Fondazione Paolo VI
Carta dei Servizi RSA

Rev. n. 19 -giugno 2026

CARTA DEI SERVIZI RSA

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo introdotto dal decreto della Presidenza del Consiglio dei ministri del 19.05.1995 con la finalità di garantire i cittadini nei confronti degli Enti e delle Aziende che devono assicurare l'erogazione dei servizi pubblici.
Si tratta di un documento che il gestore del servizio si impegna a rispettare e che delinea le caratteristiche minime relative alle principali prestazioni.
La Carta dei Servizi è un documento di significativa importanza, che va periodicamente aggiornato, per monitorare alcuni indicatori attraverso i quali è possibile verificare il livello effettivo della qualità complessiva del servizio erogato dalla U.O. RSA. Inoltre, la presente Carta dei Servizi è stata redatta nel rispetto della DGR 7435/01 e della DGR 2569/14 di Regione Lombardia e s.m.i.

CENNI STORICI

La Fondazione Casa di Riposo R.S.A. "Paolo VI" trae le proprie origini dall'antica "Opera Pia Monte Grano" trasformatasi in "Monte Elemosiniere" con atto statutario datato 28 agosto 1880, amministrato dalla "Congregazione di Carità" costituita in forza dell'art. 26 della legge 3 agosto 1862. Con deliberazione dell'11 ottobre 1885, la Congregazione di Carità, nominava il primo Consiglio di Amministrazione dell'erigendo "Pio Luogo Ospitale Civile". Quest'ultimo veniva dotato di proprio statuto in data 04 giugno 1901 ed eretto in Ente Morale ai sensi della Legge 17 luglio 1890 n. 6972 con regio decreto 2 febbraio 1902.Con i lasciti e le donazioni di alcuni Benefattori, negli anni 1900 - 1905, venne costruito l'Ospitale Civile nell'allora denominato "Vicolo degli Orti". Nel corso degli anni, il patrimonio fu ulteriormente incrementato con nuovi lasciti. Questo ha permesso la costruzione della sede attuale, terminata nel 1983, che da allora ospita varie attività istituzionali della Fondazione. Tra cui la U.O. RSA. La Fondazione nasce quindi, come Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB), si costituisce in Ente Morale nei primi anni del 1900 e si trasforma in Fondazione di diritto privato dal1° marzo 2004.

DATI IDENTIFICATIVI DELL'ENTE GESTORE

Fondazione Casa di Riposo - R.S.A. "Paolo VI"
Via Achille Pedrocca, 7 - 25021 Bagnolo Mella (BS)
Telefono: 030-6821515 – 030-6821540
Fax: 030-6824668
e-mail segreteria@rsabagnolomella.it
e-mail pec casariposobagnolomella@registerpec.it
sito internet www.rsabagnolomella.com

SERVIZI OFFERTI DALLA FONDAZIONE: Presso la sede della Fondazione, in locali e spazi opportunamente e appositamente attrezzati, vengono gestite due unità organizzative (U.O.): RSA e CDI.

RSA: 102 P.L. autorizzati accreditati e contrattualizzati (97 P.L. UTENZA ORDINARIA + 05 P.L. dedicati ad utenza SVP)
13 P.L. autorizzati

CDI: 20 P.L. autorizzati accreditati e contrattualizzati

ALTRI SERVIZI

Prestazioni fisioterapiche per esterni
Servizio prelievi in convenzione con l'ASST del Garda

DATA DI ISTITUZIONE DATA DI ISTITUZIONE FONDAZIONE:
01 MARZO 2004 – come da DGR DI REGIONE LOMBARDIA VII/16362 DEL 13.02.2004.
AUTORIZZAZIONE DEFINITIVA AL FUNZIONAMENTO: RSA – autorizzazione: DIA del 18.01.2011 prot. 6945.
ACCREDITAMENTO: DGR di Regione Lombardia DEL 20.10.2010 N. IX/652.

CARATTERISTICHE

La Fondazione è soggetta giuridica privata senza scopo di lucro ed è iscritta al n. 1894 del Registro Regionale delle Persone Giuridiche. È retta da un Consiglio di Amministrazione composto da n. 05 membri, nominati dal Sindaco del Comune di Bagnolo Mella (BS).

Dopo tale nomina da parte del Sindaco dei 05 membri del Consiglio di Amministrazione, nella seduta dedicata all'insediamento del CDA, gli amministratori eleggono il Presidente che è il Legale Rappresentante della Fondazione ed il Vicepresidente, che è il sostituto formale del Presidente in caso di assenza di quest'ultimo. Nel rispetto della volontà dei Benefattori è istituita la Presidenza Onoraria, che compete di diritto e viene conferita al Parroco pro-tempore della Parrocchia di Bagnolo Mella (BS).

COME RAGGIUNGERCI

Mezzi pubblici:
TRENO: linea ferroviaria Brescia – Cremona
AUTOBUS: Autobus linea Brescia – Cremona oppure Brescia – Ostiano
AUTO: In automobile Autostrada A21/E70
Strada statale SS 45bis

INFORMAZIONI GENERALI

L'UFFICIO DI SEGRETERIA C/O UFFICIO AMMINISTRATIVO
È A DISPOSIZIONE DEL PUBBLICO NEI SEGUENTI ORARI:
LUNEDI': DALLE ORE 09.30 ALLE ORE 16.00
MARTEDI' MERCOLEDI' GIOVEDI' VENERDI': DALLE ORE 09.30 ALLE ORE 13.00
Per qualsiasi informazione è possibile chiamare al numero 030/6821515, oppure inviare una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: segreteria@rsabagnolomella.it e consultare il sito web: www.rsabagnolomella.com

ORGANICO DEL PERSONALE

AMMINISTRAZIONE
- Direttore Amministrativo
- Istruttori Amministrativi

ASSISTENZA SANITARIA
- Direttore Sanitario/Responsabile Sanitario DGR 2569/14
- Medici interni
- Coordinatore Infermieristico
- Infermieri

ASSISTENZA ALLA PERSONA
- OSS
- ASA

RIABILITAZIONE
- Medico specialista Fisiatra in convenzione
- Fisioterapisti

EDUCATORI ED ANIMATORI
- Assistente Sociale

- Educatore
- Animatore Sociale
- Musicoterapeuta

RISTORAZIONE (servizio appaltato)
- Cuoco Qualificato
- Collaboratori ed Ausiliari di Cucina

MANUTENZIONE
- Manutentore

LAVANDERIA E GUARDAROBA
- Responsabile
- Addetti

SERVIZIO DI PULIZIA
- Responsabile
- Addetti

CONVENZIONI

La Fondazione ha in essere le seguenti convenzioni:
RISTORAZIONE: servizio appaltato alla coop CIR.
CON ALTRI PROFESSIONISTI: fisiatra, neurologo, medico nutrizionista, psicologo, musicoterapeuta, logopedista.

