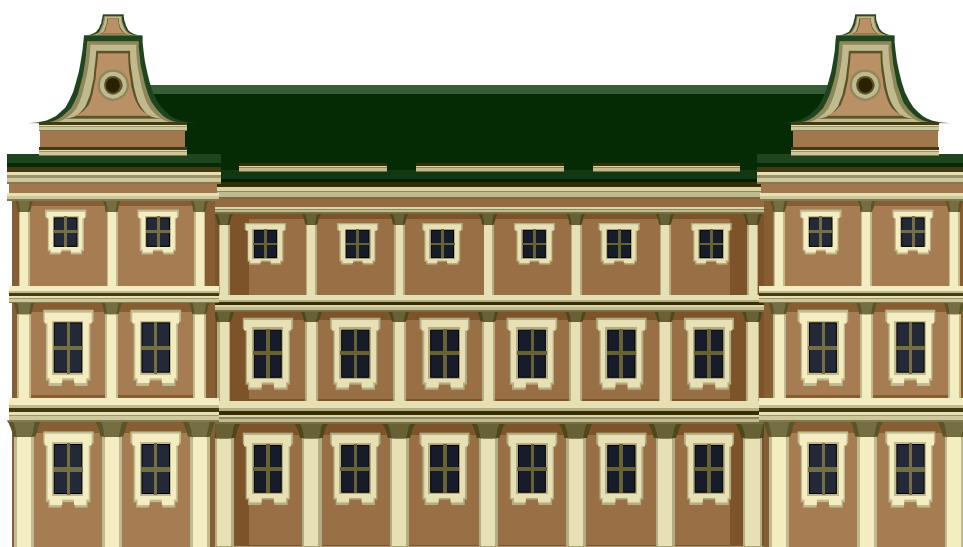




Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



## CARTA DEI SERVIZI DELLA



# FONDAZIONE "CASA DI RIPOSO DI ROBECCO D'OGGIO ONLUS" (R.S.A.)

Rev. 01 del 11/08 Rev. 05 del 02/11 Rev. 09 del 06/14  
Rev. 02 del 06/09 Rev. 06 del 06/11 Rev. 10 del 11/14  
Rev. 03 del 04/10 Rev. 07 del 06/12 Rev. 11 del 04/15  
Rev. 04 del 08/10 Rev. 08 del 09/12 Rev. 12 del 11/15  
Rev. 13 del 02/18



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



## CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo, introdotto dalla direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 19/05/95, con la finalità di garantire i cittadini nei confronti degli enti e delle aziende che devono assicurare l'erogazione dei servizi pubblici.

Si tratta in sostanza di un contratto che il gestore del servizio si impegna a rispettare, e che delinea gli standard di qualità relativi alle principali prestazioni erogate, garantendo al tempo stesso un servizio improntato all'efficienza ed adeguato alle effettive esigenze degli utenti.

La Carta è un documento di significativa importanza, che va periodicamente aggiornato al fine di tenere costantemente sotto controllo tutti quegli indicatori attraverso i quali è possibile verificare il livello effettivo della qualità complessiva del servizio, inoltre è stata realizzata nel rispetto della DGR 7435/01 della Regione Lombardia, nonché alla DGR 8496/08, 3540/12 e 2569/14.



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



## CENNI STORICI

La storia della Casa di Riposo di Robecco d'Oglio inizia con l'atto notarile datato 6 giugno 1928, con il quale il signor Romeo Vecchi cede al Comitato provvisorio per l'erezione del Ricovero "Vecchi" una porzione di terreno per la costruzione di un "Ricovero per Vecchi e cronici".

Il medesimo comitato, con atto assunto in data 4 luglio 1929, trasferisce in donazione alla Congregazione di Carità, oltre al terreno sopracitato, anche il sovrastante fabbricato ad uso ricovero.

Tale congregazione (di cui Presidente è il dott. Luigi Tavecchi e il Segretario, il signor Oreste Sesanna), con atto del 27 luglio 1929 deliberava l'accettazione della donazione in parola.

Con atto notarile datato 26 ottobre 1939 il Comitato concretizzava l'atto di spontanea donazione alla Congregazione di Carità, con la sola clausola del mantenimento in perpetuo delle funzioni ascritte al ricovero.

Con deliberazione del 27 ottobre 1939 venne deciso il funzionamento del ricovero con decorrenza 16 novembre 1939 e con la denominazione di "Casa di Riposo" utilizzata fino al 28 febbraio 2004. Dal 01 marzo 2004, a seguito della trasformazione dell'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (Ipab) in soggetto privato senza scopo di lucro (art. 3 della l.r. 13 febbraio 2003 n° 1), la Casa di Riposo di Robecco d'Oglio ha assunto la denominazione di **Fondazione "Casa di Riposo di Robecco d'Oglio Onlus"**.



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



## LA FONDAZIONE CASA DI RIPOSO DI ROBECCO D'OGGIO ONLUS

La Fondazione Casa di Riposo di Robecco d'Oglio Onlus, ha come finalità l'assistenza ai cittadini bisognosi e come obiettivo offrire servizi socio-sanitari e assistenziali in regime di residenzialità (RSA), semiresidenzialità (CDI) e territorialità (ADI, SAD, Pasti Esterni, Fisioterapia a utenti esterni).

La Fondazione Casa di Riposo di Robecco d'Oglio Onlus si identifica principalmente, in base alla normativa, come Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) che costituisce una soluzione di cura e assistenza dell'anziano non autosufficiente quando le condizioni di salute o la rete dei servizi presenti sul territorio non permettono la sua permanenza presso l'abitazione di residenza. Il ricovero in RSA risulta determinante in presenza di plurime patologie funzionali e cronico degenerative che necessitano, contemporaneamente, di un intervento clinico sanitario e di un intervento assistenziale continuativo.

### DATI IDENTIFICATIVI DELL'ENTE GESTORE

➤ **Denominazione dell'Ente Gestore:**

FONDAZIONE "Casa di Riposo di Robecco d'Oglio Onlus";

➤ **Sede legale ed amministrativa:**

26010 Robecco d'Oglio (Cr), via Mazzini, 31;

➤ **Servizi vari presso la R.S.A.:**

Presso la sede della RSA, in locali e spazi appositamente attrezzati, vengono erogati i seguenti servizi:

- Residenza Sanitaria Assistenziale: n° 130 p.l.;
- Centro Diurno Integrato (C.D.I.): n° 15 posti;
- Centro fisiokinesiterapico aperto anche agli esterni;
- Servizio pasti a domicilio;
- Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD);
- Assistenza Domiciliare Integrata (ADI);
- RSA Aperta

➤ **Data di istituzione:**

1° marzo 2004, così come stabilito dalla Regione con DGR n° 16270 del 06 febbraio 2004, pubblicata sul BURL n° 9 serie ordinaria del 23/02/2004. Autorizzazione definitiva al funzionamento, come da delibera dell'Asl di Cremona n° 348 del 13/06/2006.



