

# *CARTA DEI SERVIZI*

*Versione aggiornata GENNAIO 2023 approvata dal Consiglio di  
Amministrazione del 27 Gennaio 2023  
Rev. 01 del 01.08.2023*



**FONDAZIONE CASA DI SOGGIORNO PER ANZIANI**

**DOMENICO GIAMBONI - O.N.L.U.S.**

Piazza Nicolini, 1 – 25048 EDOLO (BS)

P. Iva 00723650982; Cod. Fisc. 81002710176

Tel 0364/71123; Fax 0364/737963

email: [info@fondazionegiamboni.it](mailto:info@fondazionegiamboni.it)

Pec: [fondazionegiamboni@registerpec.it](mailto:fondazionegiamboni@registerpec.it)

## Sommario

Premessa .....	2
Informazioni generali sulla Fondazione Casa di Soggiorno per Anziani Domenico Giamboni ONLUS .....	3
I servizi .....	4
Finalità e obiettivi della Fondazione .....	4
Struttura Organizzativa .....	5
Il personale e i servizi .....	6
Servizi offerti dalla Fondazione .....	6
Visite esterne .....	9
Regolamento Interno .....	9
Customer Satisfaction .....	9
Ammissione in graduatoria e regole di comportamento .....	10
Dimissione dell'utente .....	12
Decesso dell'ospite .....	12
Rette di degenza .....	12
La giornata tipo dell'ospite .....	13
Privacy .....	14
Difensore Civico territoriale e Uffici ATS .....	14
Ufficio relazioni con il pubblico .....	14
Come raggiungere la Fondazione .....	15
Questionario per la verifica della soddisfazione dei famigliari degli Ospiti .....	29
Note e suggerimenti .....	29
Questionario per la verifica della soddisfazione degli Ospiti .....	30
Questionario per la verifica della soddisfazione degli Operatori .....	32
<b>LA NOSTRA POLITICA PER LA QUALITA'</b> .....	<b>43</b>

## Premessa

La Carta dei Servizi fornisce informazioni al fine di permettere agli utenti che intendono accedere alla Fondazione "D. Giamboni O.N.L.U.S." Residenza Socio-Assistenziale – ONLUS di usufruire al meglio delle prestazioni offerte, ed è utile per avvicinare gli utenti ed i loro famigliari alla vita della R.S.A.

Conscio del fatto che la convivenza non è sempre facile, la Fondazione ritiene essenziale il coinvolgimento dei familiari, ai quali è chiesto di cooperare, con sensibilità e serenità e secondo il regolamento allegato, nel delicato momento dell'inserimento in Struttura e durante tutta la permanenza dell'ospite.

Oltre a fornire le opportune prestazioni sanitarie, riabilitative, assistenziali e ricreative, la Fondazione mette in campo le proprie energie e risorse umane anche per creare un clima sereno, rispettoso della dignità dell'ospite, dei suoi diritti civili e politici, del suo credo religioso, nonché della sua privacy.

La Carta dei servizi rappresenta, inoltre, l'impegno da parte della RSA di garantire il rispetto di parametri di qualità e quantità nell'erogazione dei servizi, come stabilito dalle vigenti normative nonché ad assicurare il continuo miglioramento degli stessi.

Ci auguriamo che la Carta Le risulti utile per la conoscenza delle attività presentate e dei servizi erogati, auspicando di rispondere pienamente alle aspettative di chi si affida alle cure della Fondazione Domenico Giamboni ONLUS.

Buona permanenza in Struttura.

***Il Presidente***

***Dott. Massimo Mauro Chiesa***

## Informazioni generali sulla Fondazione Casa di Soggiorno per Anziani Domenico Giamboni ONLUS

La Fondazione Casa di Soggiorno per Anziani Domenico Giamboni ONLUS trae la sua origine per lascito testamentario pubblicato il 07 aprile 1880 del benemerito fondatore Domenico Giamboni, Medico del luogo, che disponeva della sua sostanza, allo scopo venisse eretto un ospedale a beneficio dei poveri vecchi ed ammalati della Parrocchia di Edolo -Mù. Con Regio Decreto del 15 marzo 1883 fu eretto in Ente Morale con la denominazione "FONDAZIONE DOMENICO GIAMBONI". Fecero seguito i lasciti Calvi, Folonari, Serini allo scopo di concorrere alla costruzione di un ospedale per gli abitanti dei comuni del mandamento di Edolo e la costituzione in Edolo di un ricovero dei vecchi. L'attività ebbe inizio nell'anno 1889 organizzata in due corpi morali, ospedale e ricovero, distinti fra loro e con bilanci separati ma amministrati da un unico Consiglio. Nella metà degli anni sessanta, sotto la presidenza Morino, l'Ente ha realizzato la costruzione del nuovo ospedale di zona che risulta ad oggi funzionante. Con l'entrata in vigore della Legge n. 132 del 12/02/1968 che separava l'assistenza dalla sanità avvenne la definitiva divisione dell'ente ospedale dal ricovero. L'Ente veniva dotato di un nuovo Statuto approvato con Decreto del Presidente della Regione Lombardia n. 506 del 15/07/1976 e riconosciuta con la denominazione di "CASA SOGGIORNO ANZIANI FONDAZIONE DOMENICO GIAMBONI" soggetto alla disciplina di cui alla legge 17 luglio 1890 n. 3972. Dagli anni ottanta ad oggi, per effetto della legislazione regionale, in attuazione del Piano Socio Assistenziale della Regione Lombardia, la Struttura ha subito una continua e importante trasformazione da ricovero a residenza per anziani, idonea a fornire servizi qualificati ed efficienti, grazie anche al generoso aiuto di molte persone fra cui è doveroso ricordare i lasciti delle sorelle Gulberti e Morino. Oggi alla luce della nuova situazione legislativa nazionale e regionale L. n. 328 del 08 novembre 2000, D. Lgs. n. 207 del 04 maggio 2001 e L.R. n. 1 del 13 febbraio 2003, l'Ente decide per deliberazione del Consiglio di Amministrazione di trasformare la sua natura giuridica da I.P.A.B a Fondazione di diritto privato senza scopo di lucro in ossequio alla volontà dei fondatori, mantenendo per quanto possibile le originarie finalità e dandosi un nuovo Statuto.

La Fondazione Domenico Giamboni ha la propria sede in una residenza storica del 1500 sita nel centro di Edolo- in Piazza Nicolini. La Struttura è suddivisa in reparti distribuiti sui 4 nuclei:

- Reparto San Daniele Comboni – nucleo composto da 5 stanze singole;
- 1°Piano – nucleo composto da 20 posti letti;
- 2°Piano – nucleo composto da 28 posti letti;
- 3°Piano – nucleo composto da 24 posti letti;

**Locali:** la Fondazione dispone di una sala da pranzo e/o soggetto per ogni nucleo. Al piano terra si trova un'ampia sala soggiorno dotata di TV, utilizzata per lo svolgimento delle numerose attività di animazione rivolte agli Ospiti; sempre a piano terra sono ubicati i distributori automatici di bevande, la cappella per le funzioni religiose, la cucina, l'ufficio amministrativo e l'ufficio del Direttore Generale/Presidente, la palestra, la stanza del triage per i nuovi ingressi, la farmacia e il locale di stoccaggio dei presidi assorbenti.

Al primo piano si trova l'Ufficio del Direttore Sanitario, dei Medici e del Coordinatore dei servizi; la sala del commiato. La lavanderia e la stireria sono nel seminterrato.

**Giardino:** l'edificio è dotato di ampio giardino piantumato e a volte lastricato, dotato di panchine e tavoli.

**Mezzi di trasporto:** L'Ente ha in dotazione un'automobile e di un pulmino attrezzato per il trasporto degli Ospiti in carrozzina;

**Accessi:** l'ingresso principale è in Piazza Nicolini. Fornitori, mezzi di servizio, e di norma le ambulanze devono accedere alla Struttura dall'ingresso carraio accanto al Pronto Soccorso dell'ospedale di Edolo.

Durante la pandemia Covid-19 non è possibile accedere alla Struttura dall'ingresso principale ma esclusivamente dall'entrata secondaria, dotata di tastierino alfanumerico, per permettere la sorveglianza di tutte le entrate e uscite dalla Struttura.

## I servizi

La Fondazione Casa di Soggiorno per Anziani Domenico Giamboni ONLUS offre attualmente i seguenti servizi:

**Residenza Sanitaria Assistenziale** per 77 Ospiti così suddivisi:

72 posti per anziani non autosufficienti in regime di accreditamento e 5 in regime di sollievo (tali posti non sono coperti da contributo regionale). Vi accedono le persone che manifestano un elevato bisogno assistenziale Medico Infermieristico e riabilitativo (non autosufficienti totali e/o parziali) con il seguente profilo:

- Mobilità lieve, media, grave;
- Abilità media, grave;
- Deterioramento cognitivo lieve, medio e grave;
- Condizioni cliniche lieve, media e alta gravità

## Finalità e obiettivi della Fondazione

Gli Obiettivi della Fondazione possono essere così riassunti:

- Ricerca di ottimali livelli di salute;
- Sviluppo della capacità residua dell'anziano;
- Approccio globale alla persona con interventi mirati;
- Formazione continua del personale per sostenere la motivazione e la preparazione professionale;
- Garanzia di un'elevata qualità assistenziale per offrire agli Ospiti un servizio qualificato;
- Ottimizzazione della spesa.

L'attività di chi presta servizio è ispirata ai seguenti principi:

- **Diritto di scelta** – Ogni ospite ha diritto a veder riconosciuta la propria autonomia. Vengono messi in atto tutta una serie di attività che sospingono l'ospite ad effettuare scelte (per es. la scelta quotidiana del menù ecc.)
- **Principio di partecipazione** – l'Ospite partecipa attivamente a tutte le attività all'interno della Fondazione.
- **Principio di efficacia ed efficienza** – La Fondazione ha come obiettivo l'aumento di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.  
**Le prestazioni erogate rispettano i diritti dell'Ospite:**  
**Informazione:** L'ospite ha il diritto di essere informato sul suo stato di salute, sulle cure necessarie, sugli accertamenti diagnostici, e sulla sua guarigione. I familiari possono parlare con il Medico in qualsiasi momento in relazione allo stato di salute degli Ospiti.  
**Riservatezza:** Tutti gli operatori sono tenuti al segreto professionale su tutto ciò che riguarda lo stato di salute dell'Ospite, egli stesso può decidere che nessuna informazione sulla sua permanenza o situazione clinica venga data se non dietro sua espressa autorizzazione.  
**Dignità personale:** Viene richiesta a tutti gli operatori la massima cortesia e disponibilità nei confronti degli Ospiti, lo stesso vale per gli anziani e i loro familiari nei confronti del personale.
- **Principio dell'eguaglianza e rispetto.** Ogni ospite in base a quanto stabilito dall'Art. 3 della Costituzione ha diritto ad un trattamento equo, questo non significa uniformità degli interventi bensì considerare ogni attività in base a parametri personali.
- **Principio dell'imparzialità e obiettività** Ogni operatore deve prestare servizio con obiettività ed imparzialità; il servizio viene erogato H24 per assicurare la continuità assistenziale. Ogni ospite ha un proprio piano di assistenza personalizzato (PAI) rivalutato ogni 6 mesi o in caso di necessità.

