiti, per periodi più o meno lunghi della loro permanenza presso la RSA, possono non risultare candidati a svolgere attività di fisioterapia. Le attività si svolgono in palestra con gli opportuni ausili e attrezzature (parallele, bastoni, scale, palloni, lettini speciali, spalliere, cyclette ecc.), mediante trattamento individuale e/o di gruppo e in collaborazione con le altre figure professionali. In caso di ospiti allettati, il trattamento viene eseguito direttamente al letto del paziente.

**“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.4 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Modalità di funzionamento e di accesso ai servizi 2/5**

Il servizio si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni:

- valutazione della funzionalità motoria degli ospiti;
- sviluppo e implementazione di piani di mantenimento motorio degli ospiti in coerenza con le valutazioni dell'équipe medica;
- supporto e consulenza al personale assistenziale sulla mobilità dell'ospite, ove necessario;
- cicli di deambulazione assistita degli ospiti con l'impiego di ausili;
- sedute di ginnastica attiva e passiva a favore degli ospiti.

I fisioterapisti sono presenti dal lunedì al venerdì.

### **Servizio educativo**

L'obiettivo di fondo del servizio svolto dall'educatore consiste nello sviluppare nell'anziano l'interesse per una socialità attiva e nel cercare di incrementare la possibilità di scelta dell'impostazione della sua esistenza all'interno della nuova comunità, compatibilmente con le sue possibilità psicofisiche. In generale, per il raggiungimento di questo ambizioso obiettivo, l'educatore si muove lungo tre direttrici principali: il coinvolgimento diretto degli ospiti; i rapporti degli ospiti con il mondo esterno; i rapporti degli ospiti con gli operatori, i familiari e gli altri ospiti. In particolare, l'educatore organizza a favore degli ospiti e dei familiari una diversità di iniziative, progettate in equipe e riassumibili nelle seguenti attività:

- manuali e “arteterapia”
- ludiche (tombola, giochi di società, ecc.);
- culturali: spazio dedicato all'approfondimento di vari temi di attualità;
- cognitive (lettura del giornale, conversazione, cruciverba, memory ecc.)
- di socializzazione: feste di compleanno e attività per le festività (religiose e civili) coinvolgendo i familiari e la comunità locale;
- terapia occupazionale (piccoli gruppi): stimolazione cognitiva, stimolazione orientamento spazio/temporale, attività finomotorie.

### **Servizio ausiliario socio assistenziale (ASA)**

L'assistenza ausiliaria agli ospiti viene garantita da personale qualificato: gli operatori suppliscono alle carenze di autonomia degli ospiti stessi nelle loro funzioni personali essenziali. Il personale ausiliario socio-assistenziale (ASA) rappresenta la tipologia di operatori che più di altri rimangono accanto agli ospiti. Il servizio, infatti, si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni:

- assistenza agli ospiti durante l'intero arco delle 24 ore, nell'igiene, nella cura di sé e ai pasti;
- rilevazione delle esigenze degli ospiti e degli eventuali cambiamenti di bisogni assistenziali che intervengono durante la giornata;
- partecipazione attiva all'implementazione di tutte le attività socio-sanitarie.

Tra le attività di cura e igiene personale degli ospiti svolte dal Personale ASA (e quindi incluse nella retta), sono compresi anche:

- il lavaggio e l'asciugatura settimanali dei capelli, per tutti gli ospiti;
- la rasatura quotidiana, per tutti gli uomini.

Per l'illustrazione delle attività si rimanda alla descrizione della “giornata tipo” (contenuta nella Carta dei Servizi), in cui esse sono dettagliatamente descritte.

### **Servizio Operatore Socio Sanitario (OSS)**

L'operatore socio Sanitario, supervisionato da personale infermieristico, è presente in struttura 365 giorni all'anno compresi i festivi), operando in stretta collaborazione con gli infermieri

L'operatore esegue su richiesta dell'infermiere:

**“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.4 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Modalità di funzionamento e di accesso ai servizi 3/5**

- somministrazione delle terapie preparate dagli infermieri in loro presenza
- misurazione dei parametri vitali su indicazioni medico infermieristica
- esecuzione di medicazioni su indicazioni degli infermieri
- impostazione rapporto di fiducia con ospiti e familiari,

## Servizio di Ristorazione

Il servizio di ristorazione è gestito ed erogato all'interno della Residenza, prevedendo la preparazione quotidiana di tutti i pasti (comprese la colazione e la merenda), tenendo conto:

- delle indicazioni e dell'approvazione del responsabile sanitario;
- delle linee guida per la somministrazione degli alimenti e delle bevande;
- della tipicità del territorio e della cucina locale, differenziandoli per stagione e proponendo combinazioni diverse ogni giorno (sia a pranzo che a cena), secondo una ciclicità mensile.

Durante la giornata, a tutti gli ospiti è garantito un corretto programma di idratazione.

Si osservano anche menù basati su specifiche esigenze sanitarie (su indicazione dell'équipe medica), tenendo conto, nei limiti del possibile, delle abitudini di ciascun ospite. Per l'illustrazione puntuale della composizione dei pasti, si rimanda alla descrizione del “Menù tipo” della Casa. Per tutti gli ospiti che necessitano di un aiuto attivo o imboccamento per alimentarsi, i due pasti principali, pranzo e cena, sono anticipati di mezz'ora. Il servizio di assistenza al pasto è a cura esclusiva del personale ausiliario e socio sanitario e, ove necessario, dell'infermiere.

Di seguito si riportano un paio di settimane di esempio del “menù tipo” (standard), rispettivamente per la stagione invernale ed estiva.

	Esempio di menù invernale		Esempio di menù estivo	
	PRANZO	CENA	PRANZO	CENA
<b>LUN.</b>	Risotto ai quattro formaggi Pollo alla cacciatora Patate lesse / spinaci al vapore	Crema di legumi - passato Formaggi misti Fagiolini in insalata	Sedanini al ragù di verdura Reale di vitello Patate al forno / Spinaci al vapore	Minestrina Zucchine ripiene Purè
<b>MAR.</b>	Farfalle al ragù Frittata con verdure Cavolfiori gratinati	Riso e prezzemolo Prosciutto cotto e taleggio Piselli in padella / zucchine	Risotto allo zafferano Polpettone Carote al latte / insalata	Crema di carote Mozzarella alla caprese Spinaci all'agro
<b>MER.</b>	Risotto alla paesana Fesa di tacchino arrosto Verze stufate	Passato di verdura con crostini Affettati misti Cavoli di Bruxelles / purè	Penne al pomodoro Pollo al forno Fagiolini al burro	Passato di verdura Bollito Zucchine in padella
<b>GIO.</b>	Gnocchi al pomodoro Scaloppina alla pizzaiola Erbette all'olio	Pasta e fagioli Cotto e taleggio Fagiolini	Tortiglioni ai quattro formaggi Uova sode e tonno Piselli al prosciutto	Riso e prezzemolo Prosciutto cotto e salame Erbette al burro
<b>VEN.</b>	Fusilli alla pastora Platessa con cipolle Finocchi	Pasta e patate - minestrina Caprini sott'olio Spinaci all'agro	Risotto alla pescatora Scaloppine la vino bianco Insalata / cavolfiori	Pasta e patate Verdesca alla siciliana Zucchine trifolate
<b>SAB.</b>	Risotto allo zafferano Scaloppine ai funghi Polenta	Crema di zucchine - minestrina Mortadella e formaggi misti Erbette	Penne al pomodoro fresco Scaloppine di pollo ai funghi Finocchi al forno	Crema di piselli - minestrina Involtini prosciutto e Patate prezzemolate
<b>DOM.</b>	Pizzoccheri Arrosto di vitello al forno Cavolfiori	Minestrone di verdura con pasta Pollo lessato Carote al burro / spinaci	Lasagne alla bolognese Arrosto di tacchino Purè	Quadrini in brodo Primo sale Carote lesse

**Costante per i due menù è la fornitura di frutta fresca di stagione e il fatto che si preveda sempre almeno un piatto adatto per essere frullato/omogeneizzato**

**“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.4 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Modalità di funzionamento e di accesso ai servizi 4/5**

Alternative per il pranzo e per la cena

- Primo piatto: riso in bianco, pasta in bianco, minestrina, semolino;
- Secondo piatto: formaggio e affettati;
- Contorno: purè, verdura cotta e cruda;
- Frutta: frutta frullata o cotta.