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



### ➤ **Caratteristiche:**

Soggetto di diritto privato senza scopo di lucro (iscrizione al n° 1874 del registro regionale delle persone giuridiche), nato a seguito della trasformazione dell'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (Ipab) "Casa di Riposo di Robecco d'Oglio", avvenuta ai sensi dell'art. 3 della legge regionale 13 febbraio 2003 n° 01. La fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione, attualmente composto da sette membri, di cui sei nominati dal Sindaco del Comune di Robecco d'Oglio e uno, membro di diritto, nella persona del parroco pro-tempore. Il Presidente è eletto al proprio interno, nella prima seduta del C.D.A.

### **COME RAGGIUNGERCI**

La Fondazione "Casa di Riposo di Robecco d'Oglio Onlus" è ubicata in Via Mazzini n° 31, a Robecco d'Oglio, con comodo parcheggio annesso, non lontana dal centro del paese e facilmente raggiungibile a piedi dalla fermata dell'autobus di linea sulla direttiva Brescia – Cremona. E' raggiungibile anche attraverso la stazione Ferroviaria di Robecco d'Oglio – Ponteviso (distante circa 1 km). Il **Comune di Robecco d'Oglio** si trova a circa 15 km dalla città di Cremona e a 30 Km da quella di Brescia, lungo la statale Brescia/Cremona. A circa 4 km è presente l'uscita del casello autostradale Ponteviso/Robecco d'Oglio, lungo l'autostrada A21 (Torino/Piacenza/Brescia).

### **UFFICIO SEGRETERIA**

L'ufficio segreteria è a disposizione del pubblico nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.30;

Per qualsiasi informazione è possibile chiamare al numero 0372/920911, oppure inviare un fax allo 0372/920017 o una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: [urp@fondazionerobecco.it](mailto:urp@fondazionerobecco.it)



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



## ORGANICO DEL PERSONALE

- Amministrazione:
  - Direttore Amministrativo;
  - Istruttori amministrativi;
- Assistenza Sanitaria:
  - Direttore Sanitario;
  - Medico;
  - Infermieri professionali;
- Terapisti della Riabilitazione:
  - Medico specialista fisiatra;
  - Fisioterapista e massofisioterapista.
- Assistenza alla persona:
  - Ausiliari Socio Assistenziali;
  - Operatore Socio Sanitario.
- Animazione:
  - Educatore Professionale;
  - Animatore Sociale;
  - Musicoterapista.
- Ristorazione:
  - Cuoco diplomato;
  - Collaboratori/ausiliari di cucina.
- Lavanderia Guardaroba:
  - Responsabile lavanderia guardaroba;
  - Collaboratori.

## CONVENZIONI

Attualmente sono operative le seguenti convenzioni:

Cooperative sociali con il seguente personale:

- ▣ ausiliari socio assistenziali;
- ▣ addetti all'animazione;

Con altri professionisti:

- ▣ funzioni professionali specifiche (fisiatra, cardiologo, dermatologo, neurologo, urologo, nefrologo, chirurgo, farmacista, psicologa, infermieri professionali).



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



## PRINCIPI ETICI GENERALI

I valori a cui si ispira la Fondazione Casa di Riposo di Robecco d'Oglio Onlus nel perseguire le proprie finalità si possono rispecchiare negli impegni che la stessa assume rispetto ai seguenti principi etici generali:

1. **Centralità della persona:** si impegna, in coerenza con la propria visione etica, a promuovere il valore della persona attraverso il rispetto dell'integrità fisica, culturale e morale e il rispetto della dimensione relazionale con gli altri, mediante condizioni di lavoro e di ospitalità rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro e di permanenza sicuri e salubri;
2. **Uguaglianza:** si impegna ad erogare i servizi secondo regole uguali per tutti, a prescindere da età, sesso, razza, sessualità, salute, nazionalità, lingua, credo religioso, opinioni politiche;
3. **Imparzialità:** si impegna ad erogare i servizi tenendo un comportamento equo, obiettivo, imparziale;
4. **Continuità:** si impegna a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti. Si impegna inoltre a ridurre al minimo i disagi verso Ospiti ed Utenti nel caso di disservizi dovuti a cause di forza maggiore;
5. **Partecipazione:** garantisce agli Utenti il diritto di collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.
6. **Responsabilità:** si impegna ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dagli Ospiti e dagli Utenti. Ogni operatore, pertanto, assume come diritto-dovere la necessità di ampliamento delle proprie conoscenze allo scopo di porle al servizio dei bisogni degli ospiti;
7. **Trasparenza e completezza dell'informazione:** si impegna a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate: in particolare, nella predisposizione dei contratti, si impegna a specificare tutte le clausole in modo chiaro e comprensibile;
8. **Privacy:** l'Ente, nel rispetto del D.Lgs. 196/03 fornisce le dovute informazioni all'utente in ordine alla finalità e modalità del trattamento dei dati personali, nonché l'ambito di diffusione e di comunicazione degli stessi.



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



9. **Efficienza ed efficacia:** si impegna a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse;
10. **Diligenza professionale:** si impegna ad erogare i propri servizi secondo criteri di perizia, precisione, puntualità, cautela;
11. **Dialogo e collaborazione:** si impegna a promuovere il dialogo e la collaborazione con i cittadini e con le loro organizzazioni di volontariato sociale

**La Fondazione Casa di Riposo di Robecco d'Oglio Onlus evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri collaboratori: sono quindi vietati tutti i comportamenti che costituiscono violenza fisica o morale, come stabilito nel Codice Etico approvato il 18 dicembre 2009.**







Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



## POLITICHE PER LA QUALITA'

La Fondazione Casa di Riposo di Robecco d'Oglio Onlus dispone l'adozione di un sistema di gestione per la qualità conforme alle norme ISO 9001:2008.

Si impegna pertanto a:

- offrire ai propri ospiti i migliori servizi, possibilmente soddisfacendo tutte le richieste, aspettative e desideri, unitamente a quelle dei familiari e delle altre persone interessate, nel rispetto delle norme nazionali, regionali e di settore, nonché a quelli della norma ISO: 9001: 2008;
- garantire che tutto quanto accade è, nella maggior parte delle ipotesi, monitorato, pianificato e sottoposto a valutazione critica da parte della Direzione e se necessario dal Presidente e CDA;

A tale fine il nostro Sistema di gestione della qualità perseguirà i seguenti obiettivi:

1. **Crescita della soddisfazione degli ospiti e dei familiari:** ogni suggerimento, segnalazione o reclamo comporterà l'attivazione di azioni opportune. Lo strumento principale per conoscere il parere degli utenti (ospiti e familiari) continuerà ad essere la Customer, che sarà somministrata entro il mese di luglio di ogni anno.