FINALITÀ ISTITUZIONALI

La Fondazione Casa di Riposo R.S.A. "PAOLO VI" ETS (d'ora in poi, Fondazione), offre a chi ne fa richiesta: servizi sanitari, socioassistenziali, riabilitativi, ricreativi e alberghieri ad anziani con diversi gradi di fragilità e di non autosufficienza. I percorsi socioassistenziali realizzati tendono:

1. una accoglienza adeguata
2. il benessere psicofisico
3. il mantenimento delle abilità residue
4. la prevenzione delle complicanze legate alla non autosufficienza
5. la possibilità di comunicazione e di valide relazioni sociali
6. la continuità assistenziale
7. il necessario supporto alla famiglia ed ai care giver (persona che si prende cura)

I VALORI

I valori a cui si ispira la Fondazione, nel perseguire le proprie finalità, sono:
UGUAGLIANZA: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti.
IMPARZIALITÀ: i servizi sono erogati tenendo un comportamento equo, obiettivo, imparziale.
CONTINUITA': la Fondazione è attenta a creare e mantenere, le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti.
PARTECIPAZIONE: l'Ospite può avere le informazioni che lo riguardano e può dare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
EFFICIENZA E EFFICACIA: tendere al raggiungimento dei risultati attesi cercando di impiegare al meglio le risorse disponibili.
RESPONSABILITÀ: l'impegno profuso tende all'assunzione consapevole di decisioni e azioni atte a soddisfare i bisogni espressi dagli Ospiti. Di conseguenza ogni operatore che svolge la propria opera presso la Fondazione assume, come dovere e diritto, l'esigenza di formarsi costantemente per ampliare le proprie conoscenze allo scopo di porle al servizio degli Ospiti. Dall'analisi della Carta dei Diritti della persona anziana (vedi allegato), discendono i fattori di qualità che l'Ente Gestore considera quali basi per un efficacie ed efficiente controllo di gestione. La Carta dei Servizi, inoltre specifica ulteriori declinazioni dei diritti dell'anziano, nel successivo paragrafo: diritti degli ospiti in fondazione.

DIRITTI DEGLI OSPITI DELLA FONDAZIONE

I diritti dell'Ospite sono di seguito elencati:

DIRITTO ALLA TUTELA DELLA SALUTE

L'Ospite è assistito e tutelato dal punto di vista sanitario in maniera costante, attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico. Gli obiettivi principali di tale attività sono: la prevenzione, la diagnosi, la terapia riabilitativa e farmacologica, la stabilizzazione clinica.

DIRITTO AL DECORO

La Fondazione considera elemento basilare il decoro dell'Ospite e pone attenzione ai tre indicatori principali:
L'igiene personale e la cura dell'aspetto della persona: il personale socioassistenziale, con l'aiuto degli ausili necessari, effettua le operazioni di igiene sotto la diretta supervisione del personale sanitario, che deve garantire l'esatta osservanza di protocolli e procedure condivise, al fine di avere mantenere un buon livello di igiene e benessere per ogni Ospite accolto in Fondazione. Particolare attenzione viene posta alle prestazioni: igiene quotidiana, bagno/doccia a cadenza programmata sulla base delle esigenze e possibilità dell'Ospite, **manicure e pedicure, barbiere e parrucchiere, non sono compresi nella retta giornaliera -servizi offerti a pagamento.**
L'abbigliamento: i capi indossati devono essere personali, puliti e stirati. Adeguati alla patologia e alla stagione. Al momento della conferma dell'ingresso all'Ospite. Al momento dell'accoglienza, il referente amministrativo consegna un documento definito: "DOTAZIONE E REGOLE GUARDAROBA" (vedi allegato) che specifica gli indumenti in dotazione minima da portare al momento della accoglienza della Fondazione.
L'igiene degli ambienti
Tutti gli ambienti, gli arredi e le suppellettili, in cui si svolgono i vari servizi prestati all'Ospite sono tenuti costantemente in ordine, puliti e igienizzati secondo procedure standardizzate (protocolli interni).

DIRITTO AD UNA ALIMENTAZIONE ADEGUATA

È importante che l'Ospite accolto in RSA possa avere pasti di qualità e una dieta adeguata e personalizzata se le condizioni personali lo richiedano.

DIRITTO ALL'INDIVIDUALITÀ

Ogni Ospite accolto ha diritto a un inserimento appropriato, a una corretta valutazione multidisciplinare. L'assistenza deve essere personalizzata e deve essere una adeguata risposta ai bisogni dell'Ospite. Le figure professionali operanti in RSA devono stimolare e sostenere le capacità dell'Ospite in modo da favorirne il più possibile l'autonomia, laddove sia possibile.

DIRITTO AD UNA STRUTTURA CHE OPERI IN SINERGIA

L'approccio multidisciplinare permette di accogliere l'Ospite in maniera completa, offrendo un servizio che tiene conto di diversi punti di vista avendo un obiettivo comune: far star bene l'Ospite.

DIRITTO ALLA SICUREZZA

È osservato il decreto legislativo 81/2008. Il personale è formato e informato per intervenire in caso di emergenza.

DIRITTO AL CORRETTO CONTATTO CON LA FAMIGLIA

In nessun caso è possibile ipotizzare che la RSA possa sostituirsi alla famiglia dell'Ospite, nei legami personali ed affettivi. È comunque compito prioritario della RSA favorire un ambiente accogliente e promotore di contatti con la famiglia e più in generale con i prestatori di cure. Le famiglie degli Ospiti attraverso i referenti di servizio possono avere informazioni rispetto all'Ospite ed al suo percorso assistenziale in RSA.