Diete particolari

Soddisfano le esigenze alimentari di ospiti il cui stato di salute o la cui patologia non consentano di utilizzare, per il loro pasto, determinati prodotti alimentari.

Diete speciali

Sono rivolte a soddisfare le esigenze alimentari di pazienti dismetabolici e che pertanto richiedono un calcolato apporto di nutrienti, con identificazione sia della qualità, sia della quantità degli alimenti.

L'adozione (temporanea o permanente) di diete particolari o speciali tiene conto delle prescrizioni mediche contenute nel PAI dell'ospite.

### **Servizi di pulizia e manutenzione**

Il servizio di pulizia viene svolto quotidianamente dal personale interno specializzato negli ambienti comuni (sale da pranzo, corridoi, bagni assistiti, cappella, palestra ecc.); il mantenimento del buon stato di igiene dell'ambiente è garantito dal personale ausiliario. Gli interventi di pulizia vengono effettuati con moderne attrezzature, adeguati macchinari e prodotti. Viene inoltre garantito l'aggiornamento e l'implementazione di un programma di sanificazione periodica degli ambienti.

Il servizio di manutenzione della Casa è garantito da personale interno di fiducia che provvede a tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e di riparazione che si rendono necessari.

### **Servizio di guardaroba**

Il servizio si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni:

- monitoraggio costante della biancheria piana (lenzuola, federe, coperte e asciugamani) finalizzato al ricambio;
- monitoraggio, sistemazione e cura dei capi personali degli ospiti (abiti, giacche, biancheria intima, biancheria da notte);
- distribuzione e riordino della biancheria degli ospiti nei rispettivi armadi;
- piccole riparazioni dei capi personali degli ospiti;
- etichettatura dei capi personali degli ospiti;
- segnalazione al direttore di eventuali necessità degli ospiti o dei familiari non rientranti nel proprio ambito di competenza.

### **Servizio di lavanderia**

Il servizio è affidato a due ditte esterne specializzata e provvede a garantire il regolare ricambio e lavaggio della biancheria piana e dei capi personali degli ospiti.

<sup>1</sup> Le presenti alternative sono fisse (per tutti i 365 giorni dell'anno) e sono invariabilmente quelle citate.

**“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.4 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Modalità di funzionamento e di accesso ai servizi 5/5**

## Direzione

Il direttore garantisce il miglior livello possibile di benessere degli ospiti, attraverso l'organizzazione degli aspetti gestionali e il coordinamento di tutto il personale che opera nella RSA ai diversi livelli.

Verifica che sia assicurato il rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento (Regione, Comune e ATS) in materia sanitaria, assistenziale, di igiene ambientale e alimentazione.

Garantisce che tutte le attività svolte dalle diverse figure professionali siano in sintonia con la mission aziendale.

Forma, educa e motiva il personale per un coinvolgimento sempre più profondo e partecipato attraverso lo strumento delle riunioni d'équipe.

Oltre a ciò il direttore fornisce tutte le informazioni utili sulla Casa alle persone interessate in particolare:

- è disponibile, previo appuntamento telefonico, per le visite guidate secondo quanto specificato nell'apposita procedura ( si vedano le “Modalità di accoglienza e di presa in carico” );
- gestisce la lista d'attesa;
- segue l'ospite e i suoi familiari all'inizio del rapporto (domanda di ammissione), al momento dell'ingresso e durante tutta la sua permanenza nella Casa;
- coopera nella rilevazione della soddisfazione della clientela attraverso la somministrazione di appositi questionari e la raccolta di suggerimenti scritti;
- è consulente per la famiglia nell'avvio e nello svolgimento di eventuali pratiche inerenti all'ospite (invalidità, ausili tramite SSN, amministrazione di sostegno).

## Amministrazione - Urp

Questo servizio è a disposizione per la riscossione del pagamento delle rette e per l'emissione delle relative fatture.

Gestisce la relazione tra ospite ed enti pubblici (cambi di residenza; cambio del medico);aggiorna i dati anagrafici degli ospiti.

## Gestione del personale

Questo servizio provvede a garantire l'organizzazione del personale assicurando la regolare presenza di tutte le figure professionali secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

## Reception

Gli addetti di questo servizio forniscono accoglienza e informazioni ai familiari degli ospiti e ai visitatori e gestiscono la comunicazione.

Cooperano con la direzione nella rilevazione della soddisfazione della clientela attraverso la somministrazione di appositi questionari e la raccolta di suggerimenti scritti

**“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.5 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Dichiarazione di composizione della retta 1 di 1**

( ----- FAC SIMILE----- )

RSA Fondazione San Giuseppe  
Viale Locatelli, 6  
24044 Dalmine (BG)

### CERTIFICAZIONE ANNO XXXX

In conformità alla Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia XI/1298 del 25 febbraio 2019 "Determinazioni in ordine alla certificazione dei costi di ricovero in unità di offerta socio-sanitaria", e per i fini previsti dalla legge,

### SI DICHIARA

che nell'anno XXXX

il/la Sig. \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_ ha versato a titolo di retta per

il soggiorno del/della Sig. \_\_\_\_\_, C.F. \_\_\_\_\_

presso questa struttura la somma complessiva di

€ \_\_\_\_\_

di cui € \_\_\_\_\_ per i costi sanitari e di

assistenza specifica . Tale dichiarazione è valida per gli usi consentiti dalla legge.

In fede Dalmine,

Il legale rappresentante

**“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.6 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI resp. Dei servizi direttamente gestiti da**  
**Universiis pag. 1 di 1**

## I RESPONSABILI DEI SERVIZI DIRETTAMENTE GESTITI DA UNIVERSIIS

### **Direttore**

Dott.ssa Crespolini Rosa Angela

### **Servizio Amministrazione e Gestione del Personale**

Di Lullo Anna / Gritti Sara

### **Reception**

Bassis Alessandra  
Marchetti Veronica

### **Servizio Medico Responsabile sanitario**

Dott.ssa Cirelli Roberta

### **Medici**

Dott.ssa Garaffa Giovanna Rosa Pia  
Dott. Cirelli Mario  
Dott. Moili Leonardo

### **Servizio di Fisioterapia**

Quarato Daniela

### **Servizio di Educatore**

Pellegrini Silvia

**“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.7 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Modalità di inoltro segnalazioni e suggerimenti Pag 1 di 2**

## MODALITÀ DI INOLTRO DI SEGNALAZIONI PER SUGGERIMENTI, CRITICITÀ O APPREZZAMENTI DA PARTE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Qualora gli ospiti o i loro familiari intendano segnalare suggerimenti, inoltrare osservazioni su problemi o manifestare apprezzamenti, possono farlo tramite un incontro con il direttore della Casa, in orario d’ufficio da lunedì a venerdì (escluse le festività) e previo appuntamento, oppure con comunicazione in carta semplice da spedire all’indirizzo della Casa o da trasmettere via fax “ 035/ 0170217” o via mail all’indirizzo “[urp.dalmine@universiis.com](mailto:urp.dalmine@universiis.com)”

Se preferiscono, possono anche ricorrere ad apposite schede disponibili presso la Reception di cui più oltre viene dato esempio (si veda il modello riportato nella pagina seguente); una volta compilate, le schede possono essere lasciate nell’apposita casella “Comunicazioni Ufficio Direzione” situata di fronte alla direzione.

Universiis, considerando tali segnalazioni importanti contributi al miglioramento del livello di qualità dei servizi offerti, le sottoporrà ad attenta analisi, impegnandosi a rispondere in modo sollecito e comunque **non oltre un mese** dalla data d’inoltro.

Ringraziando sin d’ora per la collaborazione, porgo cordiali saluti.