**L'Utente, in qualsiasi momento, può rivolgersi alla Capo Sala (in sua assenza all'Infermiere di Reparto) per sottoporre segnalazioni o reclami relativamente ai servizi erogati. Per eventuali problematiche di tipo amministrativo, l'Utente potrà rivolgersi direttamente agli Uffici preposti. E' inoltre possibile, tramite la scheda "Apprezzamenti/lamentele/suggerimenti" (allegata alla presente Carta dei Servizi), sottoporre formalmente al Direttore Amministrativo ogni situazione di rilievo che attiene ai servizi. Entro 30 giorni sarà cura della Direzione fornire una risposta in merito.**



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



2. **Crescita della professionalità e della motivazione delle proprie risorse:** poiché ciascuna risorsa umana è fondamentale per la realizzazione delle finalità dell'Organizzazione e per la soddisfazione dei requisiti dei clienti, la Fondazione si impegna secondo le seguenti regole:
  - selezionare le risorse umane e secondo requisiti di competenza;
  - programmare annualmente il piano di formazione del personale, al fine di valorizzare il patrimonio delle conoscenze e competenze tecniche e le capacità individuali e collettive;
  - comunicare a tutte le risorse umane l'importanza di soddisfare le richieste dei clienti.
3. **Mantenimento, miglioramento e potenziamento delle infrastrutture:** il Consiglio attraverso la Direzione, si impegna a rendere disponibili e mantenere efficienti strutture, strumenti ed attrezzature al fine di garantire la migliore capacità di risposta possibile alle necessità degli ospiti e l'adeguatezza all'innovazione tecnologica. Inoltre effettuerà tutti gli interventi ambientali necessari a migliorare il comfort alberghiero dell'Ente.
4. **Miglioramento continuo dell'efficienza aziendale:** il Consiglio di Amministrazione, attraverso la Direzione della Fondazione si impegnerà secondo le seguenti regole:
  - definire, mantenere attive e migliorare costantemente le procedure e le prassi per l'erogazione e controllo dei servizi;
  - formare continuamente e coinvolgere le risorse umane, soprattutto attraverso le riunioni d'equipe;
  - fornire le risorse necessarie, strutturali e gestionali.
5. **Accrescimento della presenza sul territorio:** a tale fine la Fondazione si impegna a mantenere sul territorio le risorse per essere sempre più visibile, per estendere l'offerta di servizi e per conservare costante l'attenzione alle esigenze della zona in cui opera. Fondamentale saranno i rapporti sinergici con i Comuni limitrofi e con il personale addetto ai Servizi alla Persona.
6. **Crescita economica dell'Organizzazione:** la Fondazione si impegna in una gestione oculata delle risorse economiche, presenterà relazioni trimestrali sull'andamento della gestione economica e finanziaria e monitorerà gli indici di bilancio più significativi.



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



## **OBIETTIVI E INDICATORI DI MISURA - INDICATORI DI QUALITA'**

La Fondazione stabilisce degli indicatori di risultato, da raggiungere attraverso il monitoraggio dei servizi erogati; in allegato forniamo gli obiettivi previsti ed i risultati conseguiti nell'ultimo esercizio.

## **DIRITTI DELL'ANZIANO**

### **DIRITTO ALLA TUTELA DELLA SALUTE**

L'anziano viene assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante, attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico. Gli obiettivi fondamentali dell'attività rivolte agli ospiti riguardano:

- la prevenzione;
- la diagnosi;
- la terapia farmacologica e riabilitativa.

### **DIRITTO AL DECORO**

L'Ente considera fattore prioritario per il decoro dell'individuo **l'igiene personale e la cura complessiva della persona**. Ciò avviene costantemente con l'impiego di risorse umane e degli ausili necessari per migliorare la qualità dell'assistenza degli ospiti. A tale fine si è proceduto alla elaborazione di specifici protocolli nei quali sono individuate le modalità di svolgimento delle attività di assistenza agli ospiti.

### **L'ABBIGLIAMENTO**

I capi indossati dagli ospiti devono garantire una decorosa presentazione dell'ospite. Essi sono personali, ben tenuti, stirati, adatti ad ogni patologia e stagione. All'atto dell'ingresso essi sono posti nell'armadio personale, previo inserimento di apposite etichette con l'indicazione di un chiaro e inconfondibile segno di riconoscimento.

### **L'IGIENE DEGLI AMBIENTI**

Tutti gli ambienti in cui si effettuano i vari servizi devono essere adeguatamente e costantemente tenuti in ordine, puliti e igienizzati, compresi gli oggetti e suppellettili presenti, mediante l'impiego di attrezzi, apparecchiature, detergenti e disinfettanti adeguati e necessari.



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



### **DIRITTO AD UNA CORRETTA ALIMENTAZIONE**

E' importante che ogni ospite fruisca dei pasti adeguati dal punto di vista:

- quantitativo e qualitativo;
- dietetico;
- calorico-proteico;
- della temperatura;
- dell'orario.

### **DIRITTO ALL'INDIVIDUALITA'**

Ogni ospite ha diritto ad un inserimento dignitoso, ad una corretta valutazione e ad una assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni, affinché la qualità della vita nella struttura sia garantita e tutelata. Le diverse figure professionali presenti nella R.S.A. hanno il compito di favorire e stimolare le scelte individuali degli ospiti e stimolarne l'autonomia, dove possibile, nelle attività quotidiane.

### **DIRITTO ALLA SICUREZZA IN CASO DI EMERGENZA**

In caso di emergenza di qualsiasi natura o per qualsiasi causa, l'ospite ha diritto a ricevere prioritariamente tutte quelle forme di intervento atte ad allontanarlo dalla fonte di pericolo. E' garantito il rispetto del d.lgs 81/2008 e sono valutati tutti i possibili rischi ambientali e le soluzioni da percorrere. Il personale dell'Ente è stato adeguatamente formato per intervenire in caso di incendio.

### **DIRITTO AL CORRETTO CONTATTO CON LA FAMIGLIA**

L'ente deve adoperarsi per mantenere sempre forti i legami tra la famiglia e l'ospite inserito nella struttura.

I Regolamenti dei Servizi facilitano i familiari a visitare l'ospite frequentemente, mantenendo una costante continuità affettiva.



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

### 1. Modalità di accesso ai servizi

Le persone residenti in uno qualsiasi dei Comuni appartenenti al Distretto di Cremona che intendano chiedere ospitalità presso la Rsa Fondazione "Casa di Riposo di Robecco d'Oglio ONLUS" devono rivolgersi all'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'anziano interessato.

L'Assistente Sociale effettua una valutazione della situazione di bisogno attraverso la compilazione di un'apposita Scheda Sociale con l'attribuzione di un punteggio (punteggio sociale) e fa sottoscrivere all'interessato o al familiare la domanda di ricovero.

Invia la scheda di valutazione Sociale, unitamente alla domanda di ricovero, allo Sportello Distrettuale RSA dell'Azienda Sociale Cremonese che trasforma il punteggio sociale secondo una procedura definita in 4 codici, cui corrispondono 4 diversi livelli di priorità (ROSSO: elevata priorità – GIALLO: priorità – VERDE: bassa priorità – BIANCO: rinviabile) ed inserisce la domanda di ricovero nel Sistema.

Il punteggio sanitario viene assegnato automaticamente alla domanda attraverso la "banca dati fragilità" delle persone anziane residenti nel Distretto cremonese; la banca dati analizza i consumi del cittadino di servizi e prestazioni sanitarie e sociosanitarie (in particolare ricoveri ospedalieri e riabilitativi, farmaci, esenzioni per patologia, prestazioni domiciliari e ambulatoriali).