## Struttura Organizzativa

### L'Amministrazione

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione che, come previsto dallo Statuto, è composto da sei membri con nomina quinquennale a cui non spetta alcuna indennità di carica:

- cinque consiglieri con nomina comunale scelti con specifiche competenze nel campo assistenziale, giudico-amministrativo e tecnico, tenendo conto delle incompatibilità nell'assunzione delle cariche;
- un consigliere con nomina provinciale scelto con specifiche competenze nel campo assistenziale, giudico-amministrativo e tecnico, tenendo conto delle incompatibilità nell'assunzione della carica;

Il Consiglio di Amministrazione opera in piena autonomia, nel rispetto della volontà dei Fondatori, in sintonia con lo Statuto, nell'osservanza delle leggi e delle convenzioni, ed è investito di ogni funzione d'indirizzo e di controllo dell'azione amministrativa, nonché di gestione, anche tramite il Direttore Generale, nei limiti delle deleghe a lui conferite.

### Il Revisore dei conti

La nomina del Revisore dei Conti è di competenza del Presidente dell'Ordine dei Dottori Commercialisti delle Province di Bergamo e Brescia.

Al Revisore dei Conti spetta la vigilanza sulla gestione della Fondazione ed il controllo sulla regolare amministrazione.

La nomina del Revisore dei Conti ha una durata triennale e non può essere rinnovata per più di due mandati.

### Direttore Generale

Il Direttore Generale è la figura apicale dell'ente. A lui spetta la funzione direzionale e l'applicazione delle delibere consigliari. Nei limiti delle deleghe attribuitegli dal Consiglio di Amministrazione, coordina la gestione economica, tecnica ed amministrativa, nonché l'organizzazione delle risorse umane e strumentali.

### Direttore Sanitario

Diretto responsabile della conduzione igienico-sanitaria, nell'intento di raggiungere il livello ottimale di erogazione dei servizi sanitari, a rilievo sanitario e socio-assistenziale. Coordina il servizio Medico, Infermieristico, educativo e fisioterapico.

Coordina, congiuntamente con il Direttore Generale il personale sanitario della RSA e ne struttura il piano di lavoro, verificandone la corretta applicazione;

Sono di competenza del Direttore Sanitario:

- l'osservanza e l'aggiornamento dei protocolli assistenziali;
- la compilazione, la tenuta delle classi SOSIA (Scheda di Osservazione Intermediaria dell'assistenza);
- le relazioni con gli Ospiti e i loro famigliari, con le strutture esterne e con la rete dei servizi socio sanitari di zona;
- gestione del servizio farmaceutico interno;
- gestione processi decisionali riguardanti l'ammissione dei nuovi Ospiti e sui trasferimenti interni degli stessi;
- Vigila sulle osservanze delle norme igienico – sanitarie e profilassi delle malattie infettive;
- Esercita il controllo, la manutenzione e l'approvvigionamento delle attrezzature sanitarie;
- È responsabile del trattamento dello smaltimento dei rifiuti speciali o infettivi;
- Esprime il suo parere su argomenti con implicazioni sanitarie;

## **L'Organismo di Vigilanza**

L'Azienda ha deciso di adottare un Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del D. Lgs. 8 giugno 2001 n. 231 "Disciplina della Responsabilità Amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica a norma dell'art. 11 della legge 29 settembre 2000 n. 300".

In tale ottica è stato istituito, così come espressamente previsto dal D. Lgs 231/01 sopra richiamato, l'Organismo di Vigilanza, che ha il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del MOG (Modello Organizzativo).

L' Organismo di Vigilanza viene nominato dal Consiglio di Amministrazione e ha una durata triennale.

## **Il personale e i servizi**

Tutto gli Operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale, ognuno è dotato di tesserino di riconoscimento riportante cognome, nome, qualifica, fotografia e data di assunzione.

Ogni operatore ha una divisa con colorazione diversa al fine di favorirne il riconoscimento visivo da parte degli Ospiti.

All'interno della RSA vengono erogati corsi di formazione e aggiornamento per gli operatori a seconda dell'area di appartenenza per migliorare le conoscenze e le abilità. Sono a disposizione degli operatori documenti scritti e informatizzati (regolarmente aggiornati) quali protocolli, procedure, istruzioni operative da consultare ogni qualvolta ci sia una necessità.

La Fondazione Domenico Giamboni è inoltre sede di tirocinio pratico degli allievi del Centro di formazione professionale regionale per operatori ASA di Edolo.

Il personale dipendente della Struttura è il seguente:

- Medico di nucleo;
- Coordinatore dei servizi;
- Personale Infermieristico;
- Personale Amministrativo e Contabile;
- Personale Ausiliario Socio – Assistenziale;
- Personale Operatore Socio – Ausiliario;
- Personale Fisioterapico;
- Personale MassoFisioterapico;
- Personale addetto alla ristorazione;
- Personale addetto alla lavanderia;
- Manutentore;

## **Servizi offerti dalla Fondazione**

### **Servizio Medico**

La Fondazione, tramite Medici a prestazione libero-professionale, assiste direttamente gli Ospiti; il servizio Medico oltre gli orari di presenza effettiva in Struttura (dal lunedì al venerdì) prevede la reperibilità notturna del Medico nonché sia il sabato che la domenica e nei giorni festivi. Il personale Medico è disponibile per qualsiasi colloquio con i familiari, per fornire informazioni sullo stato di salute degli Ospiti ricoverati e relativa terapia.

I medici sono disponibili secondo gli orari sotto descritti:

DIRETTORE SANITARIO Dott. ssa Fornaro Simona	Martedì-Mercoledì-Giovedì dalle ore 11.00 alle ore 12.00
MEDICO DI NUCLEO Dott. Zani Stefano	Dal lunedì al venerdì dalle ore 17.00 alle ore 18.00

Viene assicurata adeguata consulenza cardiologica. Il Direttore Sanitario e i Medici di Struttura prescrivono eventuali prestazioni specialistiche e diagnostiche ritenute opportune. I parenti sono tenuti ad accompagnare l'ospite alle visite e/o ricoveri ospedalieri; se impossibilitati lo stesso verrà accompagnato dai volontari dell'associazione "La Quercia".

Il servizio Medico si pone come finalità il mantenimento ed il miglioramento dello stato di benessere e dell'autonomia di ciascun ospite attraverso:

- La presa in carico e la valutazione multidimensionale dell'anziano al momento dell'ingresso in Fondazione;
- La stesura, in collaborazione con le altre figure dell'équipe (Medico, infermiera, fisioterapista, educatore, ASA, OSS) di un piano di assistenza individuale (PAI) mediante il quale si individuano gli obiettivi di mantenimento e/o da raggiungere attraverso interventi mirati che rispondono ai bisogni terapeutici, riabilitativi, assistenziali e relazionali dell'ospite;
- La periodica visita dello stato di salute dell'ospite;
- La prescrizione delle terapie farmacologiche necessarie e la loro periodica rivalutazione;
- La prescrizione degli esami di laboratorio, delle visite specialistiche, degli esami strumentali etc. che si rendessero necessari;
- La richiesta di ricoveri ospedalieri;

#### **Servizio Infermieristico**

La presenza degli Infermieri è garantita 24 ore su 24. Il personale Infermieristico cura la corretta applicazione delle prescrizioni mediche in materia Infermieristica ed assistenziale, mediante la somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte, le medicazioni necessarie, i prelievi, i tamponi ecc. Quotidianamente è presente la Coordinatrice Infermieristica.

#### **Servizio fisioterapico**

Il servizio fisioterapico, attivo dal lunedì al sabato, garantito secondo le prescrizioni del Direttore Sanitario, Medico o Fisiatra, attua interventi specifici volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli Ospiti. In questa ottica particolare attenzione viene rivolta, oltre che ai trattamenti in fase acuta e post-acuta (fratture, ictus, allettamenti prolungati, ecc.) ai trattamenti cosiddetti di mantenimento, che si propongono, per quanto possibile, di mantenere il più a lungo nel tempo le residue capacità di prevenire la sindrome di immobilizzazione.

#### **Farmacia interna**

È presente il deposito farmaci interno nel quale vengono stoccati i medicinali di uso corrente. I farmaci prescritti agli Ospiti accreditati sono totalmente a carico della Fondazione, quelli per gli Ospiti in sollievo sono a carico dell'ospite stesso o dei familiari. La prescrizione è effettuata dai Medici della Fondazione per gli Ospiti accreditati, dal Medico di Medicina generale per gli Ospiti in sollievo.

#### **Servizio socio-assistenziale**

Il servizio viene svolto da personale qualificato, in possesso di apposito Attestato di qualifica ASA/OSS i quali si prendono cura degli Ospiti in tutte le attività di vita quotidiana.

### **Servizio Educativo**

Il servizio educativo/animativo è attivo dal lunedì al sabato e rivolge i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici degli anziani.

Gli educatori e animatori partecipano, per quanto di propria competenza, alla stesura del piano di assistenza individuale.

### **Tra le attività svolte all'interno della RSA troviamo:**

- Terapia di re-orientamento alla realtà (ROT)
- Training cognitivi
- Terapia occupazionale
- Colloqui di sostegno
- Attività di socializzazione
- Rimotivazione

### **Assistenza spirituale**

La Fondazione offre agli Ospiti, mediante un Sacerdote, l'assistenza religiosa. È un servizio a disposizione degli anziani che lo desiderano che si propone di aiutare gli Ospiti a vivere con serenità il loro rapporto con Dio. La Santa Messa presso la chiesa della RSA viene celebrata una volta alla settimana e durante le festività.

### **Servizio di ristorazione**

La Fondazione offre un servizio di ristorazione interno. I pasti vengono preparati nella cucina della Fondazione a garanzia della migliore qualità. Il menù è stabilito dal Responsabile Sanitario nel rispetto di menu stagionali e settimanali. Il Medico e il Direttore Sanitario stabiliscono eventuali prescrizioni dietetiche per i singoli Ospiti.

A tutela dei ricoverati è vietato consegnare agli Ospiti alimenti cucinati al di fuori della Fondazione. I cibi confezionati potranno essere consegnati agli ospiti previa autorizzazione del Medico o del Direttore Sanitario. È previsto un menù specifico per Ospiti con problemi di disfagia. Il menù settimanale e giornaliero viene portato a conoscenza degli Ospiti tramite le ASA del piano al momento di effettuare la scelta.

Ogni ospite può scegliere fra varie tipologie di primi, secondi, contorni e frutta.

Si allegano esempi di menu invernali ed estivi.