**“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.7 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Modalità di inoltro segnalazioni e suggerimenti Pag 2 di 2**

**SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI SUGGERIMENTI, CRITICITÀ O  
 APPREZZAMENTI DA PARTE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI**

SE OSPITE	SE PARENTE / FAMILIARE
Il sottoscritto ..... <b>ospite</b> presso questa Residenza Sanitaria Assistenziale	Il sottoscritto....., in qualità di <b>familiare</b> (specificare)..... del Sig. / Sig.ra ....., ospite presso questa Residenza Sanitaria Assistenziale

al fine di contribuire al miglioramento del servizio, sottopone la seguente segnalazione / proposta, riguardante:

- SERVIZIO MEDICO
- SERVIZIO INFERMIERISTICO
- SERVIZIO DI FISIOTERAPIA
- SERVIZIO AUSILIARIO SOCIO-ASSISTENZIALE
- SERVIZIO OPERATORE SOCIO SANITARIO
- SERVIZIO EDUCATIVO
- SERVIZIO DI RISTORAZIONE
- DIREZIONE
- SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (DIRETTORE)
- SERVIZIO AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE
- SERVIZIO DI RECEPTION
- SERVIZIO DI GUARDAROBA
- SERVIZIO DI LAVANDERIA
- SERVIZI DI PULIZIE E SANIFICAZIONE
- SERVIZI DI MANUTENZIONE
- ALTRO

**Modalità di compilazione:** barrare il servizio di riferimento e formulare la segnalazione in termini sintetici e propositivi, indicando anche se si desidera approfondire il problema attraverso un colloquio personale.

---



---



---



---

Chiedo la possibilità di un colloquio personale.

Data:     /     /    

In fede

*Universiis, considerando tali segnalazioni importanti contributi al miglioramento del livello di qualità offerti, le sottoporrà ad attenta analisi, impegnandosi a rispondere in modo sollecito e comunque non oltre un mese dalla data d'inoltro.*

“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)  
N.8 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Carta dei servizi dell’anziano Pag 1 di 3

## CARTA DEI DIRITTI DELL’ANZIANO

N.B.: Documento recepito per legge, tratto dalla D.G.R. 14 /12 /2001 n° 7 / 7435 della Regione Lombardia

### Introduzione

L’anziano è costretto a lasciare la propria casa e trasferirsi in una struttura più adeguata alle sue necessità, nei casi in cui:

- non sia in grado, pur in presenza di potenziali autonomie fisiche e psichiche, di gestire autonomamente la propria vita;
- non sia più sufficientemente tutelato, attraverso le risorse sociali e assistenziali territoriali, al mantenimento del proprio domicilio;
- non si possa evitare o quantomeno rallentare, con una risposta assistenziale adeguata, un prevedibile e veloce decadimento psichico e recuperare risorse e potenzialità;
- pur portatore di patologie fisiche e psichiche, abbia raggiunto uno stato di stabilizzazione compatibile con una residenza in ambiente assistenziale protetto;
- necessita di un’alta assistenza tutelare, prestazioni sanitarie continuative ed intensive, ad eccezione di specifiche prestazioni ospedaliere.

A questo punto sorge la domanda: da dove partire rispetto all’accoglienza e alla cura di coloro che si trovano in questa situazione? Sembrerà paradossale ma è necessario partire dal desiderio di felicità proprio di ogni uomo sia esso giovane o anziano, malato o in salute, tenendo conto delle diverse modalità con cui questo desiderio si esprime. Solo così la persona anziana potrà essere accolta e curata tenendo conto di tutti i fattori e di tutte le sue potenzialità e non di ciò che manca, valorizzando le diversità, considerate come una ricchezza, e approfittando della malattia e della vecchiaia come occasione di cambiamento. In questo senso si capisce il valore della parola educazione che si è normalmente soliti accostare solo ai bambini ed ai giovani ed è invece fondamentale per tutta la durata della vita di ciascun uomo.

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 nel rispetto dei diritti della persona.

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, mass media; 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.

**“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.8 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Carta dei servizi dell’anziano Pag 2 di 3**

In questo documento vengono richiamati alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- **Il principio "di giustizia sociale"**, enunciato dall'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'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.
- **Il principio "di solidarietà"**, enunciato dall'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.
- **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 anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento 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 rispettate, 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;
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
- di vivere con chi desidera;
- di avere una vita di relazione;
- di essere messa in condizioni 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 condizioni di godere e di conservare la propria dignità, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

### La società e le Istituzioni hanno il dovere:

- **di rispettare** le modalità di condotta della persona anziana, compatibile con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità;

“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)  
 N.8 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Carta dei servizi dell’anziano Pag 3 di 3

- **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 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 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, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
- **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 delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, pertanto rivestono una particolare rilevanza gli strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP) dell'ATS.

Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

#### Attenzioni particolari nei confronti degli ospiti

- **diritto** al rispetto come individuo, ad essere chiamato con il proprio nome e con il "lei"...
- **diritto** alla presenza costante, in mancanza di autosufficienza, di un familiare, come supporto integrativo al compito assistenziale;
- **diritto** ad un'assistenza ordinata che rispetti il silenzio in orari di riposo;
- **diritto** a consumare i pasti seduto ad un tavolo, quando le condizioni lo consentono, ed in orari non lontani dalle abitudini consuete;
- **diritto** all'assistenza tempestiva per i bisogni fisiologici ed al cambio della biancheria ogni qualvolta sia necessario;
- **diritto** ad essere informato sulle procedure che si compiono sul suo corpo (iniezioni, medicazioni, lavaggio)
- **diritto** a ricevere sempre una risposta ai quesiti che pone;
- **diritto** all'esecuzione esatta e puntuale della terapia;
- **diritto** al rispetto del proprio pudore;
- **diritto** all'aiuto per l'alimentazione, la pulizia personale e la mobilità;
- **diritto** (...) ad essere considerato una "persona";
- **diritto** di essere accudito e curato nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa

“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)  
 N.9 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Customer satisfaction Pag 1 di 2

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO OSPITE/PARENTE RSA

Le chiediamo gentilmente di indicarci alcuni Suoi dati generali (barrare la casella che interessa) se Lei è un’Ospite, oppure se è un parente di indicare i dati sottorichiesti rispetto al parente ospitato in Struttura. In quest’ultimo caso indicare anche il grado di parentela nell’apposito spazio bianco:

**età dell’ospite:**

- 0-64 anni
- 65-69 anni
- 70-74 anni
- 75-79 anni
- 80-84anni
- 85 anni ed oltre

**sesso:**

- maschio
- femmina

**Grado di parentela** (se il compilatore è diverso dall’ospite): \_\_\_\_\_

	Sì	No	In parte
<b>1. STRUTTURA</b>			
Ritiene adeguata la struttura per le Sue esigenze?			
Giudica la Sua camera accogliente?			
Ritiene adeguate alle Sue esigenze le parti comuni della struttura?			

	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Inadeguato
<b>1. SERVIZIO MEDICO</b>				
Qualità del servizio medico				
Competenza del personale medico				
Attenzione e disponibilità del personale medico				
<b>2. SERVIZIO INFERMIERISTICO</b>				
Qualità del servizio infermieristico				
Competenza del personale infermieristico				
Attenzione e disponibilità del personale infermieristico				
<b>3. SERVIZIO FISIOTERAPIA</b>				
Qualità del servizio fisioterapico				
Competenza del personale fisioterapico				
Attenzione e disponibilità del personale fisioterapico				
<b>4. SERVIZIO DI ASSISTENZA</b>				
Qualità del servizio del personale assistenziale				
Competenza professionale del personale assistenziale				
Attenzione e disponibilità da parte del personale assistenziale				
<b>5. SERVIZIO DI PULIZIA</b>				
Qualità del servizio di pulizia della struttura				
Qualità del servizio di pulizia della camera				
<b>6. SERVIZIO AMMINISTRATIVO</b>				
Qualità del servizio amministrativo				
Attenzione e disponibilità da parte del personale direttivo				
Attenzione e disponibilità da parte del personale amministrativo				
<b>7. SERVIZIO RISTORAZIONE</b>				
Qualità dei menù				
<b>8. SERVIZIO ANIMAZIONE</b>				
Qualità del servizio di animazione				
Attenzione e disponibilità da parte degli animatori				

FAC-SIMILE

“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)  
 N.9 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Customer satisfaction Pag 2 di 2

<b>9. SERVIZIO LAVANDERIA, STIRERIA E GUARDAROBA</b>				
Qualità del servizio di lavanderia, stireria e guardaroba				
<b>10. SERVIZIO PARRUCCHIERE/PEDI</b>				
Qualità del servizio parrucchiere				
Qualità del servizio pedicure				
Qualità del servizio manicure				
<b>11. SERVIZIO TRASPORTO</b>				
Qualità del servizio di trasporto				
<b>12. SERVIZIO DI VOLONTARIATO</b>				
Qualità del servizio di volontariato				
<b>13. ASSISTENZA RELIGIOSA</b>				
Qualità dell'assistenza religiosa				
<b>14. L'OSPITE SI SENTE</b>				
Accolto				
Coinvolto				
Trascurato				
<b>15. IL PARENTE SI SENTE</b>				
Accolto				
Coinvolto				
Trascurato				
<b>16. TENUTO CONTO DI TUTTI GLI ASPETTI DEL SERVIZIO E DELLE CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA, QUAL'E' IL SUO GIUDIZIO COMPLESSIVO?</b>				

(Riservato all'ospite) Si sente accolto ?

si no

(Riservato ai parenti dell'Ospite) Le piacerebbe e sarebbe disponibile a partecipare ad un "Progetto Assistenziale Individuale" relativo al Suo congiunto, partecipando alle riunioni periodiche del personale e alla realizzazione attiva del progetto stesso?