Il punteggio attribuito si traduce in 4 livelli di rischio (ROSSO: rischio elevato – GIALLO: rischio significativo – VERDE: rischio basso – BIANCO: rischio non evidenziato).

Completata la domanda, la combinazione dei codici sociale e sanitario determinano un punteggio per fasce di priorità (Priorità 1: 2 codici rossi – Priorità 2: 1 codice rosso e 1 giallo – Priorità 3: 2 codici gialli o cittadini non cremonesi – Priorità 4: altre combinazioni di codici).

La Casa di Riposo riceve giornalmente le domande di ricovero; le chiamate avvengono scorrendo progressivamente i codici assegnati dal Sistema.

A parità di priorità il Consiglio di amministrazione ha deliberato in data 13 ottobre 2010 di adottare il criterio della residenza, dando la precedenza ai potenziali utenti residenti nel Comune di Robecco d'Oglio e in assenza di residenti si contatteranno gli utenti secondo l'ordine di presentazione della domanda.

Per gli utenti extra ATS si utilizza la lista d'attesa interna applicando il criterio dell'ordine cronologico di arrivo delle domande di ricovero.



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



Inoltre, in un'ottica di welfare aziendale, il Consiglio di amministrazione ha deliberato nella seduta del 7 febbraio 2018 la priorità d'ingresso per i genitori dei dipendenti della Fondazione, anche se residenti extra ATS. Per il tempo di attesa l'Assistente Sociale ed il Medico di Medicina Generale sono i riferimenti cui la famiglia si può rivolgere per informazioni, orientamento, attivazione di servizi di supporto alla situazione.

## **2. INSERIMENTO.**

L'inserimento dell'ospite avviene con l'ingresso in struttura. Nei giorni che precedono l'accoglienza, un infermiere della Fondazione telefonerà a domicilio per avere le prime informazioni sull'ospite e compilerà contestualmente la scheda di "preingresso". Al momento dell'accoglienza, tutti gli operatori hanno la responsabilità di raccogliere informazioni circa il nuovo ospite, per procedere alla successiva elaborazione del Piano di Assistenza Individualizzata (P.A.I.). Le figure preposte all'accoglienza dell'ospite sono, con le loro specifiche peculiarità e nei rispettivi ambiti di competenza, le seguenti:

- Medico responsabile di reparto;
- Infermiere professionale;
- Terapista della riabilitazione;
- Animatore;
- Operatore Socio Sanitario e Ausiliaria Socio Assistenziale.

Dette figure, sia congiuntamente che individualmente, secondo quanto stabilito nel protocollo di accoglienza, eseguono tutte le procedure per facilitare l'ingresso del nuovo ospite presso la RSA e permettergli, il più presto possibile, di inserirsi in una struttura comunitaria di degenza. All'interno del **protocollo di accoglienza** sono specificati gli obiettivi che permettono di gestire l'accoglienza in modo efficace al fine di prevenire processi negativi:

- istituire un percorso organizzativo
- raccogliere il maggior numero di informazioni per personalizzare l'assistenza
- coordinare in modo efficace le figure professionali coinvolte nell'accoglienza
- gestire in modo positivo i rapporti con i familiari
- prevenire la depressione e la perdita di autosufficienza che talvolta accompagnano i primi mesi di istituzionalizzazione

Si evidenzia, inoltre, che è possibile visitare la struttura precedentemente al ricovero, contattando le persone indicate in uno degli allegati alla presente Carta dei Servizi.



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



## **2.1 Amministratore di Sostegno**

Nel caso di situazioni di evidente fragilità, in particolare dal punto di vista cognitivo, si informano i parenti della possibilità di presentare al Tribunale un'istanza finalizzata alla nomina dell'Amministratore di Sostegno, figura istituita con Legge n.6 del 9 gennaio 2004, a tutela di chi, pur avendo difficoltà nel provvedere ai propri interessi, non necessita comunque di ricorrere all'**interdizione** o all'**inabilitazione**. Per maggiori informazioni su questa figura ci si può rivolgere all'Ufficio Segreteria/URP della Fondazione.

## **3. TRASFERIMENTI**

Per motivi di ordine sanitario-organizzativo possono essere disposti o concordati trasferimenti di nucleo o di stanza dell'ospite, previa comunicazione all'ospite stesso ed ai familiari di riferimento, riducendo al minimo il disagio che il cambiamento potrà comportare.

## **4. DIMISSIONI**

La dimissione può essere decisa quando sopraggiungono condizioni esterne od interne che rendono la soluzione residenziale, fino a quel momento sperimentata, non più pertinente o necessaria.

La Fondazione si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dall'ASL e dal Comune di residenza dell'ospite. Nel caso di trasferimento verranno concordati con i familiari e la struttura di accoglimento i tempi e le modalità del trasporto.

Il medico di reparto dell'ospite dimissionario stila la lettera di dimissioni completa del programma degli interventi effettuati, delle indagini di laboratorio e strumentali compiute, della terapia in atto e consigliata. Le dimissioni sono concordate con un preavviso di almeno 5 giorni.

## **5. DECESSI**

In caso di decesso la Direzione Sanitaria/medica provvede alla redazione della certificazione sanitaria e necroscopica richiesta dalle norme vigenti.

Per le esequie funebri è a disposizione una camera mortuaria situata all'interno della struttura, entrando dal cancello adiacente al parcheggio.

La Fondazione non provvede in nessun caso a contattare imprese di pompe funebri in quanto la scelta è lasciata alla libera determinazione dei congiunti del defunto.



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



## FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI NELLA STRUTTURA

**Medico:** l'assistenza medica viene garantita per tutte le 24 ore. Nelle ore diurne e prefestive (fino alle 14.00), dai medici della struttura; di notte, nei prefestivi (dalle ore 14) e festivi dai medici di pronta reperibilità, che arriveranno presso la Fondazione entro 20, massimo 30 minuti dalla chiamata. Il medico effettua le visite mediche all'ingresso e, in base ad una cadenza programmata, prescrive gli esami ematochimici, strumentali, le visite specialistiche, e dispone gli eventuali trasferimenti in ospedale. Durante le ore di servizio è disponibile per colloqui sia personali che telefonici con i familiari. Coordina le altre figure professionali al fine di predisporre tutte le attività sanitarie, assistenziali e sociali della Fondazione.

Per eventuali colloqui con i familiari, i medici sono presenti in struttura dalle ore 8.30 alle ore 15.30 dal lunedì al venerdì ed il sabato fino alle ore 14.00.

**Caposala:** coordina, organizza e collabora con il personale sanitario e assistenziale (infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, operatori socio sanitari e ausiliari socio assistenziali) affinché venga correttamente riconosciuta, agli ospiti, l'assistenza socio-sanitaria, l'igiene e il confort alberghiero in base ai protocolli di lavoro ed ai PAI predisposti per ogni singolo degente. Espleta, inoltre, una funzione di collegamento tra i vari servizi interni della struttura (lavanderia, manutentore, reparti), in modo che vi sia un collegamento sinergico tra tutti i servizi erogati nella Rsa.