### **Servizio lavanderia e guardaroba**

La Fondazione effettua il servizio di lavanderia interno con proprio personale e proprie attrezzature; per questo motivo ogni indumento deve essere contrassegnato da un numero che verrà comunicato all'atto di ingresso in Fondazione.

Per i capi particolarmente delicati per i quali è prevista la pulitura a secco, i familiari sono invitati a provvederne direttamente. Il servizio prevede l'esecuzione di piccoli rammendi abiti degli Ospiti. Il Lavaggio della biancheria piana e degli asciugamani è affidato ad una azienda esterna.

### **Servizio di portineria e centralino telefonico**

Gli Ospiti possono ricevere telefonate durante la giornata attraverso le linee della Struttura. Si invitano i familiari a telefonare ai loro cari nelle ore del mattino (9.00-11.00) e del pomeriggio (15.00-17.00) evitando gli orari dei pasti e del riposo. L'Ospite può effettuare chiamate attraverso le linee della Fondazione.

### **Servizio di parrucchiera ed estetista**

Nei giorni stabiliti dalla Direzione e comunicati agli Ospiti, è possibile accedere al servizio di Parrucchiera ed Estetista dietro corrispettivo.

### **Biblioteca**

La RSA dispone di una piccola biblioteca. Il servizio è gestito dall'animazione.

### **Servizio camera ardente**

In caso di decesso dell'Ospite, su richiesta dei familiari, la salma potrà essere composta nella camera ardente della RSA nel rispetto delle vigenti normative di polizia mortuaria. Per l'utilizzo della Camera ardente viene richiesto un contributo libero.

I familiari possono scegliere liberamente l'impresa di onoranze funebri.

In caso di decesso dell'Ospite i parenti devono mettere l'amministrazione nella condizione di poter riconsegnare gli effetti personali e quant'altro di proprietà del/della defunto/a agli aventi diritto entro 24/48 ore.

### **Servizio amministrativo**

Due Operatori full-time e uno part time si occupano della gestione delle entrate e delle uscite, rapporti con utenti per aspetti economici, acquisto beni e servizi, rapporti con il pubblico, contratti utenti e fornitori, assunzioni ecc. Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00 e il sabato su appuntamento.

### **Servizio Manutenzione e pulizia**

Il servizio è svolto da un manutentore che assicura un'adeguata manutenzione della Struttura, degli impianti e delle attrezzature.

## Visite esterne

Le visite dei familiari e conoscenti sono favorite e finalizzate ad agevolare la vicinanza affettiva e supporto alle persone accolte nella Struttura salvaguardando comunque il diritto alla riservatezza ed al riposo di tutti i ricoverati, nonché il lavoro degli operatori. Durante le visite si raccomanda di tenere un tono di voce basso per non alterare il clima di tranquillità del reparto.

Le visite sono consentite nella fascia oraria compresa tra le 9.15 e le 11.00 e tra le ore 14.00 – 17.00 in locali appositi per evitare gli assembramenti. In circostanze particolari i famigliari potranno trattenersi al di fuori dell'orario previsto per il pubblico solo su espressa autorizzazione del Direttore Sanitario.

È diritto dell'Ospite non ricevere visite sgradite ed eventualmente, indicare al personale quelle persone che desidera siano allontanate. Gli aspiranti Ospiti della Struttura ed i propri familiari possono effettuare visite guidate per conoscere la Struttura, previo appuntamento telefonico con il Coordinatore che accompagnerà gli stessi durante la visita.

Tutte le indicazioni inerenti la gestione degli incontri sono inserite nel regolamento interno alla RSA ALLEGATO alla presente carta.

## Regolamento Interno

Al fine di assicurare un pieno rispetto di Ospiti, operatori e chiunque presti collaborazione in Fondazione è stato creato un regolamento interno (allegato alla presente Carta). Con la firma della convenzione il familiare dichiara di aver letto ed approvato il regolamento interno.

## Customer Satisfaction

Obiettivo della Fondazione Domenico Giamboni è rendere il soggiorno dell'Ospite il più sereno possibile.

Per raggiungere questo obiettivo è necessario somministrare al personale, agli Ospiti ed ai familiari dei questionari di gradimento al fine conoscere l'opinione sui servizi erogati; è stato redatto un questionario

(allegato alla presente Carta dei servizi) che gli interessati possono ritirare presso gli uffici Amministrativi dell'Ente e riconsegnarlo debitamente compilato. I risultati vengono inseriti nel riesame della qualità e presentati al Consiglio di Amministrazione per la discussione.

Sempre presso l'Amministrazione è possibile ritirare il modulo per le segnalazioni, reclami od offrire suggerimenti. I moduli vengono consegnati al Responsabile del sistema di qualità che, dopo averne effettuato la registrazione, ne discuterà con le aree interessate e poterne dare risposta entro 30 giorni. I familiari possono segnalare in qualsiasi momento particolari esigenze dell'Ospite ai Responsabili di Struttura.

Si ritiene importante ascoltare il parere del personale quotidianamente a contatto con l'Ospite; per questo motivo è necessario organizzare incontri periodici con gli operatori e somministrare annualmente il questionario di soddisfazione.

## Ammissione in graduatoria e regole di comportamento

Per l'accesso in RSA è indispensabile presentare all'ufficio di Segreteria della Fondazione la **richiesta di ammissione in RSA**; è possibile scaricare la modulistica direttamente dal sito internet della Fondazione [www.fondazionegiamboni.it](http://www.fondazionegiamboni.it) oppure ritirarla in segreteria. La domanda di ammissione dovrà essere corredata dal certificato Medico (Scheda Sanitaria) compilata dal Medico curante, da un'autocertificazione concernente dati personali quali lo stato di famiglia, la residenza, da una scheda sociale informativa, e dall'autorizzazione trattamento dati personali a norma del Regolamento UE 2016/679. Sul sito internet è visionabile il regolamento per la gestione dell'inserimento e della lista d'attesa.

Di seguito il punteggio attribuito dal Consiglio di Amministrazione relativo alla residenza:

COMUNE DI EDOLO	PUNTI 41
COMUNI DELLA VALLE CAMONICA	PUNTI 30
COMUNI AREA DI COMPETENZA ATS DELLA MONTAGNA MA NON DELLA VALLECAMONICA	PUNTI 20
TUTTI I COMUNI NON PREVISTI PRECEDENTEMENTE	PUNTI 5

In base alla scheda sanitaria, compilata dal Medico di Medicina Generale o dal Medico ospedaliero, vengono individuate 8 classi sosia, ad ogni classe viene attribuito un punteggio:

CLASSE SOSIA	PUNTEGGIO
CLASSE 1	PUNTI 50
CLASSE 2	PUNTI 43
CLASSE 3	PUNTI 40
CLASSE 4	PUNTI 38
CLASSE 5	PUNTI 35
CLASSE 6	PUNTI 10
CLASSE 7	PUNTI 5
CLASSE 8	PUNTI 0

Vengono inoltre previste delle condizioni particolari:

Condizioni particolari:

- All'Ospite che rifiuta l'accesso in Fondazione dopo 2 chiamate telefoniche verranno decurtati 15 punti;

- La Scheda sanitaria allegata alla domanda di inserimento in lista deve essere aggiornata ogni 24 mesi, questo al fine di avere una graduatoria aggiornata ed attendibile, pena l'esclusione della stessa; i familiari verranno informati 3 mesi prima della scadenza dall'Ufficio Amministrativo;
- Urgenza Sociale determinata da una relazione dell'Assistente Sociale o dal Direttore Generale, prevede l'attribuzione di 10 punti;
- Urgenza Sanitaria determinata dal Direttore Sanitario prevede l'attribuzione di 10 punti.

Una volta elaborato il punteggio finale si procede all'inserimento in lista d'attesa e contestualmente si invia al familiare di riferimento un codice ID per poter visionare la posizione dell'ospite. La graduatoria viene affissa mensilmente all'ingresso principale e pubblicata sul sito internet della Fondazione.

Ogni qualvolta si verifichi un decesso, l'amministrazione e il Direttore Sanitario procedono al nuovo inserimento comunicando ai familiari la data e l'orario dell'ingresso, comunicando il nominativo del nuovo ospite ad ogni reparto e viene consegnato al familiare di riferimento il regolamento interno della RSA.

All'ingresso l'Ospite dovrà consegnare agli uffici amministrativi i seguenti documenti:

- Fotocopia carta d'identità in corso di validità (eventuali variazioni relative alla residenza devono essere comunicate tempestivamente alla Fondazione ed è obbligo per i familiari provvedere al rinnovo del documento qualora scaduto);
- Tessera Sanitaria (in originale);
- Fotocopia del verbale di invalidità;
- Eventuale documentazione sanitaria;
- Tessere esenzioni;

Ogni Ospite al momento dell'ingresso in RSA deve consegnare il seguente corredo:

#### **CORREDO DONNA**

- Nr. 5 camice da notte/pigiama;
- Nr. 10 mutande;
- Nr. 5 paia di calze bianche;
- Nr. 10 collant e/o gambaletti;
- Nr. 8 canottiere oppure magliette intime di cotone;
- Nr. 8 abiti oppure gonne e/o pantaloni;
- Nr. 8 magliette a maniche corte;
- Nr. 5 golfini;
- Nr. 8 tute da ginnastica;
- Nr. 1 paio di scarpe;
- Nr. 1 paio di pantofole chiuse dietro e antiscivolo;
- Nr. 1 borsa non rigida uso ospedaliero;
- Nr. 1 beauty-case contenente: -
  - spazzolino da denti
  - scatola porta protesi
  - spazzola o pettine
  - spazzolino per unghie

#### **INDUMENTI UOMO**

- Nr. 5 pigiama;
- Nr. 10 mutande;
- Nr. 5 paia di calze bianche;

- Nr. 8 canottiere oppure magliette intime di cotone;
- Nr. 8 pantaloni;
- Nr. 8 magliette a maniche corte o polo;
- Nr. 5 maglie a manica lunga;
- Nr. 8 tute da ginnastica;
- Nr. 1 paio di scarpe;
- Nr. 1 paio di pantofole chiuse dietro e antiscivolo;
- Nr. 1 rasoio ed accessori da barba;
- Nr. 1 borsa non rigida uso ospedaliero;
- Nr. 1 beauty-case contenente: -
  - spazzolino da denti
  - scatola porta protesi
  - spazzola o pettine
  - spazzolino per unghie

Il giorno prefissato per l'inserimento, la Coordinatrice dei servizi accoglie il nuovo ospite ed i familiari, mostra loro i locali della Fondazione e li accompagna alla stanza di degenza. La coordinatrice presenta ai familiari gli operatori del nucleo di appartenenza e le varie figure professionali operanti nella Struttura.

Il Medico Responsabile può predisporre il trasferimento dell'ospite da una stanza all'altra, anche disposte su nuclei diversi, in rapporto alle condizioni di salute dell'ospite, del suo comportamento, delle necessità organizzate-logistiche, comunque per migliorare il servizio assistenziale. In base alle vigenti disposizioni e soprattutto per rispetto della propria ed altrui salute, nei locali della Fondazione è vietato fumare.