Si no

(Riservato ai parenti dell'Ospite) Si sente accolto)

si no

**Quali sono le migliorie che vorrebbe fossero apportate al servizio di cui Lei usufruisce, compatibilmente con la vita in comunità?**

---



---



---



---



---



---



---



---

**“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.10 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Regolamento interno su posto definitivo Pag 1 di 4**

## REGOLAMENTO INTERNO SU POSTO DEFINITIVO

### Scopo del documento

Il presente documento è la raccolta delle norme che regolano il funzionamento della nostra Residenza Sanitaria Assistenziale di seguito detta anche RSA o Casa di Riposo o Casa - che tutti coloro che vivono e lavorano in essa o che accedono ad essa sono tenuti a conoscere e a osservare nel rispetto delle altre persone, dell'ambiente e delle sue dotazioni. Fornisce altresì importanti indicazioni a livello pratico, utili per un inserimento e un orientamento all'interno dell'organizzazione dei servizi della RSA.

### RSA, luogo di cura e assistenza

La RSA è un luogo di cura e di riposo: pertanto tutti i visitatori sono tenuti a mantenere un comportamento adeguato alla circostanza. A tal fine sono vietati tutti quei comportamenti che ledono il decoro e la dignità degli ospiti, degli altri visitatori, della struttura e del personale. Pertanto è proibito tenere un tono di voce alto in tutti gli ambienti della Casa, anche nelle ore diurne, fare schiamazzi e qualunque altro rumore molesto. È, altresì, proibito polemizzare con il personale e/o contestarlo direttamente. In ogni caso, infatti, il direttore e i rappresentanti/responsabili dei servizi offerti, si rendono disponibili a incontrare il familiare nel caso di richieste di chiarimenti, osservazioni e reclami; a questo proposito sono disponibili alla Reception appositi moduli da inoltrare al direttore.

### Personale sociosanitario e assistenziale

La RSA è accreditata con il Servizio Sanitario della Regione Lombardia. Si avvale, pertanto, di personale sociosanitario e assistenziale professionalmente qualificato e organizzato secondo gli standard previsti dalla relativa normativa regionale.

### Fermo letto

A seguito di accordo sottoscritto con apposito modulo tra il contraente e la Direzione della RSA, un posto letto può essere tenuto a disposizione di un ospite per qualche giorno – come concordato dalle parti e scritto sul modulo – prima dell'effettivo inizio del ricovero in RSA. Tale periodo, detto di “fermo letto”, pertanto, va dal momento della sottoscrizione dell'accordo sino all'inizio del ricovero. Normalmente il “fermo letto” non viene accordato per periodi superiori a una settimana, salvo eventuali eccezioni da concordarsi con la Direzione.

Tutti i giorni di “fermo letto” verranno poi addebitati al contraente nella prima fattura ad un prezzo giornaliero pari alla retta indicata sul contratto.

### Accoglienza

Non vengono effettuati nuovi inserimenti o dimissioni nei giorni di sabato e domenica. Ogni eventuale deroga dovrà essere concordata con la Direzione della RSA, previa approvazione del responsabile sanitario. L'ammissione prevede la raccolta di tutti i dati sanitari del nuovo ospite necessari per la compilazione del Fascicolo Sanitario e Sociale da parte dei medici della RSA e, successivamente, la formulazione di un Piano Individuale di Assistenza (P.A.I.) da parte dell'équipe socio-sanitaria e assistenziale della RSA.

### Attività diagnostico-terapeutiche e informazioni sullo stato di salute dell'ospite

Durante la permanenza dell'ospite in Casa di Riposo, la prescrizione delle procedure e delle attività diagnostiche e terapeutiche (compresa la somministrazione di farmaci, l'utilizzo di presidi, ausili, mezzi di protezione e tutela ecc.) è soggetta alla esclusiva responsabilità dell'équipe medica della RSA. Le informazioni di carattere strettamente medico, pertanto, vanno chieste e possono essere date solo dai medici stessi. A questo proposito, i familiari possono chiedere un appuntamento con i medici; nelle bacheche e in Reception sono disponibili gli orari di ricevimento. Va comunque precisato che, solo in caso di episodi di comprovata urgenza o emergenza, medici e infermieri contatteranno il familiare di riferimento per fornire informazioni circa eventuali variazioni dello stato di salute dell'ospite. Altre informazioni di carattere amministrativo o assistenziale (riguardanti le attività di fisioterapia e animazione) potranno essere richieste al direttore, previo appuntamento.

**“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.10 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Regolamento interno su posto definitivo Pag 2 di 4**

## Alimenti provenienti dall'esterno

Al fine di salvaguardare il benessere degli ospiti e di garantire loro alimentazione e idratazione corrette e sicure, l'offerta di dolci (biscotti, caramelle, cioccolatini ecc.), di altri alimenti o bevande al di fuori dei pasti da parte dei visitatori, è generalmente vietata. Tuttavia, eccezioni sono possibili esclusivamente a favore del proprio familiare anziano (l'ospite) - non è invece ammessa nei confronti degli altri ospiti della Casa - in quantità limitate e sempre concordate con l'infermiere del piano.

In ogni caso è sempre necessario mettere al corrente il personale di reparto che provvederà alla presa in carico e alla successiva distribuzione di tali alimenti o bevande.

Non è possibile somministrare agli ospiti alimenti freschi provenienti dall'esterno.

Nei reparti non possono essere conservati alimenti se non in confezione integra e con data di scadenza ben leggibile; una volta aperte le confezioni, se non consumate al momento devono essere buttate.

Non si possono conservare alimenti nelle camere; il personale effettua controlli ed è autorizzato a gettare quanto non adeguato alle norme igieniche

## Effetti personali

Si consiglia di non lasciare all'ospite denaro od oggetti di valore ma limitati effetti personali che possano essere utilmente trattenuti in RSA. In caso di smarrimento, la Direzione risponderà solo dei beni effettivamente presi in custodia, ai sensi della Sezione II, Titolo III, Libro IV del Codice Civile. A tal proposito Universiis Società Cooperativa Sociale ha stipulato idonea Polizza assicurativa con Primaria Compagnia di assicurazione, la cui copia è depositata presso gli uffici amministrativi della RSA

In ogni caso la Direzione si riserva la facoltà di non accettare in custodia denaro, beni di valore, preziosi e altri oggetti e che, per la loro natura e per il loro valore, siano da custodire in luoghi più appropriati e con altre modalità. Si richiede, altresì, a tutti i visitatori, di porre molta attenzione nella custodia degli oggetti personali (borse, portafogli, documenti ecc.), in caso di smarrimento dei quali la Direzione non potrà essere ritenuta responsabile in alcun modo. Ogni ospite ha la possibilità di portare nella propria stanza oggetti personali, sempre nel rispetto dei diritti e delle libertà degli altri residenti. Richieste particolari per la sistemazione di arredi e suppellettili dovranno essere concordate con la Direzione, la quale non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile qualora si dovessero verificare ammanchi degli stessi. L'ospite, i familiari e tutti i visitatori s'impegnano:

- ad osservare le regole di igiene dell'ambiente;
- a mantenere in buono stato le unità abitative, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate;
- a segnalare tempestivamente al personale di reparto o di Reception l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche della camera;
- a risarcire i danni arrecati per propria negligenza, incuria e trascuratezza.

È vietata in ogni caso la riparazione o la manomissione di qualsivoglia impianto o apparecchiatura da parte di persone non autorizzate dalla Direzione.