**Infermiere:** l'assistenza infermieristica viene garantita, 24 ore su 24, da infermieri che provvedono alla rilevazione dei parametri vitali di ogni ospite, alle medicazioni, alla somministrazione della terapia, alla esecuzione di prelievi per le indagini ematochimiche e colturali, secondo le disposizioni ricevute dal medico. Collaborano sia con la caposala, sia con le altre figure sanitarie ed assistenziali all'interno dei reparti, lavorando in equipe, al fine di attuare il piano assistenziale del paziente.

**Operatore Socio Sanitario:** collabora sia con l'Infermiere che con l'Ausiliario Socio Assistenziale. Affianca l'Infermiere nella rilevazione dei parametri vitali e nella preparazione 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.





Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



**Ausiliario Socio Assistenziale:** è l'operatore che provvede ai bisogni di base dell'ospite, in particolare all'igiene, alla mobilizzazione e all'allettamento, alla distribuzione e somministrazione del pasto, alle pulizie ordinarie delle camere di degenza. Segnala iniziali disturbi relativi alle condizioni psico-fisiche dell'ospite all'infermiere e partecipa all'elaborazione e attuazione del progetto assistenziale in un'ottica di valorizzazione delle risorse funzionali residue.

**Fisioterapista:** è preposto ad eseguire il programma di rieducazione neuro-motoria e/o di terapia fisica disposto, per ogni singolo ospite, da un consulente fisiatra. Provvede alla prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'ospite. Durante i pasti si dedica agli ospiti che necessitano di rieducazione alimentare ed infine collabora con le altre figure professionali nella valutazione multidimensionale con lo scopo dell'attuazione del piano assistenziale.

**Animatore:** rappresenta il punto di riferimento per la vita affettiva, relazionale, sociale dell'ospite con la finalità di stimolare e mantenere interessi, stimolare le capacità intellettive residue. Attraverso il coinvolgimento degli altri operatori, propone attività manuali, letture, giochi, feste, passeggiate, gite.

**Volontari:** e' operativo un gruppo di volontari che collabora con gli animatori nelle attività ricreative e con gli operatori socio-assistenziali nell'assistenza al pasto.

**Cartellino di riconoscimento:** tutti gli operatori indossano un cartellino, con foto recente, in cui è indicato il nome e cognome e la mansione.



## GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

La giornata inizia al mattino alle ore 6.30 con il personale che procede all'igiene dell'ospite o al bagno assistito (in base alla programmazione



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



settimanale), al cambio della biancheria, alla mobilitazione da parte delle Ausiliari Socio Assistenziali, alla somministrazione della terapia, agli eventuali prelievi ematici, alle medicazioni ad opera degli infermieri professionali.

La colazione è distribuita alle 7.45/8.15, con possibilità di scelta se consumarla in camera o nella sala da pranzo. Gli ospiti non in grado di assumerla autonomamente sono assistiti dal personale di reparto.

Dopo la colazione iniziano le attività previste al mattino ossia l'animazione, l'ergoterapia (per gli ospiti coinvolti in detto progetto) e la fisioterapia. Sono sempre garantite le prestazioni di assistenza medica ed infermieristica.

Il pranzo è distribuito alle ore 12,00/12.15 con menù a scelta, tra le opzioni della giornata, gli ospiti non autosufficienti sono assistiti dal personale di reparto. E' consentita anche l'assistenza da parte dei familiari e volontari. Nel pomeriggio e' prevista la possibilità, per chi lo desidera, di riposare e di essere accompagnato a letto, così come e' permesso trattenersi nei soggiorni, nelle verande o in giardino.

Successivamente è garantita la mobilitazione delle persone allettate, il cambio degli ausili per incontinenti (pannoloni), l'igiene necessaria, la distribuzione di bevande, e ulteriori attività di animazione e fisioterapia.

La cena è distribuita alle ore 18.15/18.30 con menù a scelta, tra le opzioni della giornata. Al termine gli operatori provvedono all'allettamento degli ospiti con l'igiene del caso e alla distribuzione della terapia serale.

Nel corso della notte gli ospiti sono vigilati da parte del personale ausiliario di turno, che effettua il periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza, e dall'infermiere professionale che in caso di necessità sanitaria provvede a chiamare il medico reperibile.





Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



## STRUTTURA E SERVIZI

### 1. NUCLEI ABITATIVI E REPARTI

La Residenza Sanitaria Assistenziale "FONDAZIONE CASA DI RIPOSO DI ROBECCO D'OGGIO ONLUS", completamente ristrutturata, si compone di tre edifici denominati Blocco Storico, Blocco Centrale e Ala Nuova/est.

**Tutte le camere e tutti gli spazi comuni sono dotati di aria condizionata.**

La RSA è suddivisa in 8 nuclei abitativi:

- ❖ Nucleo Stella con 13 posti letto;
- ❖ Nucleo Cielo con 14 posti letto;
- ❖ Nucleo Sole con 20 posti letto;
- ❖ Nucleo Luna con 15 posti letto;
- ❖ Nucleo Orizzonte con 18 posti letto;
- ❖ Nucleo Aurora con 18 posti letto;
- ❖ Nucleo Arcobaleno con 14 posti letto;
- ❖ Nucleo Luce con 18 posti letto.

Il nucleo Stella accoglie ospiti affetti dalla malattia di Alzheimer, secondo un progetto specifico iniziato nell'anno 2004 e ancora in corso.

Successivamente con Decreto della Regione Lombardia 9213 del 17 ottobre 2012 è stato stabilito il riconoscimento del nostro nucleo Stella, come nucleo Alzheimer per 13 posti letto.

### SPAZI COMUNI

Sono a disposizione presso la RSA i seguenti locali:

- ❑ Sale da pranzo
- ❑ Saloni di aggregazione
- ❑ Cucine di reparto
- ❑ Sala parrucchiere e pedicure
- ❑ Ambulatorio
- ❑ Chiesa
- ❑ Palestra di fisiokinesiterapia
- ❑ Spazio verde attrezzato all'esterno



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



**NB: Nelle camere è possibile tenere un televisore e una radio preferibilmente di piccole dimensioni.**

### **SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

All'interno dell'ufficio amministrativo è possibile avere tutte le informazioni relative alla struttura, alla sua organizzazione o qualsiasi altra richiesta che possa essere utile a chi accede o telefona.

### **SERVIZIO RISTORAZIONE**

Il servizio di ristorazione si effettua nelle sale da pranzo dei diversi nuclei abitativi nei seguenti orari:

Colazione: ore 7.45/8.15;

Pranzo: ore 12.00/12.15;

Cena: ore 18.15/18.30.

Il servizio di ristorazione è gestito attraverso la cucina centrale, recentemente rinnovata, dove sono preparati circa 300 pasti al giorno. Provvede a distribuire i pasti nei reparti tramite carrelli termici che permettono di mantenere i cibi protetti e di conservarli alle giuste temperature. Tutta la fase di preparazione e distribuzione dei pasti è garantita, come qualità, dalle norme procedurali HACCP. La Fondazione prepara e distribuisce i pasti a domicilio per gli anziani del Comune di Robecco d'Oglio e di alcuni Comuni limitrofi.