## Dimissione dell'utente

L'accettazione definitiva dell'Ospite è subordinata ad un periodo di prova, salvo casi di palese incompatibilità per i quali, a giudizio insindacabile della Direzione Sanitarie della RSA, l'Ospite precedentemente accolto potrà essere dimesso con preavviso di 15 giorni. Tale modalità di dimissione verrà attuata anche in caso di mancato pagamento della retta di degenza, in caso di comportamento inadeguato che turbi il buon andamento della convivenza, oppure in caso in cui l'ospite si renda pericoloso per la propria incolumità o quella degli altri Ospiti.

La dimissione può avvenire su iniziativa dell'Ospite o suo Legale Rappresentante. La volontà di lasciare la Struttura deve essere comunicata all' Ufficio di Segreteria con quindici giorni di anticipo al fine di consentire la migliore organizzazione della dimissione. Il Medico provvede a redigere la lettera di dimissione al fine di assicurare la continuità delle cure. Qualora il familiare volesse richiedere la cartella sanitaria, dovrà presentare richiesta scritta all'Ufficio di Segreteria. Il parente potrà recarsi presso la segreteria per il ritiro della documentazione previo pagamento delle spese sostenute (€ 0.20 a foglio).

## Decesso dell'ospite

In caso di decesso si provvede alla redazione della certificazione sanitaria e necroscopica richiesta dalle normative vigenti. La camera mortuaria è situata in un apposito locale, con possibilità di accesso dall'esterno. La camera mortuaria rimane aperta finché sono presenti familiari del defunto e di norma fino alle ore 20,00. La Fondazione non contatta le imprese di onoranze funebri, né suggeriscono nominativi ai congiunti del defunto in quanto la scelta compete agli stessi.

## Rette di degenza

La Fondazione Domenico Giamboni offre ospitalità per 77 Ospiti; è accreditata per l'accoglienza di 72 Ospiti.

I servizi offerti dalla RSA a fronte di pagamento della retta alberghiera sono:

- vitto e alloggio;
- igiene e cura della persona;
- lavanderia;
- attività animative di gruppo e individuali;
- progetti assistenziali individuali;
- assistenza religiosa;
- servizi amministrativi;

La retta mensile per i posti accreditati a carico dell'ospite è integrata da una quota sanitaria regionale che, in relazione alla classe SOSIA individuata, va da un minimo di € 29.70 ad un massimo di € 53.30 al giorno. La quota sanitaria è finalizzata alla copertura dei seguenti interventi:

- assistenza Infermieristica 24 ore su 24;
- assistenza medica;
- riabilitazione psico-fisica;
- interventi educativi.

La retta non comprende:

Trasporto a visite mediche specialistiche od a strutture ospedaliere (agli Ospiti della RSA sono applicate tariffe agevolate da ditte operanti nella zona) qualora sia necessario il trasferimento in Ambulanza con personale para-medico e/o Infermieristico.

La retta deve essere corrisposta entro il 15 del mese successivo con bonifico bancario presso BANCA INTESA SAN PAOLO Agenzia di Edolo IBAN IT26N03069544711000002236.

La fattura potrà essere ritirata presso l'Ufficio Ragioneria entro il giorno 10 del mese successivo oppure inviata tramite indirizzo e-mail.

La retta mensile è così suddivisa:

<b>STANZA SINGOLA IN SOLLIEVO</b>	<b>€ 1.901,00</b>
<b>STANZA SINGOLA ACCREDITATA</b>	<b>€ 1.566,00</b>
<b>STANZADOPPIA/TRIPLA/QUADRUPLA ACCREDITATA</b>	<b>€ 1.446,00</b>

Il Consiglio di Amministrazione ha inoltre deliberato le seguenti condizioni di pagamento:

- Ospite che accede in RSA entro il 15 del mese paga la retta piena;
- Ospite che accede in RSA dopo il 15 del mese fino al 25 del mese paga metà mese;
- Ospite che accede in RSA dal 26 del mese paga la quota giornaliera per i soli giorni fruiti;
- Ospite deceduto nello stesso mese di ingresso viene valutato singolarmente dal Presidente e/o Direttore Generale;

Al momento dell'ingresso e solo per il primo mese viene chiesta una quota di € 250,00 spese amministrative e sanitarie per l'espletamento delle pratiche di ammissione.

Per ogni Ospite è previsto il rilascio annuale della dichiarazione prevista dalla D.G.R. 21/03/1997 n. 2631.6 che attesta le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie

## La giornata tipo dell'ospite

La giornata tipo si svolge nel seguente modo:

ore 7.00 alzata e cura dell'ospite;  
ore 8.00 colazione;  
ore 9.00 attività ricreativa con educatrice/animatrice e attività fisioterapiche secondo prescrizione medica;  
ore 11.30 pranzo;  
ore 12.30 igiene personale e riposo pomeridiano (FACOLTATIVO);  
ore 14.30 alzata;  
ore 15.00/17.00 attività ricreative con educatrice/animatrice;  
ore 16.00 merenda;  
ore 18.00 cena  
ore 19.30 igiene dell'Ospite e igiene orale;  
ore 20.00 riposo notturno;

Durante le ore notturne gli Ospiti vengono mobilizzati secondo il proprio piano individuale. Una volta alla settimana viene eseguito il bagno assistito.

## Privacy

È garantito il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali, come previsto dal D. Lgs 196/2003 e modifiche introdotte dal D. Lgs 101 del 10 Agosto 2018 e dal Regolamento Europeo nr. 676/2016. La Fondazione mette in atto tutti gli accorgimenti necessari per tutelare la riservatezza dei dati di tutti gli Ospiti; su tali dati la Fondazione compie una serie di trattamenti obbligatori per il perseguimento dei suoi fini istituzionali. I dati sensibili potranno essere trasmessi ad altri soggetti esclusivamente per lo svolgimento delle rispettive funzioni istituzionali qualora sia previsto da specifiche disposizioni di legge. È inoltre possibile che siano trasmessi ad altri soggetti anche se non siano disposizioni di legge. In ogni caso il trattamento è regolamentato da contratti di nomina a Responsabile del trattamento come previsto dal Regolamento Europeo 679/2016. La Fondazione garantisce inoltre agli interessati il rispetto degli articoli dal 15 al 22 del Regolamento Europeo che prevedono il diritto di accesso ai dati personali detenuti, il diritto di rettifica, il diritto all'oblio (quando il trattamento non è obbligatorio per disposizioni di legge), il diritto alla limitazione del trattamento, il diritto alla portabilità e il diritto di opposizione. Il titolare del trattamento è la FONDAZIONE CASA DI SOGGIRONO PER ANZIANI DOMENICO GIAMBONI ONLUS nella figura del Legale Rappresentante pro-tempore.

## Difensore Civico territoriale e Uffici ATS

La Fondazione ha nominato al suo interno un referente per il servizio di protezione giuridica. Per qualsiasi necessità il familiare o l'ospite l'ufficio di relazioni con il pubblico e l'ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS.

## Ufficio relazioni con il pubblico

È possibile fissare appuntamento con la segreteria dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

È possibile contattare gli operatori ai seguenti indirizzi mail:

Tel 036471123 fax 0364737963

[info@fondazionegiamboni.it](mailto:info@fondazionegiamboni.it)

[fondazionegiamboni@registerpec.it](mailto:fondazionegiamboni@registerpec.it)

sito internet [www.fondazionegiamboni.it](http://www.fondazionegiamboni.it)

## Come raggiungere la Fondazione

La Fondazione Casa di Soggiorno per Anziani Domenico Giamboni ONLUS ha sede in Edolo (BS), in Piazza Nicolini nr. 1

La Struttura è raggiungibile:

- linea ferroviaria Brescia-Iseo-Edolo: raggiunta la stazione di Edolo proseguire per circa 500 metri il Viale Derna svoltando a destra verso l'ospedale e si accede direttamente alla RSA.
- In auto: Autostrada A4 uscita Rovato, strada provinciale 42 direzione Valle Camonica.

La Carta dei Servizi è stata redatta nel pieno dei requisiti delle normative vigenti, ispirandosi ai requisiti organizzativi e gestionali generali e specifici DGR n. 2569/2014 – All. 1; DGR. n. 12618/2003; DGR. n. 7435/2001; alla carta dei diritti e dei doveri dell'anziano che alleghiamo alla presente Carta dei Servizi.

Allegati:

- Carta dei diritti dell'Anziano;
- Politica per la qualità;
- Regolamento interno RSA;
- Informativa protezione giuridica;
- Questionario di soddisfazione;
- Menù tipo;

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 psicofisiche. 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 cultura 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 sanitarie assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici sia privati).
- agenzie di informazione e, più in generale mass-media.
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi. Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, laddove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico sociale, che è, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile 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, laddove 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, anch'esse finalizzate alla garanzia dell'effettiva realizzazione dei diritti delle persone;

- il principio della "salute" enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, laddove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

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

### La Persona Anziana al centro di diritti e doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro Ordinamento Giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

<b>LA PERSONA HA IL DIRITTO</b>	<b>LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE</b>
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare la modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di correggere e di deriderle, senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna, resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in Struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano, ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

### **La tutela dei diritti riconosciuti**

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio della individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane è assicurato dalla creazione, dello 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'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio - sanitario e socio - assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

## REGOLAMENTO INTERNO ANNO 2023

Fondazione Casa di Soggiorno per Anziani Domenico Giamboni ONLUS



FONDAZIONE CASA DI SOGGIORNO PER ANZIANI DOMENICA GIAMBONI ONLUS  
PIAZZA NICOLINI NR. 1  
25048 EDOLO (BS)

## ART. 1 FINALITA'

La Fondazione Domenico Giamboni trae le sue origini per lascito testamentario pubblicato il 7 aprile 1880 del benemerito fondatore Domenico Giamboni, Medico del luogo, che disponeva della sua sostanza, allo scopo venisse eretto un ospedale a beneficio dei poveri vecchi ed ammalati della parrocchia di Edolo - Mù.

Con Regio Decreto del 15 marzo 1883 fu eretto in Ente Morale con la denominazione "FONDAZIONE DOMENICO GIAMBONI". Fecero seguito i lasciti Clavi, Folonari, Serini allo scopo di concorrere alla costruzione di un ospedale per gli abitanti dei comuni del mandamento di Edolo e la costruzione in Edolo di un ricovero di vecchi.

L'attività ebbe inizio nell'anno 1889 organizzata in due corpi morali, ospedale e ricovero, distinti fra loro e con bilanci separati ma amministrati da un unico Consiglio.

Nella metà degli anni sessanta, sotto la presidenza Morino l'Ente ha realizzato la costruzione del nuovo ospedale di zona che risulta ancora funzionante. Con l'entrata in vigore della Legge n. 132/ del 12/02/1968 che separava l'assistenza dalla sanità avvenne la definitiva divisione dell'ente ospedale dal ricovero.