DIRITTO A UNA CORRETTA INFORMAZIONE CIRCA IL TEMA DELLA TUTELA GIURIDICA

Nel nostro ordinamento giuridico il raggiungimento della maggiore età fissa il momento dal quale una persona diventa capace di agire giuridicamente e cioè di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi personali e patrimoniali. Può accadere che un individuo a causa di una patologia presente dalla nascita o causa di una infermità parziale o totale, non sia in grado di badare a sé stesso sia sotto il profilo personale che patrimoniale. La situazione di fragilità che si presenta necessita di una tutela che può essere

attivata attraverso tre misure di tutela giuridica: l'interdizione, l'inabilitazione e l'Amministratore di Sostegno (legge 6/2004). In base all'art. 404 del Codice civile "*La persona che per effetto di una infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trova nella impossibilità anche parziale o temporanea di provvedere ai propri interessi, può essere assistita da un amministratore di sostegno, nominato dal Giudice Tutelare del luogo in cui questa ha la residenza o il domicilio*". Il ricorso può essere presentato dai soggetti sottoelencati:

- Beneficiario;
- Parenti entro il quarto grado in linea retta e collaterale, il coniuge, gli affini entro il secondo grado e i conviventi stabili del beneficiario (non son comprese le badanti);
- Tutore o il Curatore congiuntamente all'istanza di revoca dell'interdizione e inabilitazione;
- Responsabili dei servizi sanitari e sociali direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona (obbligati al ricorso, oppure alla segnalazione al Pubblico Ministero "ove a conoscenza di fatti tali da rendere opportuna l'apertura del procedimento");
- Giudice Tutelare d'ufficio e Pubblico Ministero.

Il ricorso per l'Amministratore di Sostegno (AdS) deve indicare:

- Generalità del ricorrente (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico, rapporto di parentela con il beneficiario);
- Generalità del beneficiario (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico e la sua dimora abituale);
- Le ragioni per cui si chiede la nomina dell'AdS indicandole in modo esaustivo: condizioni di salute patologie del destinatario e necessità di tutela;
- Il nominativo e il domicilio, se conosciuti del coniuge, dei discendenti, degli ascendenti, dei fratelli e dei conviventi del beneficiario;
- Eventuale nominativo della persona proposta come AdS.

È opportuno inoltre indicare quali azioni il beneficiario è in grado di compiere da solo o con l'assistenza o con la rappresentanza esclusiva dell'AdS. La Fondazione, al momento dell'accoglienza (ingresso) in RSA, consegna per il tramite del referente Amministrativo un documento identificato con il nome di: "INFORMATIVA OSPITI E PARENTI: TUTELA DELLA PERSONA FRAGILE CON LIMITATA CAPACITA' DI AGIRE".

DIRITTO AD UNA CORRETTA INFORMAZIONE SUI SERVIZI RICEVUTI ATTRAVERSO LA DEFINIZIONE DI UN CONTRATTO DI INGRESSO IN RSA

Ogni Ospite inserito in struttura, sottoscrive un contratto specifico con la U.O. RSA gestita dalla Fondazione, con il fine di rendere chiaro e formale la prestazione richiesta e di conoscere tutti i diritti e doveri che si definiranno attraverso tale negozio giuridico. Il contratto di ingresso deve essere firmato dall'Ospite (quando questa operazione è possibile – dopo aver valutato il grado di fragilità dello stesso) e da almeno un obbligato in solido. **Qualora l'Ospite non sia in grado di firmare il contratto, naturalmente o giuridicamente, lo stesso contratto deve comunque essere firmato sempre da almeno una persona che sia disposta a divenire OBBLIGATO IN SOLIDO, al momento dell'accoglienza in Fondazione**.

DIRITTO AD EFFETTUARE SEGNALAZIONI E RECLAMI

In ogni Carta dei Servizi è presente il modulo denominato "SEGNALAZIONI DI DISSERVIZI E SUGGERIMENTI" (vedi allegato 3) attraverso il quale l'Ospite e/o i familiari/caregiver o visitatori possono evidenziare eventuali disservizi. Il reclamo, consegnato presso la segreteria B.M. o inviato con e-mail, sarà preso in carico dall'Ufficio Amministrativo, [annotato nel registro di protocollo posta in entrata] sarà consegnato alla figura di competenza [CDA, Presidente, Direttore Amministrativo, Direttore Sanitario, Coordinatore Infermieristico, ecc.] che provvederà nei dieci giorni successivi a rispondere formalmente all'Ospite/famigliare (la documentazione verrà conservata presso l'Ufficio Amministrativo).

PROCEDURA DI ACCESSO

ACCESSO AI POSTI LETTI AUTORIZZATI ACCREDITATI E CONTRATTUALIZZATI (n. 97 p.l.)

Per accedere ai servizi su posto letto autorizzato, accreditato e contrattualizzato con ATS e Regione Lombardia, la domanda deve essere presentata, a cura del richiedente, all'Ufficio Inserimenti dell'ASST di competenza. Il richiedente così facendo, avvia la procedura di formale valutazione della UNITA' DI CONTINUITA'

ASSISTENZIALE MULTIDIMENSIONALE (U.C.A.M.) che certifica le condizioni psicofisiche della persona da ricoverare ed esprime il proprio parere in merito al ricovero presso la RSA.

ACCESSO AI POSTI LETTI AUTORIZZATI ACCREDITATI E CONTRATTUALIZZATI DEDICATI AD UTENZA SVP (n. 05 p.l.)

Nucleo autorizzato con verbale n. RSA_068/2019 del 18.06.2019 – decreto DGR N. 3762 DEL 21.03.2019 e decreto ATS Brescia n. 205 del 26.04.2019.

La lista di attesa è di esclusiva competenza dell'ASST riferimento.

ACCESSO AI POSTI LETTO AUTORIZZATI (n. 13 p.l.)

Per accedere ai servizi su posto letto autorizzato, la domanda va presentata direttamente all'Ufficio Amministrativo della RSA. o tramite e.mail a segreteria@rsabagnolomella.it scaricando la modulistica dal sito web.

Criteri di presa in carico lista d'attesa solventi:

1 Età superiore ai 65 anni
2 Residenza nel comune di Bagnolo Mella
3 Cronologia di arrivo della domanda;
4 Gravità della situazione sanitaria;
5 Gravità della situazione sociale e/o familiare;

I criteri suesposti sono numerati secondo l'ordine di priorità che la Fondazione segue nell'assegnazione dei posti disponibili.