## Radio, televisori e telefoni

Previa autorizzazione della Direzione, l'ospite o i familiari potranno dotare l'unità abitativa del loro caro di apparecchi radio e TV, purché il loro utilizzo sia effettuato: nel rispetto della struttura e delle altre persone (ospiti ecc.); in orari concordati con l'esclusione del periodo di riposo pomeridiano; preferibilmente con auricolari. Il personale è autorizzato a far rispettare tali limitazioni e divieti. Per motivi di sicurezza, di tutela della salute e della privacy degli ospiti, l'utilizzo di telefoni cellulari da parte degli stessi è ammesso durante la permanenza in RSA solo durante le ore centrali della mattina e del pomeriggio. Nel caso di un utilizzo non adeguato a tali indicazioni, il personale è autorizzato al ritiro e consegna del telefono alla Direzione. In nessun modo il personale è responsabile di un utilizzo improprio o della rottura degli apparecchi.

## Prenotazione del pranzo

Qualora i familiari volessero pranzare con il loro congiunto, è necessario che prenotino un giorno prima, inoltrando richiesta scritta alla direzione.. Si ricorda che il costo del pasto dei famigliari non è incluso nella retta.

Si ricorda altresì che, in tutti gli altri casi, la presenza dei familiari e di tutti gli altri visitatori non è ammessa nelle sale da pranzo durante la somministrazione dei pasti. Un'eventuale deroga a quanto sopra può essere concordata con la Direzione.

**“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.10 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Regolamento interno su posto definitivo Pag. 3 di 4**

## Visite durante le attività

In generale, al fine di migliorare la qualità di vita degli ospiti, si richiede la collaborazione dei familiari e di tutti gli altri visitatori nell'osservanza delle seguenti indicazioni:

- nel caso in cui il visitatore giungesse inatteso durante i pasti, lo svolgimento di attività terapeutiche (sedute di fisioterapia, psicomotricità, ecc.) o la partecipazione a funzioni religiose, questi è pregato di attendere al di fuori dei locali interessati sino a che l'ospite abbia terminato;
- nel caso in cui il visitatore giungesse inatteso mentre l'ospite sta partecipando ad attività di intrattenimento ludico o cognitivo (svolte dal Servizio di Animazione), questi è pregato di chiedere al personale di accompagnare l'ospite stesso, se consenziente, in un altro luogo dove sia possibile intrattenersi serenamente in sua compagnia senza recare disturbo agli altri ospiti;
- qualora l'ospite, per qualsiasi motivo fosse allettato, i familiari sono pregati di non fermarsi nella sua stanza in numero maggiore a uno o due per volta.

## Uscite

Compatibilmente con le rispettive condizioni psicofisiche, agli ospiti è garantita la possibilità di uscire dalla Casa. Considerando, tuttavia, che gli stessi sono per lo più non autosufficienti, le uscite devono essere preliminarmente concordate tra il familiare e un medico della Casa attraverso una richiesta scritta e firmata dell'interessato, inviata in copia conoscenza anche al direttore; in caso di accordo, il medico, sottoscriverà, a sua volta, la richiesta. In caso di richiesta avanzata in un momento di assenza del medico o di mancato consenso dello stesso, il familiare o l'ospite che intendessero comunque avvalersi della facoltà di uscire dalla RSA, dovranno avvertire l'infermiere in turno e rilasciargli la richiesta scritta, assumendosi la responsabilità dei rischi connessi ad un'uscita non autorizzata. Non è invece previsto l'accompagnamento degli ospiti al di fuori della Casa da parte del personale in turno, ad eccezione delle iniziative programmate dal Servizio di Animazione. In tutti questi casi la Direzione è sollevata da qualsiasi responsabilità derivante da eventuali incidenti occorrenti al di fuori della Residenza.

## Mance

Nel caso in cui l'ospite o i familiari desiderassero manifestare la propria particolare soddisfazione al Personale attraverso l'elargizione di una mancia, sono tenuti a consegnarla alla direzione che provvederà a raccogliercela e a distribuirla agli interessati in occasione della festività più prossima. Tutto ciò al fine di non creare disagio nel Personale che non potrà in ogni caso ricevere direttamente regalie di alcun tipo.

## Badanti

In situazioni molto particolari i familiari potranno fare richiesta alla Direzione di avvalersi di badanti per il proprio anziano. La Direzione, insieme al responsabile sanitario, si riserva la possibilità di valutare ed eventualmente approvare tale richiesta, sottoscrivendola. Una volta ottenuta l'autorizzazione scritta, il primo giorno di attività, la badante è tenuta a presentarsi al coordinatore infermieristico. In ogni caso la badante autorizzata potrà svolgere esclusivamente attività di compagnia o di accompagnamento durante brevi passeggiate all'interno ed eventualmente all'esterno della Casa, secondo orari ben specificati che andranno scrupolosamente rispettati, pena la revoca immediata da permesso. In caso di "incidenti" che dovessero occorrere all'ospite durante l'accudimento da parte della badante, la Direzione della Casa non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile. Il referente di piano sorveglierà l'adeguatezza di comportamento delle badanti.

La Direzione si riserva la facoltà di convocare i familiari qualora venissero rilevati effetti negativi nei confronti degli ospiti o di disturbo del lavoro degli operatori; si riserva altresì l'opportunità di limitare o di revocare l'autorizzazione della presenza della badante, qualora lo ritenesse opportuno. In ogni caso, dovrà essere rispettato il regolamento interno stilato per dette figure.

## Segnalazioni

L'ospite, direttamente o attraverso i suoi familiari, ha diritto di ottenere le prestazioni comprese nella retta (specificate nella Carta dei Servizi e in appositi allegati, forniti ai familiari insieme al contratto). Nel caso di richieste diverse o per la segnalazione di criticità, suggerimenti o apprezzamenti relativi ai servizi offerti, sia l'ospite che i familiari possono rivolgersi alla Direzione della Casa, richiedendo un colloquio o utilizzando la modulistica specifica, disponibile presso la Reception, secondo le modalità in essa previste.

**“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.10 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Regolamento interno su posto definitivo Pag. 4 di 4**

## Ricoveri ospedalieri, trasferimenti e assenze dalla Casa

La gestione degli aspetti clinici, sanitari, riabilitativi, dietetici e igienici della vita degli ospiti è affidata al responsabile sanitario della Casa (coadiuvato da uno o più colleghi – medici – e da altri operatori socio-sanitari), comprese le richieste di invio in Pronto Soccorso o di ricovero ospedaliero, per i quali vengono tempestivamente avvertiti i familiari o, in casi specifici, i referenti delle istituzioni coinvolte (Comune, Ats, ecc.).

Salvo eventuali impedimenti organizzativi e a propria discrezione, la Direzione, su espressa richiesta dei familiari, si rende disponibile ad organizzare il trasferimento con autoambulanza (presso l'ospedale o altre strutture) per visite e/o ricoveri programmati, esami ed accertamenti clinici, presso ospedali e strutture sanitarie di altro tipo. Per ciò che riguarda la regolazione dell'aspetto amministrativo nel periodo di assenza dell'ospite, si rimanda a quanto esplicitato nel contratto.

## Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa, per chi liberamente lo desidera, è garantita dalla presenza di un sacerdote cattolico all'interno del Centro. In ogni caso, per chi lo desiderasse, sarà possibile richiedere l'assistenza spirituale di un ministro di culto di qualsiasi altro credo o confessione religiosa, previo accordo con la Direzione.

## Rette e pagamenti

Per tutto quello che concerne le rette e i pagamenti si rimanda a quanto disciplinato nel Contratto e nella Carta dei Servizi.

Si segnala, tuttavia, che, in caso di impossibilità a far fronte al pagamento della retta socio-assistenziale da parte dell'anziano e/o degli obbligati per legge, qualora ne sussistano i presupposti stabiliti dalla normativa, il Comune di residenza può contribuire al pagamento della stessa.

## Volontariato

L'R.S.A. riconosce e promuove la funzione di utilità sociale del volontariato; ne incoraggia l'apporto e il coordinato utilizzo tenendo conto delle finalità istitutive e della attività del servizio.

L'attività del volontariato deve essere preventivamente autorizzata dalla Direzione della Casa ed è in ogni caso esclusivamente integrativa e mai sostitutiva di quella del personale dipendente, al quale compete la responsabilità del funzionamento del servizio.