L'Ente veniva dotato di un nuovo statuto approvato con decreto del Presidente della Regione Lombardia nr. 506 del 15/07/1976 e riconosciuto con la denominazione di "CASA SOGGIORNO ANZIANI FONDAZIONE GIAMBONI" soggetto alla disciplina di cui alla Legge 17 Luglio 1890 nr. 3972.

Dagli anni ottanta ad oggi, per effetto della legislazione regionale, in attuazione del piano Socio Assistenziale della Regione Lombardia, l'Ente ha subito una continua ed importante trasformazione da ricovero a residenza per anziani, idonea a fornire servizi qualificati ed efficienti, grazie anche al generoso aiuto di molte persone fra cui è doveroso ricordare i lasciti delle sorelle Gulberti e Morino.

Oggi alla luce della nuova situazione legislativa nazionale e regionale L. n. 328 del 8 novembre 2000, D. Lgs. N. 207 del 4 maggio 2001 e L.R. n. 1 del 13 febbraio 2003, l'Ente decide per deliberazione del Consiglio di Amministrazione di trasformare la sua natura giuridica IPAB a Fondazione di diritto privato senza scopo di lucro in ossequio alla volontà dei fondatori, mantenendo per quanto possibile le originarie finalità e dandosi un nuovo statuto.

## ART. 2 CAPIENZA

La Fondazione Domenico Giamboni ha la propria sede all'interno di una residenza storica del 1500 sita nel centro di Edolo. Caratterizzata da innumerevoli archi, caminetti ed affreschi di grande valore artistico, la R.S.A. è suddivisa in quattro reparti distribuiti sui tre piani per un totale di 72 posti accreditati e 5 posti in sollievo:

- Nucleo A - sito al primo piano della Fondazione: un nucleo composto da 20 posti letto;
- Nucleo B - Sito al secondo piano della Fondazione: un nucleo composto da 28 posti letto;
- Nucleo C - Sito al terzo piano della Fondazione: un nucleo composto da 24 posti letto;

- Reparto San Daniele Comboni – Sito al piano terra della Fondazione: un nucleo composto da 5 posti letto in regime di sollievo.

### ART. 3 CRITERI DI AMMISSIONE

Tutta la documentazione per la domanda di ingresso è disponibile presso l'ufficio amministrativo della Fondazione o sul sito istituzionale [www.fondazionegiamboni.it](http://www.fondazionegiamboni.it)

La Fondazione si riserva, in casi particolari, il diritto di non accettare la domanda di ammissione, se ritiene che la Struttura non sia idonea a soddisfare i bisogni dell'Ospite.

### ART. 4 ACCETTAZIONE

L'accettazione degli Ospiti è disposta dall'amministrazione nel rispetto delle regole adottate dalla Fondazione, ed è subordinata alla presentazione della suddetta documentazione, all'atto dell'ammissione:

Modulistica compilata:

- Domanda di ammissione in RSA;
- Dichiarazione di consenso dei dati;
- Schede informative;
- Scheda Sociale;
- Scheda Sanitaria.

Carta d'identità

Codice Fiscale

Eventuali cartelle cliniche recenti

Tessera Sanitaria

Esenzioni

Certificato di invalidità (anche in copia)

Eventuale documentazione inerente la nomina di amministratore/tutore/curatore di sostegno o altra forma giuridica.

Il giorno e l'ora dell'ingresso viene concordata con il Coordinatore dei servizi, salvo casi eccezionali l'accoglienza avviene dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle ore 10.00, il tutto verrà comunicato a tutto il personale della Fondazione.

Al momento dell'ingresso in Struttura l'ospite verrà accolto dall'infermiera e dal Medico di Struttura.

La Direzione Sanitaria e/o il Coordinatore dei servizi si riserva la facoltà di trasferire l'Ospite in altra stanza di degenza e/o reparto, previa comunicazione meramente conoscitiva al ferente familiare, sulla base di necessità gestionali e/o organizzative dell'Ente e per il benessere degli Ospiti. All'ingresso, dopo le valutazioni delle varie figure, viene stilato il PI (Progetto individuale), necessario per una prima definizione di obiettivi e interventi. Successivamente (entro 30 giorni)

l'équipe multidisciplinare costruisce la scheda PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) al fine di adattare gli interventi alle necessità dell'ospite.

I medici sono disponibili secondo gli orari sotto descritti:

DIRETTORE SANITARIO Dott. Garatti Giuseppe	Venerdì dalle ore 14.00 alle ore 15.00
MEDICO DI NUCLEO Dott. Zani Stefano	Dal lunedì al venerdì dalle ore 17.00 alle ore 18.00

Viene inoltre sottoscritto con il parente di riferimento dell'Ospite un contratto di assistenza socio sanitaria che disciplina i rapporti tra l'Ospite, i familiari e la RSA. Il personale amministrativo comunicherà al comune di Edolo, al comune di residenza e all'ATS della Montagna l'entrata in convivenza dell'Ospite.

#### **ART. 5 - BIANCHERIA**

L'Ospite è tenuto a munirsi di sufficiente corredo personale, e ciascun capo dovrà essere riconoscibile mediante l'applicazione, a cura dei parenti, del numero di riconoscimento che sarà assegnato dalla lavanderia; tale operazione andrà ripetuta ogni qualvolta vi sia un reintegro del corredo dell'Ospite.

Il servizio di lavaggio, stiratura e rammendo è assicurato dalla RSA. Il lavaggio avviene con macchine industriali, di conseguenza si raccomanda di fornire indumenti adatti a sopportare l'azione meccanica del lavaggio. Per gli indumenti delicati o che richiedono lavaggio a mano a secco, dovranno provvedere i familiari.

#### **ART. 6 - OGGETTI PERSONALI**

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti di valore o somme di denaro. La Struttura è libera da ogni responsabilità qualora dovessero essere sottratti o smarriti beni di valore o somme di denaro non consegnate in custodia. Precisamente in merito ad ausili quali protesi acustiche, protesi dentarie, occhiali ecc. la Struttura non si assume alcuna responsabilità qualora l'Ospite non sia in grado di gestirli correttamente, determinandone la rottura o smarrimento. L'Ospite ha la possibilità di tenere nella propria stanza oggetti personali e di personalizzare il proprio ambiente di vita. Per evitare di compromettere apparecchiature, creare danni o disservizi è opportuno confrontarsi con la Direzione.

#### **ART. 7 - CIBO E/O BEVANDE**

Le modalità di distribuzione del vitto vengono stabilite dall'équipe di reparto. Per ragioni di igiene non è permesso l'accesso alle cucine a persone diverse dagli operatori; Per gli stessi motivi igienico-sanitari non è permesso sostare vicino al carrello durante la porzionatura dei piatti. Non è consentito portare in reparto cibi e/o bevande. Per iniziative specifiche (esempio feste di compleanno) è possibile concordare con il Coordinatore dei Servizi e con il personale educativo la consegna di dolci e/o biscotti, in confezione chiusa e integra, confezionati in negozio. Vi è l'assoluto divieto di introdurre bevande alcoliche all'interno della Struttura e/o in attività di ristorazione.

## ART. 8 - TELEFONATE E/O VISITE

Gli Ospiti possono ricevere telefonate durante la giornata attraverso le linee della Struttura. Si invitano i familiari a telefonare ai loro cari nelle ore del mattino (9.00-11.00) e del pomeriggio (15.00-17.00) evitando gli orari dei pasti e del riposo. L'Ospite può effettuare chiamate attraverso le linee della Fondazione.

Le visite dei familiari sono finalizzate a favorire la vicinanza affettiva e supporto alle persone accolte nella Struttura salvaguardando - comunque - il diritto alla riservatezza e al riposo di tutti gli ospiti nonché il lavoro degli operatori.

In ottemperanza alle norme igienico sanitarie attualmente vigenti ed in particolare per COVID -19 resta di **fondamentale importanza**, a tutela degli ospiti/utenti, l'adozione e la sottoscrizione del **Patto di Corresponsabilità** per il rispetto delle regole di comportamento, tra cui la responsabile astensione all'accesso in Fondazione in caso di sintomi sospetti nonché l'osservanza delle regole interne alla struttura (per es. l'uso di DPI, nel rispetto delle procedure del Medico responsabile della struttura che terranno conto dell'epidemiologia e del rischio clinico).

Le visite sono consentite nella fascia oraria compresa fra le ore 9.15 e le 11.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00 in locali appositi per evitare assembramenti.

In circostanze particolari, concordate di volta in volta con il Direttore Sanitario e il Direttore Generale, i parenti potranno trattenersi al di fuori dell'orario previsto per il pubblico.

L'accesso alle a stanza di degenza è consentito solo per cambio biancheria e/o accompagnamento ospite ma solo per un tempo limitato (max 15M)

La RSA è un ambiente di vita e pertanto va rispettato e curato perché conservi la sua caratteristica di casa accogliente. Ognuno deve porre rispetto, adottando i necessari comportamenti che sono richiesti in qualunque luogo pubblico (non gettare a terra carte o mozziconi di sigarette, aver cura di non bagnare i pavimenti per evitare cadute dell'Ospiti ecc.)

Costituisce grave infrazione asportare qualsiasi bene e oggetto di proprietà della Fondazione (per esempio ausili per incontinenza, biancheria da letto, farmaci ecc.). L'Ospite e i suoi familiari sono responsabili di eventuali danni direttamente arrecati agli arredi, suppellettili attrezzature e strutture.

Gli Ospiti e i familiari **non devono in alcun modo elargire somme di denaro al personale della Fondazione per l'espletamento del loro lavoro.**

## ART. 9 - USCITE E RIENTRI DELL'OSPITE

Gli Ospiti, per i quali il Medico non ha prescritto "l'uscita con accompagnamento", previa sottoscrizione da parte della persona di riferimento della "Dichiarazione di assunzione della responsabilità" e dopo averne dato comunicazione al Medico e all'infermiera, possono lasciare liberamente la RSA.

Gli Ospiti per i quali è prescritta l'uscita solo con accompagnatore, possono uscire solamente se accompagnati da un familiare o da un volontario autorizzato dal Direttore Generale e/o Sanitario o un suo delegato previa compilazione del modulo presente in ambulatorio.

Normalmente l'uscita può avvenire non prima delle ore 9.30 ed il rientro in Struttura deve avvenire entro le ore 17.00, salvo motivate eccezioni che devono essere debitamente e preventivamente

comunicate. L'assenza per uno o più giorni va richiesto per iscritto alla Direzione Sanitaria comunicando la data presumibile del rientro.

## **ART. 10 - RETTE DI DEGENZA**

Il Consiglio di Amministrazione, con cadenza all'incirca annuale, determina le rette di degenza:

### **La retta in regime accreditato comprende:**

- Assistenza Medica
- Assistenza Infermieristica
- Assistenza Riabilitativa
- Attività Assistenziale
- Attività Socio-Educativa
- Attività Spirituale
- Ausili per l'incontinenza, farmaci, protesi ordinarie secondo le indicazioni ATS;
- Servizio alberghiero e di ristorazione

### **La retta non comprende**

Trasporto a visite mediche specialistiche o a strutture ospedaliere (agli Ospiti della RSA sono applicate tariffe agevolate da ditte operanti nella zona) qualora sia necessario il trasferimento in Ambulanza con personale assistenziale e/o Infermieristico.