I potenziali utenti e i loro familiari possono effettuare visite preliminari alla struttura accompagnati dal Coordinatore Infermieristico o dal personale autorizzato, previo appuntamento.

La lista di attesa è di esclusiva competenza dell'UDO RSA gestita dalla Fondazione.

INDICATORI DI QUALITÀ

ACCOGLIENZA DELL'OSPITE

La Fondazione, tramite l'Equipe di Valutazione Interna

- accoglie l'Ospite al momento dell'ingresso
- verifica che l'Ospite possieda le caratteristiche e manifesti le condizioni di bisogno previste per l'inserimento nell'Unità di offerta RSA.

La presa in carico è disposta dal Responsabile Sanitario che è a capo dell'equipe di Valutazione interna. La valutazione tiene in considerazione la continuità assistenziale. Eventuali situazioni complesse sono comunicate alla ATS o al Comune di Residenza. L'inserimento/accoglienza dell'Ospite avviene previa compilazione presso la Segreteria della Fondazione di tutta la documentazione amministrativa necessaria.

PRESA IN CARICO E VALUTAZIONE MULTIDISCIPLINARE

L'Equipe di Valutazione Interna è formata da:

- Responsabile sanitario e Medico interno;
- Infermiere professionale in servizio /Coordinatore infermieristico;
- Fisioterapista;
- Animatore;
- OSS/ASA.

L'Equipe, a seguito di valutazione multidisciplinare, provvede a stilare la documentazione prevista dalla Procedura di "Accoglienza /Ingresso Ospite in RSA" per definire le modalità di erogazione dell'assistenza terapeutico-riabilitativa, all'Ospite.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Il personale sanitario e sociosanitario, prende in carico l'Ospite accolto e procede all'erogazione delle prestazioni sanitarie, sociosanitarie e assistenziali attenendosi ai protocolli presenti in struttura, al P.I.

(Progetto Individuale) e al P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale) e FAsas, nonché a tutte le regole di appropriatezza e di sistema previsto per l'U.O. R.S.A.

SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE DEI RISCHI

Presso la Fondazione esiste un servizio di prevenzione e protezione dei rischi, informato e formato per gestire le emergenze in caso di incendio e altre emergenze.

CORRETTO UTILIZZO DELLE RISORSE

La Fondazione stimola e favorisce lo sviluppo delle risorse umane attraverso l'organizzazione e la partecipazione a corsi di formazione e di aggiornamento professionale. Le figure professionali di nuovo inserimento vengono adeguatamente formate.

STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

La Fondazione attua sistemi di valutazione della qualità dell'assistenza erogata. Lo scopo è di conoscere il livello di soddisfazione degli Ospiti, delle famiglie e anche del personale. Infatti, annualmente si somministrano questionari di "gradimento" e di valutazione del servizio, che poi sono analizzati e valutati dall'équipe formata dal Direttore Amministrativo e dal Responsabile Sanitario e condivisi con il Presidente e il Consiglio di Amministrazione. I risultati elaborati potranno così essere il punto di partenza per iniziare e intraprendere nuove strategie organizzative, che vadano a migliorare la qualità dei servizi erogati agli Ospiti nell'U.O. RSA. Attraverso il riesame della Direzione si rilevano tra l'altro le azioni di miglioramento da compiere a seguito dei suggerimenti e/o reclami evidenziati dagli Ospiti/parenti. I risultati statistici relativi ai questionari di gradimento sono "restituiti" formalmente agli Ospiti, Parenti e Caregiver in un incontro molto importante tenuto dal Presidente (e CDA) della Fondazione, coadiuvato dal Direttore Amministrativo e Responsabile Sanitario.

FIGURE PROFESSIONALI, VOLONTARI E CONSIGLIO OSPITI

MEDICO

L'assistenza medica è garantita nell'arco delle 24 ore. In particolare: 1) Medici della struttura dalle ore 8.00 alle ore 20.00 nei giorni da lunedì a venerdì e dalle ore 8.00 alle 14.00 nei giorni di sabato e prefestivi; 2) dai Medici di reperibilità nelle ore notturne e festive, il sabato e nei prefestivi dalle 14.00 alle 8.00 del giorno successivo. Tale servizio è organizzato in convenzione con altre case di Riposo territorialmente vicine. Il Medico effettua le visite all'ingresso e in base ad una cadenza programmata, prescrive gli esami ematochimici, strumentali, le visite specialistiche e dispone gli eventuali trasferimenti in ospedale. Dispone tutti gli interventi preventivi e correttivi necessari alla stabilizzazione clinica dell'Ospite. Durante le ore di servizio è disponibile per colloqui personali con i familiari (previo appuntamento). Coordina le altre figure professionali al fine di predisporre tutte le attività sanitarie, assistenziali e sociali della Fondazione.

COORDINATORI INFERMIERISTICI

Coordinano, organizzano e collaborano con il personale sanitario e assistenziale (infermieri, terapisti della riabilitazione, operatori sociosanitari e ausiliari socioassistenziali), affinché sia erogata agli Ospiti, l'assistenza sociosanitaria, l'igiene e il comfort alberghiero nel rispetto: 1) dei protocolli di lavoro adottati 2) dei P.A.I. e P.I., 3) del FAsas. Questi documenti sono predisposti dall'equipe multidisciplinare per ogni singolo Utente. I coordinatori effettuano anche una funzione di collegamento tra le due U.O.

INFERMIERE

L'assistenza infermieristica viene garantita, 24 ore su 24, da infermieri professionali che provvedono alla rilevazione dei parametri vitali di ogni Ospite, alle medicazioni, alla somministrazione della terapia, alla esecuzione di prelievi per le indagini ematochimiche, secondo le disposizioni ricevute dallo staff medico. Il loro

compito rispetta il codice deontologico professionale emesso dall'OPI. L'Infermiere collabora con i coordinatori infermieristici e con le altre figure sanitarie ed assistenziali all'interno dei nuclei, lavorando in équipe, al fine di attuare il piano assistenziale del paziente.