Esiste un menu programmato stagionalmente e diversificato nelle varie settimane, che viene esposto giornalmente per la corretta conoscenza da parte degli ospiti. È garantita una adeguata varietà 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 e da un gruppo di volontari, consentendo comunque ai parenti che lo desiderassero di partecipare a questo momento assistenziale.



### **SERVIZIO LAVANDERIA**



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



La struttura offre, senza costi aggiuntivi, il servizio di lavanderia in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Giornalmente il servizio effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale degli ospiti e della biancheria piana.

Al momento della conferma dell'ingresso (all'ospite o ai suoi familiari), si consegna un modulo in cui è riportato l'elenco dei capi di vestiario necessari. È curata la personalizzazione del vestiario mediante una etichettatura interna.

Nel caso di capi personali di particolare pregio o valore affettivo, considerate l'elevate temperature di lavaggio dei vestiti degli ospiti, si consiglia tuttavia di provvedere personalmente alla cura dell'abbigliamento sopraindicato. Sono a carico dei familiari il cambio stagionale del guardaroba e il reintegro dei capi usurati. L'istituto declina ogni responsabilità e rimborso per eventuali capi smarriti.

### **SERVIZIO PULIZIE**

Vi sono operatrici addette esclusivamente alla pulizia degli spazi comuni, che collaborano con il personale ausiliario per mantenere un'adeguata pulizia e igiene degli ambienti.

### **SERVIZIO PARRUCCHIERE/A E BARBIERE**

Sono fornite, senza costi aggiuntivi, le prestazioni giornaliere di parrucchiere e barbiere, mentre quelle di pedicure e di manicure sono garantite due volte la settimana.

### **SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA**

L'assistenza spirituale è affidata alla Parrocchia di Robecco d'Oglio, tramite i sacerdoti presenti nella comunità religiosa. La Santa Messa si celebra sia nei giorni feriali che nei giorni festivi. Sono garantite le funzioni religiose più importanti (Natale, Pasqua, Corpus Domini) e alcuni momenti di preghiera.

### **SERVIZIO TELEFONICO**

È possibile ricevere telefonate dall'esterno: il servizio di ricevimento della struttura provvederà a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico del reparto in cui è accolta la persona desiderata.

### **SERVIZIO POSTALE**



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



Il personale dell'ente provvede a consegnare la posta giornalmente agli ospiti e all'eventuale ritiro della posta in uscita.

### **SERVIZIO DISTRIBUTORI AUTOMATICI DI BEVANDE**

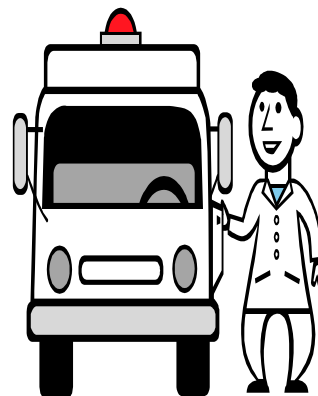
Sono in funzione distributori automatici di bevande calde e fredde, gelati e alimenti preconfezionati.

### **SERVIZIO TRASPORTO DEGENTI**

Il trasferimento degli ospiti (verso e dall'ospedale) e' garantito mediante l'ambulanza dell'istituto o attraverso ambulanze di associazioni di volontari operanti sul territorio. Tale servizio e' compreso nella retta nel raggio di 40 km.

### **SERVIZIO SALA MORTUARIA**

Il locale è destinato ad accogliere le salme di ospiti defunti in attesa delle esequie. A richiesta dei familiari dell'Ospite defunto presso altre strutture (ospedale, case di cura), la fondazione può mettere a disposizione la camera mortuaria fino allo svolgimento delle esequie e comunque per non oltre 48 ore.





Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



## VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Con periodicità annuale, la Fondazione somministra agli ospiti ed ai familiari un questionario per monitorare il grado di soddisfazione rispetto all'assistenza erogata ed ai servizi offerti.

Quindi l'esito della customer satisfaction viene socializzato con gli operatori attraverso le riunioni settimanali di reparto, mentre agli ospiti ed ai familiari viene inviata una comunicazione in cui sono indicati i luoghi dove sono depositati i documenti, comprensivi della statistica di lettura dei questionari e della relazione dell'équipe di direzione, nella quale sono esposte le azioni correttive e migliorative che saranno intraprese.

## SERVIZI INTEGRATIVI

### **SERVIZIO DI FISIOTERAPIA PER UTENTI ESTERNI**

La Fondazione "Casa di Riposo di Robecco d'Oglio Onlus", oltre ai servizi residenziali offerti agli ospiti ricoverati presso la struttura, ha attivato il Servizio di Fisioterapia per utenti esterni alla RSA.

Le modalità di accesso ai trattamenti di fisioterapia sono le seguenti:

- ❖ tramite invio diretto del medico di base;
- ❖ tramite prescrizione specialistica (fisiatra, ortopedico) o di fine ricovero;
- ❖ tramite visita specialistica eseguita dal fisiatra della nostra Fondazione.

Per le prenotazioni telefonare al numero 0372/9209212 oppure recarsi direttamente presso i locali della fisioterapia della Fondazione.



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



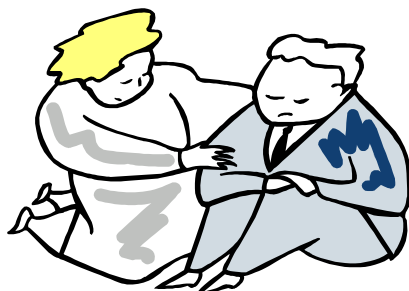
## **ASSISTENZA SOCIO SANITARIA DOMICILIARE**

La Fondazione Casa di Riposo di Robecco d'Oglio Onlus è stata accreditata dall'A.S.L. di Cremona per offrire servizi integrati domiciliari attraverso prestazioni infermieristiche, riabilitative, di aiuto infermieristico e specialistiche, in base ai criteri stabiliti dalla DGR 3541 del 30 maggio 2012 (vedi carta dei servizi specifica).

## **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

La Fondazione Casa di Riposo di Robecco d'Oglio Onlus, attraverso apposita convenzione con il Comune di Robecco d'Oglio, gestisce il Servizio di Assistenza Domiciliare, avendo maturato un'esperienza pluriennale nel settore dell'assistenza, mediante l'utilizzo di proprio personale qualificato, con l'obiettivo di offrire sostegno nella cura giornaliera della persona fragile. Detto intervento è rivolto sia a persone parzialmente autosufficienti sole o prive di adeguata assistenza familiare, sia a persone totalmente non autosufficienti anche se conviventi con qualcuno che garantisca continuità dell'assistenza. Sono garantite le seguenti prestazioni, inserite in programmi di intervento individualizzati:

- o **aiuti rivolti alla persona** nello svolgimento dell'igiene personale, abbigliamento e cura della persona, aiuto nella deambulazione e nell'alimentazione, mobilizzazione di allettati, educazione sanitaria e socio-assistenziale ai familiari;
- o **aiuti di tipo domestico** quali il riordino degli ambienti, con particolare attenzione all'aspetto igienico, aiuto nella spesa, nella preparazione dei pasti e nell'attività di lavanderia e stireria.







Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



## INFORMAZIONI GENERALI

### **RETTE**

Le rette di ricovero sono stabilite dal Consiglio di Amministrazione all'atto della deliberazione del budget annuale e possono subire variazioni, in aumento o in diminuzione, al verificarsi di diverse condizioni economiche e finanziarie nel corso dell'esercizio finanziario di competenza.

La retta di ricovero è comprensiva di: vitto, alloggio, assistenza di base, assistenza medica e infermieristica, assistenza farmaceutica, riabilitativa, materiale sanitario vario, ausili per incontinenti, attività di animazione, parrucchiera, callista, barbiere, pulizia dei locali e della biancheria. La retta non comprende: eventuali tickets su analisi di laboratorio ed esami strumentali, visite specialistiche richieste dai familiari, dotazione di biancheria personale e vestiario in generale.

Per gli importi della retta vedi SCHEDA ALLEGATA.

Gli uffici amministrativi predispongono e rilasciano, entro il mese di aprile di ogni anno, la **certificazione** delle somme versate per spese di assistenza specifica **valida ai fini fiscali**.

### **Richiesta documentazione sanitaria**

Presso l'ufficio URP è disponibile un modulo per la richiesta della cartella clinica, che individua i soggetti legittimati.

Il tempo di consegna è di 10 giorni a partire dalla data di consegna della richiesta. L'accesso ai documenti della Fondazione si esercita mediante estrazione di copia.



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



## ORARI DI VISITA DEI FAMILIARI

L'orario di visita agli ospiti è il seguente:

- libero nelle ore diurne;
- regolamentato dalle ore 20.00 alle ore 8.00.

Si richiede, tuttavia, di rispettare le esigenze di riposo degli ospiti durante le ore diurne, così come le necessità di lavoro del personale di servizio. La permanenza dei familiari durante la notte deve essere concordata con il Direttore Sanitario o i medici responsabili dei reparti.

### VARIAZIONI DI INDIRIZZO

I familiari degli ospiti sono pregati di segnalare tempestivamente agli uffici amministrativi e/o all'infermiera del reparto di appartenenza dell'ospite eventuali cambiamenti di indirizzo e/o numeri telefonici, anche per brevi periodi. Diversamente l'istituto declina ogni responsabilità per comunicazioni urgenti non recapitate.

### OGGETTI PERSONALI

Si consiglia di non tenere con sé oggetti personali di valore o significative somme di denaro. L'amministrazione non risponde di eventuali furti.





Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



Allegato alla Carta dei Servizi

## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA





Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



## **Introduzione**

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

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

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

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

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

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze 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 della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



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

- il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'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 nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.  
A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia dell'effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- Il principio "di salute", enunciato nell'articolo 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 agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio  
ONLUS"



## La persona anziana al centro di diritti e 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.

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



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



<p>di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</p>	<p>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 tempo necessario per la cura e la riabilitazione.</p>
<p>di vivere con chi desidera.</p>	<p>di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</p>
<p>di avere una vita di relazione.</p>	<p>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.</p>
<p>di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</p>	<p>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.</p>
<p>di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.</p>	<p>di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</p>
<p>di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.</p>	<p>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 solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.</p>



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



## La tutela dei diritti riconosciuti

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

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





Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI

## **POLITICHE PER LA QUALITÀ 2017**

La Fondazione Casa di Riposo di Robecco d'Oglio Onlus, dispone l'adozione di un sistema di gestione per la qualità conforme alle norme ISO 9001:2008, in fase di adeguamento alla norma ISO 9001:2015, il passaggio è previsto in occasione della prossima visita da parte del nostro Ente di certificazione Bureau Veritas.

A tale fine il nostro Sistema di gestione della qualità per l'anno 2017 definisce le seguenti linee guida, sviluppate anche sulla base di quanto previsto dalla DGR 2569/14:

- 1) MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ ORGANIZZATIVA E ASSISTENZIALE NEL RISPETTO DEI PRINCIPI DI UMANIZZAZIONE DELLE CURE.
  - a) l'assistenza ricevuta dagli ospiti durante i pasti, alla varietà dei menù e alla qualità del cibo (introduzione menu per disfagici);
  - b) la cura e l'igiene della persona ( prova sistema d'igiene senz'acqua), verificando anche l'attenzione al mantenimento dell'autonomia funzionale e la tempestività con cui il personale interviene in caso di bisogno dell'ospite;
  - c) gli ambienti, sia dal punto di vista strutturale, sia riguardo al comfort e all'igiene;
  - d) attuazione progetto demenze al nucleo Arcobaleno, attraverso una maggiore presenza dei fisioterapisti per la riabilitazione motoria e cognitiva
  - e) personalizzazione costante dell'attività animativa, che tiene conto non solo dei bisogni di cura e dell'assistenza, ma anche dei desideri delle persone nella costante ricerca di un equilibrio fra preferenze di vita del singolo e ritmo collettivo di comunità
- 2) PROGETTI DI INTERVENTO PERSONALIZZATI:
  - con frequenza annuale l'Ente definisce le priorità per garantire il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria dell'Ospite, attraverso iniziative, progetti e strumenti finalizzati
- 3) PERSEGUIRE LIVELLI DI SALUTE OTTIMALI:
  - nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità residue dell'Ospite.
- 4) ATTIVITÀ TERRITORIALE – SOSTEGNO DELLE FAMIGLIE E DEI CAREGIVER, RINNOVANDO L'ADESIONE ALLA RSA APERTA (DGR 2942/2014).