### **La retta in regime di sollievo comprende:**

- Assistenza Medica
- Assistenza Infermieristica
- Assistenza Riabilitativa
- Attività Assistenziale
- Attività Socio-Educativa
- Attività Spirituale
- Servizio alberghiero e di ristorazione

Nel caso di posti in sollievo, come previsto dalla D.g.r. nr. 12618/200366, si precisa che l'Ospite manterrà il proprio Medico di base. Pertanto farmaci, presidi e ricette per visite specialistiche e ogni tipo di esame dovranno essere prescritti dal proprio Medico di base, in accordo con i Medici della Struttura. Sarà cura della persona di riferimento farli pervenire in RSA.

### La retta non comprende

Trasporto a visite mediche specialistiche o a strutture ospedaliere (agli Ospiti della RSA sono applicate tariffe agevolate da ditte operanti nella zona) qualora sia necessario il trasferimento in Ambulanza con personale assistenziale e/o Infermieristico.

È inoltre compreso il servizio di parrucchiera, mentre il servizio manicure e pedicure è a carico dell'Ospite previa autorizzazione della persona di riferimento.

La retta deve essere corrisposta entro il 15 del mese successivo, con bonifico bancario presso BANCA INTESA SAN PAOLO Agenzia di Edolo IBAN IT26N030695447110000002236.

La fattura potrà essere ritirata presso l'Ufficio Ragioneria entro il giorno 10 del mese successivo oppure inviata tramite indirizzo e-mail.

Per ogni Ospite è previsto il rilascio annuale della dichiarazione prevista dalla D.G.R. 21/03/1997 n. 2631.6 che attesta le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

### La retta mensile è così suddivisa:

STANZA SINGOLA IN SOLLIEVO	€ 1.901,00
STANZA SINGOLA ACCREDITATA	€ 1.566,00
STANZA SOPPIA/TRIPLA/QUADRUPLA ACCREDITATA	€ 1.446,00

- Ospite che accede in RSA entro il 15 del mese paga la retta piena;
- Ospite che accede in RSA dopo il 15 del mese fino al 25 del mese paga metà mese;
- Ospite che accede in RSA dal 26 del mese paga la quota giornaliera per i soli giorni fruiti;
- Ospite deceduto nello stesso mese di ingresso viene valutato dal Presidente e/o Direttore Generale il singolo caso.

Al momento dell'ingresso e solo per il primo mese viene chiesta una quota di € 250,00 spese amministrative e sanitarie per l'espletamento delle pratiche di ammissione.

In caso di decesso dell'Ospite, su richiesta del familiare, la salma potrà essere composta nella camera ardente della RSA nel rispetto delle vigenti norme di polizia mortuaria, previa oblazione. In caso di decesso i familiari dell'Ospite devono mettere la Fondazione nella condizione di poter riconsegnare gli effetti personali dell'Ospite e quant'altro di proprietà entro 1 settimana.

### **ART. 11 - DIMISSIONI TEMPORANEE O DEFINITIVE**

L'Ospite può dimettersi volontariamente, previa comunicazione all'Amministrazione con preavviso di due settimane.

L'Ente può dimettere l'Ospite con proprio provvedimento e con preavviso di due settimane, qualora questi:

- Presenti condizioni psicofisiche diverse da quelle segnalate nella domanda di ammissione o manifesti, anche ex-novo, comportamenti o patologie incompatibili con la vita comunitaria.
- Commetta gravi infrazioni al regolamento interno;
- Sia moroso nel pagamento della retta.

L'ospite può assentarsi, per motivi familiari e per periodi limitati, con il diritto del mantenimento del posto all'interno della Fondazione.

## **ART. 12 - TRASPORTI PROGRAMMATI**

Vengono sempre comunicate al parente di riferimento le visite specialistiche del proprio caro e si invitano i familiari ad essere presenti. Nel caso di impossibilità, la Fondazione gode della disponibilità dell'Associazione "La Quercia", il tutto a titolo gratuito per le visite presso l'Ospedale di Edolo, mentre per i trasporti all'Ospedale di Esine/Brescia/Sondrio ecc. è previsto il pagamento di una quota direttamente in retta. In caso di impossibilità dell'Associazione "La Quercia" ad effettuare il trasporto o la necessità si un supporto diverso viene contattata un'associazione esterna che effettuerà il trasporto addebitando la tariffa in retta.

## **ART. 13- RITARDI D'INGRESSO - ASSENZE**

La retta decorre dal giorno di assegnazione del posto letto e non dall'effettivo ricovero. Le assenze degli Ospiti devono dal nucleo, sia per ricovero ospedaliero sia per motivi diversi, non danno luogo a sospensione della retta né da parte dei provati né da parte dei Comuni o Enti tenuti al pagamento. L'Ospite può assentarsi, per motivi familiari e per periodi limitati, con il diritto di mantenimento del posto all'interno della Struttura. La Fondazione prevede l'assistenza per il cambio biancheria solamente se l'Ospite si trova ricoverato presso l'Ospedale di Edolo, qualora venga ricoverato in altro nosocomio sarà a cura della famiglia provvedere in tal senso.

## **ART. 14- RELAZIONI CONIL PERSONALE DELLE RSA E TRA GLI OSPITI STESSI**

I rapporti tra il personale della RSA e l'Ospite sono improntati al reciproco rispetto e si volgono in un clima di serena e cordiale collaborazione. Eventuali reclami, inerenti ai servizi resi o al comportamento del personale dovranno essere presentati direttamente al Direttore Generale o al Presidente della Fondazione per iscritto. La RSA favorisce i rapporti tra gli Ospiti, tenendo conto delle esigenze personali e culturali, nel rispetto delle diverse possibilità esistenti.

## **ART. 15- DIRITTI DELL'OSPITE**

L'Ospite ha diritto:

- ad essere rispettato, ad essere chiamato con il proprio nome e ad essere interpellato con il "Lei";
- ad essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno;
- ad un'assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo;
- a consumare i pasti seduto a tavola (quando il suo stato di salute lo consenta) e in orari non lontani da quelli consueti;
- ad utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie;

- ad essere informato sulle pratiche assistenziali che si compiono sul suo corpo (infusioni, medicazioni);
- ad essere ascoltato anche quando affetto da deficit di comprensione o di comunicazione;
- a ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore;
- a fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità;
- a vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria privacy;
- a ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nella cura dell'igiene personale;
- a non essere discriminato in quanto anziano e a non essere etichettato a priori, ma a essere sempre considerato una persona.

## **ART. 16- DOVERI DELL'OSPITE**

L'ospite ha il dovere di:

- assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri Ospiti;
- collaborare con il personale Medico, Infermieristico, tecnico e dirigenziale della Struttura;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche dell'ospite;
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri Ospiti (rumori, luci accese, televisore o radio ad alto volume. Telefonino...);
- avvisare il responsabile di reparto quando esce dalla Struttura da solo o accompagnato dai propri parenti/conoscenti, compatibilmente con le proprie condizioni di salute."

## **ART. 17 - L'OSPITE E IL TEMPO LIBERO**

L'Ospite è coadiuvato nell'organizzazione della giornata da personale qualificato (educatori, personale di assistenza ecc.) integrato da volontari e parenti a vario titolo coinvolti in programmi di prevenzione e animazione., attività ricreative, culturali, occupazionali e riabilitative.

## **ART. 18 - ASSISTENZA SPIRITUALE**

La RSA offre agli Ospiti, mediante un Sacerdote l'assistenza religiosa. È un servizio a disposizione degli anziani che lo desiderano, che si propone di aiutare gli Ospiti a vivere con serenità il loro rapporto con Dio. Settimanalmente nella chiesetta interna alla Fondazione viene celebrata la Santa Messa.

## **ART. 19 - ASSISTENZA SPIRITUALE**

È consentito ai famigliari portare con sé, a piano terra, animali domestici di piccola taglia, con l'obbligo di avere il guinzaglio, museruola e certificato vaccinale. Vigè l'obbligo di assicurarsi che l'animale non arrechi disturbo agli altri Ospiti e non sporchi i locali della Fondazione.

## **ART. 20 - INFORMAZIONI E RECLAMI**

Eventuali informazioni riguardanti lo stato di salute degli Ospiti devono essere richieste esclusivamente ai Medici di Struttura o, in assenza, al personale Infermieristico dal familiare di riferimento o autorizzato come da Privacy. Eventuali reclami vanno presentati esclusivamente all'Amministrazione tramite modulo allegato alla Carta dei servizi e/o disponibili presso gli uffici della Fondazione.

La Direzione si riserva al massimo 30 giorni per raccogliere le informazioni e la documentazione adeguata e quindi fornire una risposta completa ed esaustiva in merito alle azioni di miglioramento intraprese.

## **ART. 21 - VARIE ED EVENTUALI**

Per quanto non specificatamente espresso in questo regolamento consultare anche la Carta dei Servizi della Fondazione ed il contratto di assistenza socio sanitaria.

## **ART. 22 -PANDEMIA**

A seguito di eventuali nuove pandemie l'organizzazione interna potrebbe subire delle variazioni. Il Responsabile della Pandemia, analizzata la situazione epidemiologica nazionale e locale, le normative di legge può decidere, a suo insindacabile giudizio, la rimodulazione di locali e servizi.

## Questionario per la verifica della soddisfazione dei famigliari degli Ospiti

Gentile Signora/e,

stiamo svolgendo una ricerca per migliorare il nostro servizio ed essere sempre più vicini alle esigenze dei nostri Ospiti e alle loro famiglie.

La preghiamo di rispondere, in forma anonima, alle domande di questo questionario apponendo un segno sulla risposta che le sembra più adatta e di consegnare il documento compilato seguendo le indicazioni di chi glielo ha presentato.

La ringraziamo in anticipo per il Suo preziosissimo aiuto.