## Richiesta di accesso alla documentazione Amministrativa e Sanitaria

L'ospite, i contraenti ed eventuali altri aventi diritto, possono accedere alla documentazione e agli atti loro riguardanti, secondo quanto disposto dalla DGR 35430/12 con particolare riferimento alla l.241/1990 e alla L.R.1/2012, previa compilazione dell'apposito modulo, da richiedere presso la reception.

## Cambio di Residenza

In ottemperanza alla normativa regionale, l'ospite è tenuto a cambiare la propria residenza, ponendo la stessa presso la RSA. Le pratiche inerenti il cambio di residenza vengono svolte dal personale della Struttura.

## Dimissioni

Per tutti gli aspetti relativi alle dimissioni, si rimanda a quanto esplicitato nel contratto tra l'Ente Gestore e il / i contraente / i.

DATA E FIRMA PER ACCETTAZIONE (ospite e/o familiare),

IL DIRETTORE DATA E FIRMA

Dalmine

**“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.11 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Regolamento interno SOLVENZA Pag. 1 di 4**

## REGOLAMENTO INTERNO SOLVENZA

### Scopo del documento

Il presente documento è la raccolta delle norme che regolano il funzionamento della nostra Residenza Sanitaria Assistenziale di seguito detta anche RSA o Casa di Riposo o Casa - che tutti coloro che vivono e lavorano in essa o che accedono ad essa sono tenuti a conoscere e a osservare nel rispetto delle altre persone, dell'ambiente e delle sue dotazioni. Fornisce altresì importanti indicazioni a livello pratico, utili per un inserimento e un orientamento all'interno dell'organizzazione dei servizi della RSA.

### RSA, luogo di cura e assistenza

La RSA è un luogo di cura e di riposo: pertanto tutti i visitatori sono tenuti a mantenere un comportamento adeguato alla circostanza. A tal fine sono vietati tutti quei comportamenti che ledono il decoro e la dignità degli ospiti, degli altri visitatori, della struttura e del personale. Pertanto è proibito tenere un tono di voce alto in tutti gli ambienti della Casa, anche nelle ore diurne, fare schiamazzi e qualunque altro rumore molesto. È, altresì, proibito polemizzare con il personale e/o contestarlo direttamente. In ogni caso, infatti, il direttore e i rappresentanti/responsabili dei servizi offerti, si rendono disponibili a incontrare il familiare nel caso di richieste di chiarimenti, osservazioni e reclami; a questo proposito sono disponibili alla Reception appositi moduli da inoltrare al direttore.

### Personale sociosanitario e assistenziale

La RSA si avvale di personale sociosanitario e assistenziale professionalmente qualificato e organizzato.

### Fermo letto

A seguito di accordo sottoscritto con apposito modulo tra il contraente e la Direzione della RSA, un posto letto può essere tenuto a disposizione di un ospite per qualche giorno – come concordato dalle parti e scritto sul modulo – prima dell'effettivo inizio del ricovero in RSA. Tale periodo, detto di “fermo letto”, pertanto, va dal momento della sottoscrizione dell'accordo sino all'inizio del ricovero. Normalmente il “fermo letto” non viene accordato per periodi superiori a una settimana, salvo eventuali eccezioni da concordarsi con la Direzione.

Tutti i giorni di “fermo letto” verranno poi addebitati al contraente nella prima fattura ad un prezzo giornaliero pari alla retta indicata sul contratto.

### Accoglienza

Non vengono effettuati nuovi inserimenti o dimissioni nei giorni di sabato e domenica. Ogni eventuale deroga dovrà essere concordata con la Direzione della RSA, previa approvazione del responsabile sanitario. L'ammissione prevede la raccolta di tutti i dati sanitari del nuovo ospite necessari per la compilazione del Fascicolo Sanitario e Sociale da parte dei medici della RSA e, successivamente, la formulazione di un Piano Individuale di Assistenza (P.A.I.) da parte dell'équipe socio-sanitaria e assistenziale della RSA.

### Attività diagnostico-terapeutiche e informazioni sullo stato di salute dell'ospite

Durante la permanenza dell'ospite in Casa di Riposo, la prescrizione delle procedure e delle attività diagnostiche terapeutiche, previa valutazione del medico della RSA è affidata al Medico di Medicina Generale. I familiari possono chiedere un appuntamento con i medici della Rsa, nelle bacheche e in Reception sono disponibili gli orari di ricevimento. Va comunque precisato che, solo in caso di episodi di comprovata urgenza o emergenza, medici e infermieri contatteranno il familiare di riferimento per fornire informazioni circa eventuali variazioni dello stato di salute dell'ospite. Altre informazioni di carattere amministrativo o assistenziale (riguardanti le attività di fisioterapia e animazione) potranno essere richieste al direttore, previo appuntamento.

### Alimenti provenienti dall'esterno

Al fine di salvaguardare il benessere degli ospiti e di garantire loro alimentazione e idratazione corrette e sicure, l'offerta di dolci (biscotti, caramelle, cioccolatini ecc.), di altri alimenti o bevande al di fuori dei pasti da parte dei visitatori, è generalmente vietata. Tuttavia, eccezioni sono possibili esclusivamente a favore del proprio familiare anziano (l'ospite) - non è invece ammessa nei confronti degli altri ospiti della Casa - in quantità limitate e sempre concordate con l'infermiere del piano.

In ogni caso è sempre necessario mettere al corrente il personale di reparto che provvederà alla presa in carico e alla successiva distribuzione di tali alimenti o bevande.

Non è possibile somministrare agli ospiti alimenti freschi provenienti dall'esterno.

**“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.11 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Regolamento interno SOLVENZA Pag. 2 di 4**

Nei reparti non possono essere conservati alimenti se non in confezione integra e con data di scadenza ben leggibile; una volta aperte le confezioni, se non consumate al momento devono essere buttate.

Non si possono conservare alimenti nelle camere; il personale effettua controlli ed è autorizzato a gettare quanto non adeguato alle norme igieniche

### Effetti personali

Si consiglia di non lasciare all'ospite denaro od oggetti di valore ma limitati effetti personali che possano essere utilmente trattiene in RSA. In caso di smarrimento, la Direzione risponderà solo dei beni effettivamente presi in custodia, ai sensi della Sezione II, Titolo III, Libro IV del Codice Civile. A tal proposito, Universiis Società Cooperativa Sociale ha stipulato idonea copertura assicurativa con Primaria Compagnia di assicurazione, la cui copia è depositata presso gli uffici amministrativi della RSA.

In ogni caso la Direzione si riserva la facoltà di non accettare in custodia denaro, beni di valore, preziosi e altri oggetti e che, per la loro natura e per il loro valore, siano da custodire in luoghi più appropriati e con altre modalità. Si richiede, altresì, a tutti i visitatori, di porre molta attenzione nella custodia degli oggetti personali (borse, portafogli, documenti ecc.), in caso di smarrimento dei quali la Direzione non potrà essere ritenuta responsabile in alcun modo. Ogni ospite ha la possibilità di portare nella propria stanza oggetti personali, sempre nel rispetto dei diritti e delle libertà degli altri residenti. Richieste particolari per la sistemazione di arredi e suppellettili dovranno essere concordate con la Direzione, la quale non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile qualora si dovessero verificare ammanchi degli stessi. L'ospite, i familiari e tutti i visitatori s'impegnano:

- ad osservare le regole di igiene dell'ambiente;
- a mantenere in buono stato le unità abitative, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate;
- a segnalare tempestivamente al personale di reparto o di Reception l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche della camera;
- a risarcire i danni arrecati per propria negligenza, incuria e trascuratezza.

È vietata in ogni caso la riparazione o la manomissione di qualsivoglia impianto o apparecchiatura da parte di persone non autorizzate dalla Direzione.

### Radio, televisori e telefoni

Previa autorizzazione della Direzione, l'ospite o i familiari potranno dotare l'unità abitativa del loro caro di apparecchi radio e TV, purché il loro utilizzo sia effettuato: nel rispetto della struttura e delle altre persone (ospiti ecc.); in orari concordati con l'esclusione del periodo di riposo pomeridiano; preferibilmente con auricolari. Il personale è autorizzato a far rispettare tali limitazioni e divieti. Per motivi di sicurezza, di tutela della salute e della privacy degli ospiti, l'utilizzo di telefoni cellulari da parte degli stessi è ammesso durante la permanenza in RSA solo durante le ore centrali della mattina e del pomeriggio. Nel caso di un utilizzo non adeguato a tali indicazioni, il personale è autorizzato al ritiro e consegna del telefono alla Direzione. In nessun modo il personale è responsabile di un utilizzo improprio o della rottura degli apparecchi.