OPERATORE SOCIOSANITARIO (OSS)

Collabora con l'Infermiere Professionale e con l'Ausiliario Socio-Assistenziale. Affianca l'Infermiere nella rilevazione dei parametri vitali e nell'esecuzione operativa delle medicazioni. Si occupa della idratazione degli Ospiti e interviene a supporto degli Ausiliari nell'igiene e nella mobilitazione dell'Ospite. Aiuta nella distribuzione e somministrazione dei pasti.

AUSILIARIO SOCIOASSISTENZIALE (ASA)

L'ausiliario socioassistenziale provvede ai bisogni primari dell'Ospite, in particolare: all'igiene, alla mobilizzazione, alla messa a letto, alla distribuzione e somministrazione del pasto. Segnala le condizioni psico-fisiche dell'Ospite all'infermiere e partecipa all'elaborazione e attuazione del progetto assistenziale individuale.

FISIOTERAPISTA

Il terapista esegue il programma di rieducazione neuro-motoria e/o di terapia fisica disposto per ogni singolo Ospite dal Responsabile Sanitario della Fondazione e da un consulente Fisiatra reso noto nel FAsas, nel PAI e nel PI. Il fisioterapista ha il compito di segnalare per quanto di sua competenza al Responsabile Sanitario tutte le misure atte alla prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali degli Ospiti accolti c/o U.O. RSA. Collabora con le altre figure professionali nella valutazione multidimensionale con lo scopo dell'attuazione del piano assistenziale FAsas, P.I, P.A.I.

ANIMATORE

Costituisce il punto di riferimento per la vita relazionale, sociale dell'Ospite con la finalità di stimolare e mantenere interessi e le capacità intellettive dell'Ospite stesso. Coinvolgendo anche gli altri operatori, l'animatore propone attività manuali, letture, giochi, feste, passeggiate, gite, colloqui individuale attività di gruppo.

VOLONTARI

È operativa da diversi anni un'Associazione di Volontari, che collabora con la Fondazione, in diverse attività: con gli animatori, nelle attività ricreative, con gli operatori socioassistenziali nell'assistenza al pasto e al servizio religioso. È nuovamente attivo il servizio di parrucchiera svolto dal personale volontario (solo piega) e il servizio di barbiere.

CONSIGLIO DEGLI OSPITI

All'interno della Fondazione è presente un Consiglio degli Ospiti, normato dallo Statuto della Fondazione.

RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE OPERANTE IN RSA

Il personale sanitario è riconoscibile in quanto dotato di apposita targhetta collocata sulla divisa personale indicante i seguenti dati essenziali:

- Datore di lavoro;
- Nome e Cognome;
- Ruolo – qualifica;

Il personale sanitario - assistenziale (Medici, IP, FKT, OSS, ASA), è identificato con etichetta posta sulla divisa indossata indicante: Datore di lavoro, Nome e Cognome, Ruolo/qualifica. Il personale a seconda del ruolo, indossa specifica divisa come di seguito indicato:

MEDICI:CAMICE BIANCO
COORDINATORE INFERMIERISTICO:DIVISA COLOR VERDE
FISIOTERAPISTI:DIVISA CON PANTALONE E CASACCA BLU
PERSONALE DI LAVANDERIA DIVISA COLOR BIANCO
PERSONALE DI PULIZIA DIVISA COLOR BIANCO
DIVISE CON PANTALONE BIANCO E CASACCA CON BORDO
INFERMIERI: BORDO VERDE
OSS: BORDO GIALLO
ASA: DIVISA COLOR BIANCO
ANIMATRICI: BORDO ROSSO

Il personale dipendente amministrativo è riconoscibile in quanto dotato di apposito Cartellino di Riconoscimento personale indicante i seguenti dati essenziali:

- Datore di lavoro;
- Nome e Cognome;
- Ruolo – qualifica;

-

STRUTTURA

NUCLEO – DESCRIZIONE

I nuclei abitativi sono costituiti da spazi individuali (camere da letto e relativi servizi igienici) e spazi comuni (atri, locali di vita collettiva, locali accessori e servizi vari). I nuclei esistenti presso la R.S.A. sono così dimensionati ed articolati:

- N° 5 nuclei p.l. autorizzati accreditati e contrattualizzati (102 p.l.)
- N° 1 nucleo p.l. autorizzati (13 p.l.)

per complessivi n° 115 p.l. in R.S.A

n°	identificazione	ubicazione	Capacità ricettiva
1	Nucleo “A”	Primo piano	21 posti letto
2	Nucleo “B”	Primo piano	Due posti elevata assistenza
2	Nucleo “B”	Primo piano	17 posti letto
2	Nucleo “SVP”	Primo piano	05 posti letto
4	Nucleo “C”	Secondo piano	19 posti letto
4	Nucleo “D”	Secondo piano	17 posti letto
5	Nucleo “E”	Piano terra	26 posti letto
6	Reparto “F”	Piano terra	13 posti letto

spazi comunitari

- Auditorium per ginnastica di gruppo, rappresentazioni teatrali, proiezioni cinematografiche, riunioni, lettura del giornale, ecc.
- salone per attività manuali di animazione, musicoterapia ed arte-terapia
- palestra di fisioterapia
- cappella per cerimonie religiose
- salette soggiorno TV
- atrio e soggiorni.
- sale mensa
- sala polivalente
- disimpegno (comune)
- ingresso / reception
- zona bar

- spazi di vita collettiva (soggiorni)
- locale di animazione
- servizi igienici per spazi collettivi (n° 4) più disimpegno
- porticato coperto
- campi da bocce coperti
- parco della Fondazione

servizi generali

- uffici amministrativi
- palestra di fisiokinesiterapia e terapia strumentale, compresa attesa e spogliatoio
- cucina, dispensa, depositi, celle frigorifere
- guardaroba – stireria
- depositi sporco – pulito
- spogliatoi con servizi igienici per il personale
- locali per servizi tecnici (laboratorio officina manutenzioni)
- locale manicure – pedicure, parrucchiere / barbiere
- farmacia (deposito)
- magazzini – depositi
- archivio
- camera mortuaria

SERVIZI

Servizio di ristorazione (preparazione e distribuzione pasti)

Il servizio di ristorazione è appaltato ad una ditta specializzata che svolge la propria attività nei locali dedicati presenti in struttura al piano seminterrato. Esiste un menù programmato stagionalmente e diversificato su quattro settimane. Viene esposto giornalmente per la corretta conoscenza da parenti degli Ospiti. Viene proposta una varietà dei pasti per assecondare le preferenze alimentari e una personalizzazione per particolari problemi di masticazione o deglutizione. Per gli anziani che hanno la necessità di essere imboccati è garantito il servizio dal personale dipendente, consentendo comunque ai parenti che lo desiderassero di partecipare a questo momento assistenziale. Gli Ospiti della RSA usufruiscono nel servizio giornaliero dei seguenti pasti: colazione, piccolo break per idratazione a metà mattina (thè o bibite fresche) pranzo, merenda e cena.