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



- 5) **AMBITO DI MANTENIMENTO DELLE ATTIVITÀ COGNITIVE E MOTORIE:** VERIFICANDO LA POSSIBILITÀ DI UN MAGGIOR COINVOLGIMENTO DEGLI OSPITI NELLE ATTIVITÀ DI FISIOTERAPIA, DANDO CONTESTUALMENTE EVIDENZA AI PARENTI DELLA PARTECIPAZIONE.
- 6) **AMBITO EDUCATIVO, DI ANIMAZIONE, DI SOCIALIZZAZIONE:** CONTINUANDO AD INVESTIRE SULLE TERAPIE NON FARMACOLOGICHE.
- 7) **AMBITO DELLE RISORSE UMANE:** MIRANDO AD UNA MAGGIORE FIDELIZZAZIONE DEL PERSONALE, ATTRAVERSO CORSI DI FORMAZIONE ADEGUATI, E UTILIZZANDO SOLO SPORADICAMENTE IL RICHIAMO IN SERVIZIO PER LA SOSTITUZIONE DI MALATTIE, MA FACENDO RICORSO A PERSONALE SOSTITUTIVO A TEMPO DETERMINATO.
- 8) **AMBITO DELLA PREVENZIONE:** DEL RISCHIO BIOLOGICO, LA STRUTTURA È STATA INFATTI DOTATA DI DISINFETTANTI PRONTO-USO COLLOCATI IN PUNTI STRATEGICI IN TUTTI I REPARTI, PER PERMETTERE AD OPERATORI E FAMILIARI UNA DETERSIONE DELLE MANI NEI MOMENTI IN CUI SI È IMPOSSIBILITATI AL LAVAGGIO TRADIZIONALE.
- 9) **MISURAZIONE COSTANTE E CONTINUATIVA DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI:**
  - Rileviamo il grado di soddisfazione degli Utenti attraverso la somministrazione di questionari relativi ai vari ambiti di erogazione dei servizi: Reparti Assistenziali, Lavanderia, Cucina, Animazione, Fisioterapia, Servizi Amministrativi.
  - Agli ospiti collaboranti viene somministrato un apposito questionario di facile comprensione al fine di esprimere la propria percezione sui servizi erogati.
- 10) **CRESCITA DELLA PROFESSIONALITÀ E DELLA MOTIVAZIONE DELLE PROPRIE RISORSE:**
  - poiché ciascuna risorsa umana è fondamentale per la realizzazione delle finalità dell'Organizzazione e per la soddisfazione dei requisiti dei clienti, la Fondazione si impegna secondo le seguenti regole:
  - Introdurre percorsi di crescita del personale, suddiviso in quattro aree: Personale amministrativo, Servizi generali, Personale assistenziale ASA e OSS, Personale sanitario infermieristico che attraverso quanto indicato nella Matrice Ruoli e Competenze, introdotta con la ISO 9001:2015, andrà ad esplicitare le linee guida di sviluppo delle competenze e le necessità di attivarsi per aumentarne il livello
  - selezionare le risorse umane secondo requisiti di competenza;
  - monitorare periodicamente il grado di soddisfazione del personale dipendente, attraverso la somministrazione di un apposito questionario che costituisce uno strumento di verifica per la Direzione in merito alla gestione della turnistica, senso di appartenenza alla struttura, clima interno, rapporto con colleghi e superiori, gestione del conflitto etc.



**Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS"**



- programmare annualmente il piano di formazione del personale, al fine di valorizzare il patrimonio delle conoscenze e competenze tecniche e le capacità individuali e collettive;
  - comunicare a tutte le risorse umane l'importanza di soddisfare le richieste degli Utenti.
- 11) **MANTENIMENTO, MIGLIORAMENTO E POTENZIAMENTO DELLE INFRASTRUTTURE:**
- Il Consiglio attraverso la Direzione, si impegna a rendere disponibili e mantenere efficienti strutture, strumenti ed attrezzature al fine di garantire la migliore capacità di risposta possibile alle necessità degli ospiti e l'adeguatezza all'innovazione tecnologica.
- 12) **GESTIONE RAPPORTI DI RECIPROCO BENEFICIO CON I FORNITORI:**
- Con riferimento alle principali tipologie di servizi affidati in outsourcing tramite Appalti, l'Ente pone la massima attenzione alla qualità delle prestazioni, definendo e condividendo con le Ditte affidatarie gli standard qualitativi
  - Periodicamente vengono monitorati i livelli di servizio resi e tramite incontri con i fornitori si procede alla definizione di eventuali interventi correttivi quando necessario
- 13) **CRESCITA ECONOMICA DELL'ORGANIZZAZIONE:**
- La Fondazione si impegna in una gestione oculata delle risorse economiche, presenterà relazioni trimestrali sull'andamento della gestione economica e finanziaria e monitorerà gli indici di bilancio più significativi.



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



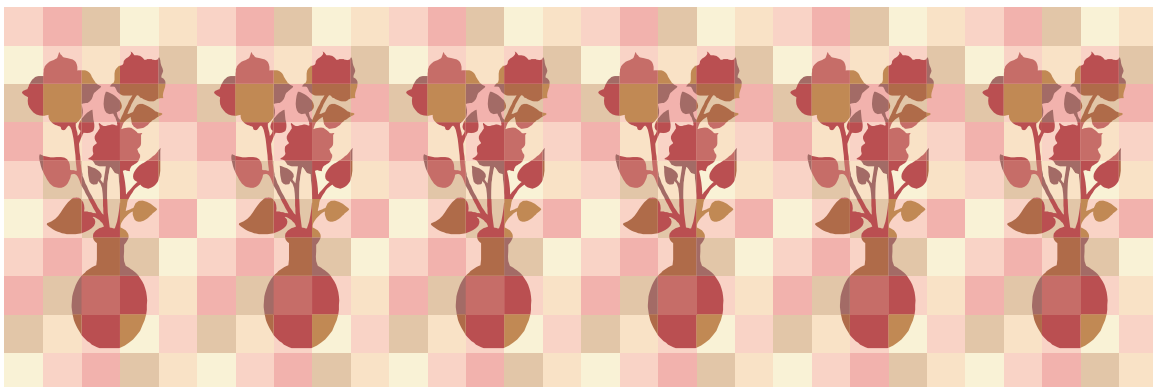
ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI

**RETTA GIORNALIERA  
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**

**RETTA GIORNALIERA**

**EURO 49,50**

**In vigore dal 1° gennaio 2018**





Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



## ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI

### **MEMBRI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

RUGGERI PATRIZIA	PRESIDENTE
ARDEMAGNI DON PAOLO	PARROCO PROTEMPORE
DENTI EGIDIO	CONSIGLIERE
GAIMARRI PIERINA	CONSIGLIERE
GUERRA MAURO	CONSIGLIERE
MARTINELLI ROMANO	CONSIGLIERE
RUGGERI CLEMENTE	CONSIGLIERE

### **RESPONSABILI FONDAZIONE**

PIGOLI CATERINA	DIRETTORE AMMINISTRATIVO
GUGLIELMI LUISA	DIRETTORE SANITARIO



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI

IL PERSONALE INCARICATO DI ACCOMPAGNARE GLI EVENTUALI OSPITI E I LORO  
FAMIGLIARI PER VISITE GUIDATE, ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA, RISULTA  
ESSERE IL SEGUENTE:

BELLINI ORNELLA	CAPO SALA;
PAGANI CARLA	IMPIEGATA;
TAIETTI DONATELLA	IMPIEGATA;
GUGLIELMI DR.SSA LUISA	DIRETTORE SANITARIO

PER VISITA SU APPUNTAMENTO TELEFONARE AL SEGUENTE NUMERO  
0372/920911.

**TUTTO IL PERSONALE OPERANTE IN STRUTTURA E' RICONOSCIBILE IN QUANTO  
PROVVISTO DI APPOSITO CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO.**



Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS



## Scheda per segnalazione reclami e segnalazioni

Mod. REC 1 - vers. 1 del 11-2017

### Dati persona che segnala il problema

Sig/ra \_\_\_\_\_ abitante a \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_  
Familiare dell'Ospite \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ mail \_\_\_\_\_

RSA  CDI  ADI  SAD  RSA APERTA

### Oggetto della segnalazione:

---

---

---

---

### Intervento della Fondazione per risolvere il problema:

---

---

---

---

Comunicato al Familiare: [ ] SI [ ] NO

### Soddisfazione del cliente

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma URP \_\_\_\_\_