### Prenotazione del pranzo

Qualora i familiari volessero pranzare con il loro congiunto, è necessario che prenotino un giorno prima, inoltrando richiesta scritta alla direzione. Si ricorda che il costo del pasto dei famigliari non è incluso nella retta.

Si ricorda altresì che, in tutti gli altri casi, la presenza dei familiari e di tutti gli altri visitatori non è ammessa nelle sale da pranzo durante la somministrazione dei pasti. Un'eventuale deroga a quanto sopra può essere concordata con la Direzione.

### Visite durante le attività

In generale, al fine di migliorare la qualità di vita degli ospiti, si richiede la collaborazione dei familiari e di tutti gli altri visitatori nell'osservanza delle seguenti indicazioni:

- nel caso in cui il visitatore giungesse inatteso durante i pasti o alla partecipazione a funzioni religiose, questi è pregato di attendere al di fuori dei locali interessati sino a che l'ospite abbia terminato;
- nel caso in cui il visitatore giungesse inatteso mentre l'ospite sta partecipando ad attività di intrattenimento ludico o cognitivo (svolte dal Servizio di Animazione), questi è pregato di chiedere al personale di accompagnare l'ospite stesso, se consenziente, in un altro luogo dove sia possibile intrattenersi serenamente in sua compagnia senza recare disturbo agli altri ospiti;

**“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.11 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Regolamento interno SOLVENZA Pag. 3 di 4**

- qualora l’ospite, per qualsiasi motivo fosse allettato, i familiari sono pregati di non fermarsi nella sua stanza in numero maggiore a uno o due per volta.

## Uscite

Compatibilmente con le rispettive condizioni psicofisiche, agli ospiti è garantita la possibilità di uscire dalla Casa. Considerando, tuttavia, che gli stessi sono per lo più non autosufficienti, le uscite devono essere preliminarmente concordate tra il familiare e un medico della Casa attraverso una richiesta scritta e firmata dell’interessato, inviata in copia conoscenza anche al direttore; in caso di accordo, il medico, sottoscriverà, a sua volta, la richiesta. In caso di richiesta avanzata in un momento di assenza del medico o di mancato consenso dello stesso, il familiare o l’ospite che intendessero comunque avvalersi della facoltà di uscire dalla RSA, dovranno avvertire l’infermiere in turno e rilasciargli la richiesta scritta, assumendosi la responsabilità dei rischi connessi ad un’uscita non autorizzata. Non è invece previsto l’accompagnamento degli ospiti al di fuori della Casa da parte del personale in turno, ad eccezione delle iniziative programmate dal Servizio di Animazione. In tutti questi casi la Direzione è sollevata da qualsiasi responsabilità derivante da eventuali incidenti occorrenti al di fuori della Residenza.

## Mance

Nel caso in cui l’ospite o i familiari desiderassero manifestare la propria particolare soddisfazione al Personale attraverso l’elargizione di una mancia, sono tenuti a consegnarla alla direzione che provvederà a raccogliercela e a distribuirla agli interessati in occasione della festività più prossima. Tutto ciò al fine di non creare disagio nel Personale che non potrà in ogni caso ricevere direttamente regalie di alcun tipo.

## Badanti

In situazioni molto particolari i familiari potranno fare richiesta alla Direzione di avvalersi di badanti per il proprio anziano. La Direzione, insieme al responsabile sanitario, si riserva la possibilità di valutare ed eventualmente approvare tale richiesta, sottoscrivendola. Una volta ottenuta l’autorizzazione scritta, il primo giorno di attività, la badante è tenuta a presentarsi al coordinatore infermieristico. In ogni caso la badante autorizzata potrà svolgere esclusivamente attività di compagnia o di accompagnamento durante brevi passeggiate all’interno ed eventualmente all’esterno della Casa, secondo orari ben specificati che andranno scrupolosamente rispettati, pena la revoca immediata da permesso. In caso di “incidenti” che dovessero occorrere all’ospite durante l’accudimento da parte della badante, la Direzione della Casa non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile. Il referente di piano sorveglierà l’adeguatezza di comportamento delle badanti.

La Direzione si riserva la facoltà di convocare i familiari qualora venissero rilevati effetti negativi nei confronti degli ospiti o di disturbo del lavoro degli operatori; si riserva altresì l’opportunità di limitare o di revocare l’autorizzazione della presenza della badante, qualora lo ritenesse opportuno. In ogni caso, dovrà essere rispettato il regolamento interno stilato per dette figure.

## Segnalazioni

L’ospite, direttamente o attraverso i suoi familiari, ha diritto di ottenere le prestazioni comprese nella retta (specificate nella Carta dei Servizi e in appositi allegati, forniti ai familiari insieme al contratto). Nel caso di richieste diverse o per la segnalazione di criticità, suggerimenti o apprezzamenti relativi ai servizi offerti, sia l’ospite che i familiari possono rivolgersi alla Direzione della Casa, richiedendo un colloquio o utilizzando la modulistica specifica, disponibile presso la Reception, secondo le modalità in essa previste.

## Ricoveri ospedalieri, trasferimenti e assenze dalla Casa

La gestione degli aspetti clinici, sanitari, riabilitativi, dietetici e igienici della vita degli ospiti è affidata al responsabile sanitario della Casa (coadiuvato da uno o più colleghi – medici – e da altri operatori socio-sanitari), comprese le richieste di invio in Pronto Soccorso o di ricovero ospedaliero, per i quali vengono tempestivamente avvertiti i familiari o, in casi specifici, i referenti delle istituzioni coinvolte (Comune, Ast, ecc.).

Salvo eventuali impedimenti organizzativi e a propria discrezione, la Direzione, su espressa richiesta dei familiari, si rende disponibile ad organizzare il trasferimento con autoambulanza (presso l’ospedale o altre strutture) per visite e/o ricoveri programmati, esami ed accertamenti clinici, presso ospedali e strutture sanitarie di altro tipo. Per ciò che riguarda la regolazione dell’aspetto amministrativo nel periodo di assenza dell’ospite, si rimanda a quanto esplicitato nel contratto.

**“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.11 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Regolamento interno SOLVENZA Pag. 4 di 4**

## Assistenza religiosa

L’assistenza religiosa, per chi liberamente lo desidera, è garantita dalla presenza di un sacerdote cattolico all’interno del Centro. In ogni caso, per chi lo desiderasse, sarà possibile richiedere l’assistenza spirituale di un ministro di culto di qualsiasi altro credo o confessione religiosa, previo accordo con la Direzione.

## Rette e pagamenti

Per tutto quello che concerne le rette e i pagamenti si rimanda a quanto disciplinato nel Contratto e nella Carta dei Servizi. Si segnala, tuttavia, che, in caso di impossibilità a far fronte al pagamento della retta socio-assistenziale da parte dell’anziano e/o degli obbligati per legge, qualora ne sussistano i presupposti stabiliti dalla normativa, il Comune di residenza può contribuire al pagamento della stessa.

## Volontariato

L’R.S.A. riconosce e promuove la funzione di utilità sociale del volontariato; ne incoraggia l’apporto e il coordinato utilizzo tenendo conto delle finalità istitutive e della attività del servizio.

L’attività del volontariato deve essere preventivamente autorizzata dalla Direzione della Casa ed è in ogni caso esclusivamente integrativa e mai sostitutiva di quella del personale dipendente, al quale compete la responsabilità del funzionamento del servizio.

## Richiesta di accesso alla documentazione Amministrativa e Sanitaria

L’ospite, i contraenti ed eventuali altri aventi diritto, possono accedere alla documentazione e agli atti loro riguardanti, secondo quanto disposto dalla DGR 35430/12 con particolare riferimento alla L.241/1990 e alla L.R.1/2012, previa compilazione dell’apposito modulo, da richiedere presso la reception.

## Dimissioni

Per tutti gli aspetti relativi alle dimissioni, si rimanda a quanto esplicitato nel contratto tra l’Ente Gestore e il / i contraente / i.