Servizio pulizia locali

La pulizia degli ambienti del RSA è gestita dal personale dipendente della Fondazione.

Servizio lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavanderia e guardaroba è gestito dal personale dipendente della Fondazione. Giornalmente il servizio esegue il lavaggio, la stiratura, il riordino della biancheria personale degli Ospiti. Al momento della conferma dell'ingresso all'Ospite o ai suoi famigliari, viene consegnato un modulo in cui è riportato l'elenco dei capi di vestiario necessari e consigliati (modulo presente nel fascicolo amministrativo dato all'accoglienza in RSA). I capi così consegnati sono etichettati con il nome e il cognome dell'Ospite, dal personale di lavanderia. Sono a carico dei familiari il cambio stagionale del guardaroba e il reintegro dei capi usurati. La Fondazione declina ogni responsabilità e rimborso per eventuali capi smarriti.
La biancheria piana, viene gestita da lavanderia esterna.

Servizio religioso

È possibile fruire del servizio religioso (attualmente solo il culto cristiano-cattolico). L'assistenza spirituale è garantita dalla Parrocchia di Bagnolo Mella (BS). Sono garantite le funzioni religiose più importanti. Al primo piano della Fondazione si trova una Cappelletta.

Servizio di animazione

Presso la Casa di Riposo è disponibile una sala polivalente per riunioni, rappresentazioni teatrali, proiezione di film, ginnastica di gruppo, giochi vari, ecc. L'animazione è realizzata da personale formato ed è dedicata agli Ospiti presenti in Fondazione nessuno escluso, con la collaborazione di volontari. È presente, ogni settimana, anche la figura del Musicoterapeuta.

attività strutturate:

- feste di compleanno a frequenza mensile
- proiezione di filmati e fotografie: 1 evento mensile (tranne per il periodo estivo)
- giochi di carte a gruppi - mensili
- presenza di un salone attrezzato per attività manuali (confezionamento, cucito, ecc.)
- organizzazione della Festa dell'Ospite, festa di Carnevale, di feste all'aperto
- gite giornaliere con brevi uscite in paese o nei dintorni
- uscite sul territorio: "domenica diversa", Santuario della Stella, AVIS, etc.)
- attività di gruppo per l'orientamento spazio-temporale;
- anguriata, melonata
- feste con aperitivo
- lettura del giornale: giornaliera
- giochi di società: settimanali (tombola, gioco delle carte, etc.)

Servizio di fisioterapia

Il servizio di fisioterapia a favore degli utenti della R.S.A. si articola nelle seguenti prestazioni:

- riabilitazione intensiva in fase post-acuta
- mobilizzazione attiva passiva
- deambulazione assistita
- terapia fisica.

Prestazioni odontoiatriche

Le prestazioni odontoiatriche, sono di norma effettuate presso studi dentistici esterni, data la necessità delle attrezzature presenti in tali sedi. Nel caso lo specialista odontoiatra ritenga opportuna la semplice visita presso la struttura, questa verrà concordata con il personale sanitario interno. La scelta dello specialista viene effettuata in piena libertà esclusivamente dall'Ospite o da parenti di riferimento. Questi ultimi comunicheranno alla Fondazione il nominativo del loro dentista di fiducia, con il quale il personale infermieristico concorderà i termini dell'intervento richiesto. (i costi saranno a carico dell'Ospite o dei suoi famigliari).

RETTA

La retta è determinata e approvata dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

Ogni variazione della retta è comunicata per iscritto all'Ospite all'Obbligato in solido e all'AdS (quando è nominato e per quanto di competenza) con invio postale, con consegna brevi manu, con e-mail, nel rispetto dei tempi e modi previsti dalla normativa di riferimento.

La retta di ricovero **R.S.A. (posti accreditati)** comprende: vitto, alloggio, assistenza di base (A.S.A.), assistenza medica e infermieristica e OSS, assistenza farmaceutica e riabilitativa, materiale sanitario e presidi sanitari per l'assorbenza, attività di animazione, pulizia dei locali e della biancheria piana, lavaggio etichettatura della biancheria consegnata dall'ospite trasporti all'esterno per visite, visite specialistiche richieste dalla RSA.

La retta di ricovero R.S.A. (posti accreditati) **non** comprende:

1. il servizio di barbiere e parrucchiere, il servizio di pedicure/manicure, il servizio di podologo (professionisti esterni),
2. i ticket su analisi di laboratorio ed esami strumentali.
3. le visite specialistiche a pagamento richieste dai famigliari (comprese quelle programmate dai famigliari prima dell'accoglienza in Fondazione).
4. la dotazione di biancheria personale ed il vestiario in genere.

La retta di ricovero **R.S.A. (posti non accreditati/solventi)** comprende: vitto, alloggio, assistenza medica in collaborazione con il MMG al quale l'Ospite accolto è formalmente assegnato, assistenza di base (A.S.A.), assistenza OSS, assistenza infermieristica, assistenza riabilitativa, materiale sanitario, attività di animazione, parrucchiera, barbiere, pulizia dei locali e della biancheria piana lavaggio etichettatura della biancheria consegnata dall'ospite.

La retta di ricovero R.S.A. (posti non accreditati/solventi) **non** comprende:

1 Il servizio di barbiere e parrucchiere,
2 i ticket su analisi di laboratorio ed esami strumentali.
3 le visite specialistiche a pagamento richieste dai famigliari (comprese quelle programmate dai famigliari prima dell'accoglienza in Fondazione).
4 la dotazione di biancheria personale ed il vestiario in genere.
5 Non comprende altresì farmaci e presidi per l'incontinenza, prescritti dal medico di medicine generale.