N.	DOMANDA	VALUTAZIONE				
		Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non saprei
1	Si ritiene soddisfatto dal livello di assistenza che il personale operante all'interno della Struttura rivolge al suo parente?	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non saprei
2	Si ritiene soddisfatto del rapporto che il personale ha stabilito con il suo parente?	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non saprei
3	Si ritiene soddisfatto del servizio pasti che viene fornito dalla Struttura (cucina)?	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non saprei
4	Si ritiene soddisfatto del servizio di pulizia in Struttura?	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non saprei
5	Si ritiene soddisfatto del servizio di lavanderia in Struttura?	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non saprei
6	Si ritiene soddisfatto dell'ordine e della pulizia della stanza del suo parente?	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non saprei
7	Si ritiene soddisfatto dello stato degli spazi comuni in termini di ordine, pulizia e adeguatezza alle necessità di tutti gli Ospiti (es. N° di posti per sedersi, televisore, posti a tavola, ecc.)?	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non saprei
8	Come valuta la tempestività e la capacità della Struttura nell'affrontare i problemi e le esigenze che si sono presentati nel corso del soggiorno del suo parente?	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non saprei
9	Si ritiene soddisfatto del modo in cui la Struttura risponde alle sue richieste?	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non saprei

### Note e suggerimenti


Data di compilazione: \_\_\_\_\_

## Questionario per la verifica della soddisfazione degli Ospiti

**Gentile Signora/e,**

**stiamo svolgendo una ricerca per migliorare il nostro servizio ed essere sempre più vicini alle esigenze dei nostri Ospiti.**

**La preghiamo di rispondere, in forma anonima, alle domande di questo questionario apponendo un segno sulla risposta che le sembra più adatta e di consegnare il documento compilato seguendo le indicazioni di chi glielo ha presentato.**

**La ringraziamo in anticipo per il Suo preziosissimo aiuto.**

### QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITE

Sesso: Femmina    Maschio                      Piano: 1        2        3            Reparto Comboni

<b>Personale Infermieristico</b>	<b>Molto scarso</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Eccellente</b>
<b>Personale Medico</b>	<b>Molto scarso</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Eccellente</b>
<b>Personale Amministrativo</b>	<b>Molto scarso</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Eccellente</b>
<b>Personale Fisioterapico</b>	<b>Molto scarso</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Eccellente</b>
<b>Personale Assistenziale</b>	<b>Molto scarso</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Eccellente</b>
<b>Personale Animazione</b>	<b>Molto scarso</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Eccellente</b>
<b>Personale Cucina</b>	<b>Molto scarso</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Eccellente</b>

**Come considera i seguenti servizi:**

<b>Servizio religioso-spirituale</b>	<b>Molto scarso</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Eccellente</b>
<b>Servizio Animativo</b>	<b>Molto scarso</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Eccellente</b>

<b>Servizio Amministrativo</b>	<b>Molto scarso</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Eccellente</b>
<b>Servizio cure assistenziali</b>	<b>Molto scarso</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Eccellente</b>
<b>Servizio riabilitativo/fisioterapico</b>	<b>Molto scarso</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Eccellente</b>
<b>Servizio ristorazione e qualità del cibo</b>	<b>Molto scarso</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Eccellente</b>
<b>Grado di igiene degli ambienti</b>	<b>Molto scarso</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Eccellente</b>
<b>Grado di igiene personale</b>	<b>Molto scarso</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Eccellente</b>
<b>Servizio di lavanderia grado di adeguatezza arredi, dei letti, temperatura stanza</b>	<b>Molto scarso</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Eccellente</b>
<b>Come valuta i servizi di parrucchiera ed estetista?</b>	<b>Molto scarso</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Eccellente</b>
<b>Quanto ritiene onerosa la retta attualmente in vigore?</b>	<b>Costosissima</b>	<b>Costosa</b>	<b>Adeguate</b>	<b>Economic</b>	<b>Molto economica</b>

**Se livello “Molto Scarso o Scarso insufficiente” indicarne le motivazioni**

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI**

**A. Ritieni che gli orari/turni che stai svolgendo siano:**

1. molto ben organizzati
2. ben organizzati
3. sufficientemente organizzati
4. male organizzati
5. molto male organizzati

**B. ritieni che il tuo lavoro in servizio sia:**

1. molto utile
2. utile
3. abbastanza utile
4. poco utile
5. di nessuna utilità

**C. pensi che il tuo lavoro in servizio soddisfi le esigenze degli Ospiti?**

1. sì, molto
2. sì
3. abbastanza
4. poco
5. per nulla

**D. ritieni di essere trattato/a con equità ed imparzialità?**

1. sempre
2. il più delle volte
3. raramente
4. molto raramente
5. mai

**E. ritieni che le informazioni che ti vengono fornite sulle problematiche generali degli Ospiti siano:**

1. molto complete
2. complete
3. abbastanza complete
4. incomplete
5. molto incomplete

**F. pensi che il tuo lavoro soddisfi le esigenze della fondazione?**

1. sì, molto
2. sì
3. abbastanza
4. poco
5. per nulla

**G. ritieni che lo stipendio che percepisci sia adeguato al ruolo e al lavoro che fai?**

1. sì, molto
2. sì
3. abbastanza
4. poco
5. per nulla

**H. considerando il sistema di riferimento (case di riposo gestite da fondazioni) come giudichi il trattamento economico della fondazione Domenico Giamboni?**

1. molto sopra la media delle altre strutture
2. sopra la media delle altre strutture
3. in assetto con la media delle altre strutture
4. sotto la media delle altre strutture
5. molto sotto la media delle altre strutture

**I. consideri l'investimento che la fondazione fa su di te per la formazione/supervisione:**

1. molto adeguata
2. adeguata
3. abbastanza adeguata
4. poco adeguata
5. per nulla adeguata

**J. ritieni che la fondazione sia attenta alle tue esigenze lavorative?**

1. sì, molto
2. sì
3. abbastanza
4. poco
5. per nulla

**K. prova a mettere in scala di priorità 5 cose positive e 5 cose negative del tuo lavoro in  
Struttura**

**aspetti positivi**

**aspetti negativi**

1

1

2

2

3

3

4

4

5

5

1=molto

5=poco

## Menù invernale settimanale 1° settimana

		Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno	Frutta/Dessert
LUNEDI	pranzo	trippa	scaloppine al vino bianco	cavolfiori al vapore	frutta fresca
		minestrina	platessa al limone e prezzemolo	verdura cruda	frutta cotta
	cena	minestra riso e prezzemolo	prosciutto cotto	verdura cruda	frutta fresca
		minestrina	Uova sode	fagioli	frutta cotta
MARTEDI	pranzo	risotto alla milanese	Cotoletta di tacchino	verdura cruda	frutta fresca
		minestrina	bresaola	patate fritte	frutta cotta
	cena	passato di verdure	tonno	verdura cruda	frutta fresca
		minestrina	formaggio	broccoli	frutta cotta
MERCOLEDI	pranzo	pasta al porro e salsiccia	tilapia	verdura cruda	frutta fresca
		minestrina	pollo lesso	finocchi gratinati	frutta cotta
	cena	semolino all'olio	merluzzo con prezzemolo e limone	fagiolini lessi	frutta fresca
		minestrina	formaggio	verdura cruda	frutta cotta
GIOVEDI	pranzo	polenta	ossobuco + gorgonzola	piselli in umido	frutta fresca
		minestrina		verdura cruda	frutta cotta
	cena	minestra di orzo	mortadella	carote	frutta fresca
		minestrina	formaggio	verdura cruda	frutta cotta
VENERDI	pranzo	pasta al ragù	filetto di spada ai ferri	purè	frutta fresca
		minestrina	polpette nr. 2 per ogni ospite	verdura cruda	frutta cotta
	cena	vellutata di piselli	frittata	erbette	frutta fresca
		minestrina	formaggio	verdura cruda	frutta cotta
SABATO	pranzo	pasta di pomodoro	bollito e lingua	peperonata	frutta fresca
		minestrina	merluzzo	verdura cruda	frutta cotta
	cena	minestrone di verdure sen a pasta	prosciutto cotto	barbabietole	frutta fresca
		minestrina	pizza	verdura cruda	frutta cotta
DOMENICA	pranzo	lasagne	arrosto di tacchino	patate al forno	dolce
		minestrina		verdura cruda	frutta cotta
	cena	pasta e fagioli	prosciutto crudo	spinaci	frutta fresca
		minestrina	formaggio	verdura cruda	frutta cotta

## Menù invernale settimanale 2° settimana

		Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno	Frutta/Dessert
LUNEDI	pranzo	tagliatelle ai funghi	manzo all'olio	cavolfiore al vapore	frutta fresca
		minestrina	spada ai ferri	verdura cruda	frutta cotta
	cena	crema di carote con crostini	tonno	verdura cruda	frutta fresca
		minestrina	prosciutto crudo	fagiolini lessi	frutta cotta
MARTEDI	pranzo	risotto alle verdure	platessa	verdura cruda	frutta fresca
		minestrina	hamburger	verdure miste	frutta cotta
	cena	semolino all'olio	sgombro	patate lesse	frutta fresca
		minestrina	formaggio	verdura cruda	frutta cotta
MERCOLEDI	pranzo	pasta al ragù	scaloppine al pomodoro	verdura cruda	frutta fresca
		minestrina	trancio di salmone al limone	finocchi gratinati	frutta cotta
	cena	minestrone di verdure	carpaccio di bresaola	verdura cruda	frutta fresca
		minestrina	formaggio	catalogna	frutta cotta
GIOVEDI	pranzo	polenta	spezzatino + gorgonzola	fagiolini in umido	frutta fresca
		minestrina		verdura cruda	frutta cotta
	cena	minestra di riso e verdure	frittata	carote lesse	frutta fresca
		minestrina	prosciutto cotto	verdura cruda	frutta cotta
VENERDI	pranzo	pasta al tonno	merluzzo al limone e prezzemolo	verdura cruda	frutta fresca
		minestrina	cotolette di tacchino	patate fritte	frutta cotta
	cena	passato di verdure con crostini	affettato di tacchino	verdura cruda	frutta fresca
		minestrina	formaggio	fagioli	frutta cotta
SABATO	pranzo	spaztite	pollo arrosto	verdura cruda	frutta fresca
		minestrina	platessa al forno	broccoli	frutta cotta
	cena	vellutata di zucchine con crostini	mortadella	verdura cruda	frutta fresca
		minestrina	formaggio	barbabietola	frutta cotta
DOMENICA	pranzo	pasta al forno	arrosto di vitello	patate al forno	dolce
		minestrina		verdura cruda	frutta cotta
	cena	minestra di riso e prezzemolo	uova sode	finocchi al vapore	frutta fresca
		minestrina	formaggio	verdura cruda	frutta cotta