DATA E FIRMA PER ACCETTAZIONE (ospite e/o familiare),

IL DIRETTORE FIRMA

**“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.12 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Modulo Richiesta e ritiro Documentazione Sanitaria e Amministrativa Pag. 1 di 3**

## MODULO RICHIESTA E RITIRO DOCUMENTAZIONE SANITARIA E AMMINISTRATIVA

### RICHIESTA DI COPIA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA E AMMINISTRATIVA

Il/La sottoscritto/a (Nome e Cognome)

\_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_ Provincia di \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Residente

a (Comune) \_\_\_\_\_ Provincia di \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ In qualità di \_\_\_\_\_ del Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

#### CHIEDE DI

(barrare la casella che interessa)

- prendere visione  
 avere copia in carta semplice dei

seguenti documenti amministrativi:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

per le seguenti motivazioni:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

dei seguenti documenti sanitari:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

per le seguenti motivazioni:

\_\_\_\_\_

**“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.12 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Modulo Richiesta e ritiro Documentazione**  
**Sanitaria e Amministrativa Pag. 2 di 3**

<p><b>DELEGA AL RITIRO</b></p> <p>Nome _____ Cognome _____ Nato a _____</p> <p>_____ Provincia di _____ il. ____ / ____ / ____</p> <p>Residente a (Comune) _____ Provincia di _____ Indirizzo _____</p> <p>_____ C.A.P. _____ Tel. ____</p> <p>NB: al momento del ritiro della documentazione deve essere esibita la carta di identità del richiedente o del delegato.</p> <p>DATA ____ / ____ / _____</p> <p style="text-align: right;">FIRMA DEL RICHIEDENTE _____</p>

### AVVERTENZE IMPORTANTI

**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 e informatizzato. Il conferimento dei dati è obbligatorio, pena l’impossibilità di soddisfare la richiesta.

Titolare del trattamento dei dati è Universiis Soc. Coop. Soc., entità giuridica nel suo complesso. Il Responsabile del trattamento dei dati personali, presso l’Ente Gestore “Universiis società Cooperativa Sociale”, Via Cividina 41/a Udine, è la dott.ssa Cristina Savona.

**NOTIFICA AI CONTROINTERESSATI:** si avverte che, ai sensi dell’articolo 3 del DPR 12/04/2006 nr. 184, prima dell’accesso ai documenti richiesti (presa visione o rilascio di copia), copia della presente domanda dovrà essere inviata a eventuali soggetti “contro interessati”, i quali hanno la possibilità, entro dieci giorni dal ricevimento, di presentare una motivata opposizione alla richiesta di accesso.

**“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.12 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Modulo Richiesta e ritiro Documentazione**  
**Sanitaria e Amministrativa Pag. 3 di 3**

**PRESA VISIONE / RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA E AMMINISTRATIVA:** 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 autorizzazione e a seguito di comunicazione, anche telefonica, da parte della Direzione o di altro Ufficio da essa incaricato. La documentazione richiesta, potrà essere vista solo dall’interessato; potrà, invece, essere ritirata oltre che dall’interessato anche da altra persona da questi delegata al momento della richiesta.

In ogni caso, al momento della presa visione o della consegna delle copie, verrà richiesto all’interessato o a persona da questi delegata di esibire un documento di identità valido (non scaduto).

**COSTI:** la presa visione della documentazione è gratuita; la Direzione si riserva di subordinare il rilascio di copia della documentazione richiesta al rimborso dei costi di riproduzione (costo copia 0,20/cad).

**TEMPI DI CONSEGNA**

Il rilascio di copia del Fascicolo Sanitario è di norma previsto in 15 – 30 giorni. Possono sorgere ritardi se il Fascicolo Sanitario è in attesa di completamento per la mancanza di esami o se è in previsione un nuovo ricovero.

Si precisa che, qualora il Fascicolo Sanitario fosse disponibile in tempi inferiori, la RSA provvederà ad avvertire telefonicamente l’interessato così come nel caso di un ritardo.

Tempi più rapidi, normalmente, sono previsti per la riproduzione di copie della documentazione amministrativa. In caso di urgenza (da evidenziare al momento della richiesta) si cercherà di contenere i tempi sopra indicati.

**AUTORIZZAZIONE (spazio riservato alla Direzione)**

**SI DISPONE**

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

seguenti motivi:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DATA \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

IL DIRETTORE

\_\_\_\_\_

**PRESA VISIONE / RITIRO COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA / AMMINISTRATIVA**

La copia della documentazione:

- amministrativa
- sanitaria

dell’assistito sig./sig.ra \_\_\_\_\_ è stata:

- visionata
- ritirata

il giorno \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ dal Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

FIRMA DELL’OPERATORE CHE CONSEGNA

FIRMA DEL RICHIEDENTE O DELEGATO

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.13 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Modulo Informazione Protezione Giuridica Pag. 1/2**

## INFORMAZIONE PROTEZIONE GIURIDICA

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_

in qualità di Medico della R.S.A. \_\_\_\_\_

con la presente informo il Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

in qualità di Garante/Persona di riferimento della/del Sig.ra/Sig \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Ospite presso la R.S.A. dal \_\_\_\_\_ che, a seguito della valutazione clinica, ho riscontrato una situazione di fragilità dell’Ospite stessa/o.

Tale situazione necessita, a mio avviso, dell’avvio dell’iter necessario alla costituzione di una forma di Protezione Giuridica per L’ospite sig./ra \_\_\_\_\_

Si allegano alla presente alcune informazioni e contatti utili.

Data \_\_\_\_\_

Cognome e nome del Garante/Persona di riferimento \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Firma e timbro del Medico RSA : \_\_\_\_\_

**Si prega di restituire la presente firmata per presa visione entro e non oltre 15gg dal ricevimento.**

**“RSA” – Fondazione San Giuseppe via Locatelli, 6 24044 Dalmine (BG)**  
**N.13 ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI Modulo Informazione Protezione Giuridica Pag. 2/2**

## PROTEZIONE GIURIDICA

Il nostro ordinamento contempla oggi tre differenti istituti giuridici di protezione per le persone “fragili”: l'interdizione, l'inabilitazione e l'amministrazione di sostegno.

Sono istituti tra loro differenti, ma con una finalità comune: la tutela delle persone “fragili”, siano esse maggiorenni, minori emancipati o giovani. Mentre l'interdizione e l'inabilitazione sono istituti giuridici consolidati, l'amministrazione di sostegno, introdotta con la Legge 9 gennaio 2004 n. 6, rappresenta una forma di tutela nuova disciplinata agli artt. 404-413 c.c. e rivolta a proteggere chi si trovi nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi, a causa di un'infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica.

Ma come orientarsi, come scegliere la protezione giuridica più opportuna per la singola persona?

## LA RETE DI PROTEZIONE GIURIDICA DELLA PROVINCIA DI BERGAMO

L'ATS di Bergamo ha istituito l'Ufficio Protezione Giuridica (UPG) che ha il primario compito di sviluppare e sostenere la rete dei servizi per la Protezione Giuridica.

**UFFICIO PROTEZIONE GIURIDICA ASL DI BERGAMO**  
**ATS di Bergamo: Via Galliccioli, 4 – Bergamo - Tel. 035/385296**

L'Ufficio rivolge la propria azione nei confronti sia degli Operatori Sociali del territorio, dando loro sostegno, con consulenza e supervisione, nella attività di ascolto e valutazione delle situazioni di fragilità che richiedano una forma di protezione giuridica, sia restando a disposizione di tutti i cittadini che non trovino assistenza da parte dei Servizi Territoriali del proprio Comune o del proprio Ambito Territoriale. Può rivolgersi al Servizio Territoriale per:

- ricevere informazioni sulla figura dell'amministrazione di sostegno;
- verificare se è opportuno o meno attivare una protezione giuridica;
- ottenere assistenza nella preparazione al ricorso (domanda di Amministrazione di Sostegno) e nella verifica della documentazione necessaria;
- ottenere assistenza anche dopo la nomina dell'Amministrazione di Sostegno, come ad esempio per la rendicontazione periodica al Giudice Tutelare o per la redazione di richieste di autorizzazioni particolari al Giudice Tutelare.

## LA SEDE DEL TRIBUNALE :

**Tribunale di Bergamo: Via Borfuro, 11b - 24121 Bergamo**  
**La cancelleria alla quale presentare il ricorso è quella della volontaria giurisdizione**  
**tel. 035 4120634 fax 035 4120637.**

## CENTRI PER L'ASSISTENZA CAF DI RIFERIMENTO