Di seguito la specifica degli importi in vigore

Retta posti letto autorizzati accreditati e contrattualizzati RSA

La retta giornaliera in vigore dal **01.01.2026** è la seguente:

Posto letto AUTORIZZATO ACCREDITATO E CONTRATTUALIZZATO STANZA **TRE LETTI**	EURO 54,67
Posto letto AUTORIZZATO ACCREDITATO E CONTRATTUALIZZATO STANZA **SINGOLA**	EURO 64,90

Retta per posti letto autorizzati e contrattualizzati

La retta giornaliera in vigore dal **01.01.2026 è** la seguente:

Posto letto AUTORIZZATO	€ 85,41

Per essere accolti c/o U.O. RSA, è sempre richiesto un deposito cauzionale di importo uguale alla retta mensile riferita al p.l. accreditato attualmente in vigore. La retta deve essere versata alla Fondazione in forma anticipata, entro i primi 05 giorni del mese di competenza con bonifico bancario o con bollettino postale. Entro la chiusura del bilancio d'esercizio (30 aprile), viene rilasciata la certificazione delle rette ai fini fiscali per la detrazione delle spese sanitarie del modello 730 o unico. Tale certificazione è disponibile presso l'Ufficio Amministrativo. .

ORARI DI ENTRATA E USCITA DEGLI OSPITI E DI VISITE DEI FAMIGLIARI

I nuclei abitativi della Fondazione sono aperti al pubblico tutti i giorni:
dalle ore 09.30 – alle 11.00 mattino
dalle ore 15.30 – alle 17.30 pomeriggio

Gli Ospiti possono liberamente ricevere e intrattenere persone tutti i giorni come segue:

- negli spazi comunitari (atrio e soggiorni): dalle ore 8,00 alle ore 20,00;
- nei nuclei e nelle stanze: libero nelle ore diurne, regolamentato nelle ore notturne;
- La permanenza dei famigliari durante la notte deve essere concordata con il Responsabile Sanitario dopo aver presentato formale richiesta scritta. Si richiede di rispettare le esigenze di riposo degli Ospiti durante le ore diurne, così come le necessità di lavoro del personale di servizio.

In particolare, si garantirà l'orario sopra indicato nei seguenti spazi comuni:

- soggiorni di nucleo
- spazi comuni non soggetti a prescrizioni diverse
- area verde esterna.

Nonostante la DGR 7435/01 lasci ampio spazio di movimento all'interno di una RSA, le indicazioni di cui sopra, si rendono necessarie, al fine di rispettare le esigenze di riposo degli Ospiti durante le ore diurne, così come le necessità di lavoro del personale di servizio. Sono possibili uscite di più giorni per visite a parenti e vacanze che devono essere preventivamente concordate con il Responsabile Sanitario. L'uscita con i parenti può avvenire tutti i giorni, previa compilazione di appropriato modulo, nel quale sarà indicato l'orario di ritorno in struttura, che comunque non deve superare le ore 21.00 (ore 20.00 se prevista terapia serale).

In caso di situazioni emergenziali l'orario di visita verrà variato in base alle indicazioni dell'ATS o della direzione sanitaria.

VARIAZIONI INDIRIZZO E OGGETTI PERSONALI

I familiari degli Ospiti sono pregati di segnalare tempestivamente agli Uffici Amministrativi (formalmente con comunicazione scritta tramite e-mail), eventuali cambiamenti di indirizzo e/o numeri telefonici, anche per brevi periodi. Diversamente la Fondazione declina ogni responsabilità per comunicazioni urgenti non recapitate. Si consiglia di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. L'amministrazione non risponde di eventuali furti.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE CLINICO/SANITARIA

Il rilascio della copia della cartella clinica dell'Ospite o di relazioni cliniche che la/lo riguardano è subordinato alla richiesta indirizzata al Direttore Sanitario/Responsabile Sanitario da parte dell'interessato, o di chi legalmente lo rappresenta o di chi è legittimato a ottenere il rilascio dei documenti sanitari da parte dalla normativa vigente. La richiesta di presa visione o di rilascio della cartella clinica da parte di soggetti diversi dall'interessato è ammessa solo se il richiedente comprovi la sussistenza delle condizioni contemplate dall'art. 92 del d.lgs. 196/03 e s.m.i. (GDPR 679/1996) e più specificatamente:

- di far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria di rango pari a quello dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale;
- di tutelare, in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi, una situazione giuridicamente rilevante di rango pari a quella dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale.

È possibile avere copia della cartella clinica e anche della documentazione sociosanitaria dell'Ospite entro 15 giorni dalla richiesta, il costo è 0.50 euro per ogni foglio componente la documentazione richiesta.

CONTINUITÀ SOCIO - ASSISTENZIALE

La dimissione di un Ospite della unità d'offerta RSA può essere decisa quando sopraggiungono condizioni esterne o interne che rendono la soluzione residenziale, fino a quel momento sperimentata, non più pertinente o necessaria. La dimissione viene disposta dal Direttore Sanitario in maniera formale, viene concordata con i familiari e con i Servizi territoriali competenti. In caso di dimissione viene redatta dall'équipe sanitaria della Fondazione una relazione di dimissione, che accompagnerà l'Ospite presso la propria residenza. In caso di trasferimento ad altre strutture viene redatta dall'équipe sanitaria della Fondazione una relazione di dimissione, che accompagnerà l'Ospite nel passaggio al nuovo servizio socioassistenziale sanitario. Tempi e modalità del trasporto vengono concordati con i famigliari e la struttura di accettazione. Il trasporto in questo caso è sempre a carico dei famigliari.

La Fondazione opera informandosi ai principi del Codice di Deontologia Medica.

Con particolare riferimento all'art. 20 del Codice di Deontologia Medica (Relazione di cura), la relazione tra medico e paziente è costituita sulla libertà di scelta e sull'individuazione e condivisione delle rispettive autonomie e responsabilità; su tale presupposto il medico nella relazione con il paziente persegue l'alleanza di cura fondata sulla reciproca fiducia e sul mutuo rispetto dei valori e dei diritti e su un'informazione comprensibile e completa, considerando il tempo della comunicazione quale tempo di cura. In relazione poi all'art. 21 del Codice di Deontologia Medica (Competenza professionale), il medico garantisce impegno e competenze nelle attività riservate alla professione di appartenenza, non assumendo compiti che non sia in grado di soddisfare o che non sia legittimato a svolgere. Pertanto, nel caso in cui la necessità o le esigenze del paziente esulino dalle possibilità di cura e assistenza in piena sicurezza, il Responsabile Sanitario della Fondazione è tenuto ad attivarsi per il trasferimento dell'utente in altra struttura idonea, nel rispetto della continuità assistenziale, così come previsto dalla normativa. Con riferimento infine all'art. 28 del Codice di Deontologia Medica (Risoluzione del rapporto fiduciario) il medico, se ritiene interrotto il rapporto di fiducia con la persona assistita o con il suo rappresentante legale, può risolvere la relazione di cura con tempestivo e idoneo avviso, proseguendo la sua opera sino alla sostituzione con altro collega, cui sono trasmesse le

informazioni e la documentazione utili alla continuità delle cure, previo consenso scritto della persona assistita. In tali ipotesi, la persona assistita o il suo rappresentante legale ovvero i firmatari del contratto di ingresso acconsentono ed autorizzano sin d'ora la Fondazione ad attivarsi per il trasferimento temporaneo ovvero definitivo, verso una struttura (ospedaliera o di assistenza) idonea a garantire la sicurezza del paziente, nel rispetto del principio di continuità assistenziale.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

06.30 – 09.00	Alzata e igiene personale. Il personale procede all'igiene dell'Ospite, al cambio della biancheria, alla mobilizzazione da parte degli A.S.A. Gli infermieri e gli O.S.S. provvedono agli eventuali prelievi ematici, alle medicazioni, alla somministrazione della terapia.
07.00 – 09.00	Colazione. Si inizia alle ore 07.00 con la distribuzione della colazione agli Ospiti più fragili che hanno bisogno di assistenza e si prosegue anche con la distribuzione agli Ospiti più autonomi.
9.00 – 11.45	Attività di animazione e socializzazione e attività sanitarie e riabilitative, lettura giornale, preparazione feste, uscite sul territorio, celebrazioni liturgiche, messa e Piccolo break verso le ore 10.30, con distribuzione di bevande calde o fredde secondo le prescrizioni del personale sanitari, i gusti dell'Ospite e la stagione. Visita medica, terapie, medicazioni, fisioterapia, esecuzione esami diagnostici, secondo la programmazione medica.
11,30 – 12.30	Pranzo. Si inizia alle ore 11.30 con la distribuzione del pranzo agli Ospiti più fragili che hanno bisogno di assistenza e si prosegue anche con la distribuzione agli Ospiti più autonomi.
12.30 – 13.45	Riposo pomeridiano per chi lo desidera, igiene per chi ha presidi per assorbenza.
14.00-17,00	Attività di animazione (Attività manuali, lavori in gruppi d'interesse, feste, spettacoli, film, gite), socializzazione e riabilitazione Piccolo break verso le ore 15.30, con distribuzione di bevande calde o fredde secondo le prescrizioni del personale sanitario, i gusti dell'Ospite e la stagione
17.30– 19,00	Cena. Si inizia alle ore 18.00 con la distribuzione della cena agli Ospiti più fragili che hanno bisogno di assistenza e si prosegue con la distribuzione agli Ospiti più autonomi
19.00 – 20.00	Preparazione al riposo notturno dell'Ospite con igiene personale e cambio del presidio per assorbenza.
20.00- 21.00	Messa a letto con igiene.
21.00 – 06.30	Riposo notturno.

DIMISSIONI

Le dimissioni possono avvenire per i seguenti motivi:

- Rientro in famiglia (art. 11 del contratto d'ingresso);
- Trasferimento in altra RSA (o altra struttura, IDR etc.) (art. 11 del contratto d'ingresso);
- Incompatibilità con la struttura (art. 16 art. 17 del contratto d'ingresso);
- Decesso.

La Fondazione, compatibilmente con la propria organizzazione, provvede alle dimissioni come previsto dal contratto d'ingresso. Sarà comunque obbligo della R.S.A. attuare tutte le condizioni favorevoli allo scopo di assicurare la continuità delle cure sociosanitarie e assistenziali.

DECESSO

In caso di decesso, il Responsabile Sanitario o i medici provvedono alla redazione della certificazione sanitaria e necroscopica richiesta dalle normative vigenti (allegato 8). La struttura dispone di una camera ardente (situata nel seminterrato). La Fondazione non provvede in nessun caso a contattare le imprese di pompe funebri, in quanto la scelta è lasciata alla libera determinazione del congiunto del defunto. Tutte le procedure sono previste dal regolamento di Polizia Mortuaria interno alla Fondazione, che è stato redatto nel rispetto delle normative vigenti in materia.

SERVIZI INTEGRATIVI

SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE E RELAZIONE CON IL PUBBLICO

La Fondazione, al proprio interno, svolge opera di segretariato sociale a favore degli Ospiti e dei loro famigliari. È costantemente in contatto con i Servizi Sociali del Comune di Bagnolo Mella e dei comuni limitrofi.

CENTRO DIURNO INTEGRATO

È attivo il servizio di CDI.

ACCESSO AGLI ATTI

Secondo le regole previste dal regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari (a disposizione in segreteria).

NOTA CONCLUSIVA E ALLEGATI

Per tutto quanto non espressamente contenuto nella presente Carta dei Servizi, si fa esplicito riferimento alle norme statutarie e regolamentari della Fondazione e dei contenuti nomativi previsti per la presente specifica unità d'offerta.

La presente carta dei Servizi si completa con i seguenti allegati:

1) Carta dei diritti della persona anziana;
2) Informativa ospiti e parenti: tutela della persona fragile;
3) Modulo "segnalazioni di disservizi e suggerimenti";
4) Menù tipo nel rispetto della stagionalità con variazione su quattro settimane;
5) Fac-simile questionario per la rilevazione della soddisfazione degli Ospiti e famigliari;
6) Protocollo e dotazione guardaroba;
7) Regolamento di Polizia Mortuaria Interno alla RSA e utilizzo della Camera Ardente;
8) Difensore civico.

FIRME PER PRESA VISIONE

Sig.ra/Sig. _____

Data accoglienza in FONDAZIONE _____

FIRMA OSPITE _____

FIRMA OBBLIGATI IN SOLIDO

_____

_____

_____ (ADS)