## Menù invernale settimanale 3° settimana

		Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno	Frutta/Dessert
LUNEDI	pranzo	risotto speck e taleggio	scaloppina al limone	zucchine trifolate	frutta fresca
		minestrina	tonno	verdura cruda	frutta cotta
	cena	pasta e fagioli	prosciutto crudo	erbette al vapore	frutta fresca
		minestrina	platessa al limone	verdura cruda	frutta cotta
MARTEDI	pranzo	gnocchi	arrosto di tacchino	spinaci	frutta fresca
		minestrina	formaggio	verdura cruda	frutta cotta
	cena	passato di zucchine con crostini	prosciutto cotto	carote	frutta fresca
		minestrina	pizza	verdura cruda	frutta cotta
MERCOLEDI	pranzo	tortellini al burro fuso	brasato	pure	frutta fresca
		minestrina	carpaccio di bresaola	verdura cruda	frutta cotta
	cena	semolino al latte	frittata	fagioli	frutta fresca
		minestrina	formaggi	verdura cruda	frutta cotta
GIOVEDI	pranzo	polenta	cotechino e verze	piselli in umido	frutta fresca
		minestrina		verdura cruda	frutta cotta
	cena	minestra d'orzo	formaggio	cavolfiori al vapore	frutta fresca
		minestrina	torta salata di verdure	verdura cruda	frutta cotta
VENERDI	pranzo	pasta al ragù	straccetti di pollo	finocchi	frutta fresca
		minestrina	tilapia	verdura cruda	frutta cotta
	cena	minestrone	bastoncini di pesce	fagiolini lessi	frutta fresca
		minestrina	affettato di tacchino	verdura cruda	frutta cotta
SABATO	pranzo	riso in bianco	filetto di spada	patate fritte	frutta fresca
		minestrina	cotoletta di tacchino	verdure cruda	frutta cotta
	cena	passato di verdure con crostini	mortadella	verdura cruda	frutta fresca
		minestrina	formaggio	cipolle in umido	frutta cotta
DOMENICA	pranzo	pizzoccheri	arrosto di vitello	patate al forno	dolce
		minestrina		verdura cruda	frutta cotta
	cena	minestra di riso e verdura	tonno	barbabietole	frutta fresca
		minestrina	prosciutto cotto	verdura cruda	frutta cotta

## Menù invernale settimanale 4° settimana

		Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno	Frutta/Dessert
LUNEDI	pranzo	risotto ai funghi	valdostana	verdure crude	frutta fresca
		minestrina	pesce spada	carote al vapore	frutta cotta
	cena	crema di zucca	prosciutto crudo	verdure crude	frutta fresca
		minestrina	formaggio	fagiolini lessi	frutta cotta
MARTEDI	pranzo	pasta al pomodoro	involtini di prosciutto cotto	verdura cruda	frutta fresca
		minestrina	tramezzini cotto e formaggio	cavolfiore vapore	frutta cotta
	cena	minestra di orzo	platessa	verdura cruda	frutta fresca
		minestrina	formaggio	zucchine lesse	frutta cotta
MERCOLEDI	pranzo	crespelle	salsiccia lessa	verdura cruda	frutta fresca
		minestrina	filetto di salmone	patate e prezzemolo	frutta cotta
	cena	crema di carote	uova sode	verdure crude	frutta fresca
		minestrina	carpaccio di bresaola	spinaci	frutta cotta
GIOVEDI	pranzo	polenta	pollo + gorgonzola	verdura cruda	frutta fresca
		minestrina		piselli in umido	frutta cotta
	cena	minestra di verdura senza pasta	prosciutto cotto	verdure cruda	frutta fresca
		minestrina	formaggio	fagioli	frutta cotta
VENERDI	pranzo	tagliatelle al ragù	involtini di prosciutto e formaggio	verdura cruda	frutta fresca
		minestrina	merluzzo panato	finocchi gratinati	frutta cotta
	cena	minestra di riso e prezzemolo	mortadella	verdura cruda	frutta fresca
		minestrina	torta salata	cipolle in umido	frutta cotta
SABATO	pranzo	pasta alle verdure	platessa al limone	verdura cruda	frutta fresca
		minestrina	scaloppine alla pizzaiola	broccoli	frutta cotta
	cena	vellutata di porri	frittata	verdura cruda	frutta fresca
		minestrina	formaggio	fagiolini	frutta cotta
DOMENICA	pranzo	fagottini gorgonzola e noci	cosciotti di agnello	patate al forno	dolce
		minestrina		verdura cruda	frutta cotta
	cena	vellutata di zucchine	prosciutto cotto	verdura cruda	frutta fresca
		minestrina	formaggio	erbette	frutta cotta

## Menù estivo settimanale 1° settimana

		Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno	Frutta/Dessert
LUNEDI	pranzo	Pasta al pomodoro	Polpettone	Verdure crude	frutta fresca
		Minestrina	Formaggio	Cavolfiori al vapore	frutta cotta
	cena	Minestra di riso e prezzemolo	Affettato di tacchino	Verdure crude	frutta fresca
		Minestrina	Tonno	Fagioli	frutta cotta
MARTEDI	pranzo	Risotto alle verdure	Scaloppina al limone	Verdura cruda	frutta fresca
		Minestrina	Prosciutto crudo e melone	Finocchi gratinati	frutta cotta
	cena	passato di verdure	Uova	Verdura cruda	frutta fresca
		minestrina	Formaggio	Fagiolini	frutta cotta
MERCOLEDI	pranzo	Pasta fredda	Merluzzo	Peperonata	frutta fresca
		Minestrina	Pollo lesso	Verdura cruda	frutta cotta
	cena	Semolino all'olio	Prosciutto cotto	Erbette	frutta fresca
		Minestrina	Formaggio	Verdura cruda	frutta cotta
GIOVEDI	pranzo	Polenta	Ossobuco + gorgonzola	Piselli in umido	frutta fresca
		Minestrina		Verdura cruda	frutta cotta
	cena	Passato di zucchine	Mortadella	Carote	frutta fresca
		Minestrina	Formaggio	Verdura cruda	frutta cotta
VENERDI	pranzo	Gnocchetti	Bresaola	Patate Lesse	frutta fresca
		Minestrina	Cotoletta	Verdura cruda	frutta cotta
	cena	Vellutata di piselli	Frittata	Broccoli	frutta fresca
		Minestrina	Formaggio	Verdura cruda	frutta cotta
SABATO	pranzo	Riso in bianco	Mozzarella e pomodoro	Zucchine	frutta fresca
		Minestrina	Tilapia	Verdura cruda	frutta cotta
	cena	Minestrone di verdure senza pasta	Prosciutto cotto	Barbabietole	frutta fresca
		Minestrina	Pizza	Verdura cruda	frutta cotta
DOMENICA	pranzo	Lasagne	Arrosti di tacchino	Patate al forno	dolce
		Minestrina		Verdura cruda	frutta cotta
	cena	Crema di carote	Prosciutto crudo	Spinaci	frutta fresca
		Minestrina	Formaggio	Verdura cruda	frutta cotta

## Menù estivo settimanale 2° settimana

		Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno	Frutta/Dessert
LUNEDI	pranzo	Tagliatelle ai funghi	Involtoni Prosciutto cotto e formaggio	Cavolfiori al Vapore	frutta fresca
		Minestra	Merluzzo	Verdura Cruda	frutta cotta
	cena	Passato di Verdure	Tonno	Verdura Cruda	frutta fresca
		Minestra	Prosciutto Cotto	Fagiolini Lessi	frutta cotta
MARTEDI	pranzo	Risotto alla milanese	Platessa	Verdure Miste	frutta fresca
		Minestra	Pollo al Forno	Verdura Cruda	frutta cotta
	cena	Semolino all'olio	Carpaccio di Bresaola	Zucchine	frutta fresca
		Minestra	Formaggio	Verdura Cruda	frutta cotta
MERCOLEDI	pranzo	Tortellini	Merluzzo al forno	Verdura Cruda	frutta fresca
		Minestra	Vitello Tonnato	Spinaci	frutta cotta
	cena	Minestrone di verdure	Frittata	Verdura Cruda	frutta fresca
		Minestra	Formaggio	Carote Lesse	frutta cotta
GIOVEDI	pranzo	Polenta	Spezzatino + gorgonzola	Verdura Cruda	frutta fresca
		Minestra		Piselli in Umido	frutta cotta
	cena	Minestra di riso e verdure	Sgombri	Verdura Cruda	frutta fresca
		Minestra	Formaggio	Patate Lesse	frutta cotta
VENERDI	pranzo	Pasta al Ragù	Tonno	Patate Fritte	frutta fresca
		Minestra	Cotolette di tacchino	Verdura Cruda	frutta cotta
	cena	Crema di Carote	Prosciutto Cotto	Fagioli	frutta fresca
		Minestra	Formaggio	Verdura Cruda	frutta cotta
SABATO	pranzo	Spaztle	Polpettone di Tonno e Zucchine	Verdura Cruda	frutta fresca
		Minestra	Bresaola con Grana	Broccoli	frutta cotta
	cena	Vellutata di zucchine e crostini	Uova Sode	Verdura Cruda	frutta fresca
		Minestra	Formaggio	Cipolle in Umido	frutta cotta
DOMENICA	pranzo	Pizzoccheri	Arrostato di Vitello	Verdura Cruda	dolce
		Minestra		Patate al forno	frutta cotta
	cena	Minestra di riso e prezzemolo	Mortadella	Verdura Cruda	frutta fresca
		Minestra	Formaggio	Barbabietole	frutta cotta

## Menù estivo settimanale 3° settimana

		Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno	Frutta/Dessert
LUNEDI	pranzo	Trippa	Scaloppine al limone	Verdure Crude	frutta fresca
		Minestra	Tonno	Zucchine trifolate	frutta cotta
	cena	Pasta e fagioli	Prosciutto crudo	Verdure Crude	frutta fresca
		Minestra	Platessa al limone	Erbette al vapore	frutta cotta
MARTEDI	pranzo	Pasta al pesto	Polpettone di carne	Verdure Crude	frutta fresca
		Minestra	Formaggio	Spinaci	frutta cotta
	cena	Passato di zucchine e crostini	Prosciutto Cotto	Verdure Crude	frutta fresca
		Minestra	Pizza	Carote	frutta cotta
MERCOLEDI	pranzo	Risotto speck e taleggio	Involtoni di Prosciutto Cotto	Verdure Crude	frutta fresca
		Minestra	Bresaola	Verdure tricolore	frutta cotta
	cena	Semolino al latte	Frittata	Verdure Crude	frutta fresca
		Minestra	Formaggio	Fagioli	frutta cotta
GIOVEDI	pranzo	Polenta	Brasato	Verdure Crude	frutta fresca
		Minestra		Piselli in umido	frutta cotta
	cena	Minestra d'orzo	Formaggio	Verdure Crude	frutta fresca
		Minestra	Mortadella	Cavolfiore al vapore	frutta cotta
VENERDI	pranzo	Pasta al ragù	Cotoletta	Verdure Crude	frutta fresca
		Minestra	Tilapia	Patatine	frutta cotta
	cena	Minestrone	Bastoncini di pesce	Verdure Crude	frutta fresca
		Minestra	Affettato di tacchino	Fagiolini lessi	frutta cotta
SABATO	pranzo	Riso in Bianco	Mozzarella + pomodoro	Verdure Crude	frutta fresca
		Minestra	Straccetti di pollo	Broccoli	frutta cotta
	cena	Passato di verdure con crostini	Prosciutto Cotto	Verdure Crude	frutta fresca
		Minestra	Formaggio	Cipolle in umido	frutta cotta
DOMENICA	pranzo	Casoncelli	Arrosto di vitello	Verdure Crude	dolce
		Minestra e		Patate al forno	frutta cotta
	cena	Minestra di riso e verdure	Tonno	Verdure Crude	frutta fresca
		Minestra	Mortadella	Erbette	frutta cotta

## Menù estivo settimanale 4° settimana

		Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno	Frutta/Dessert
LUNEDI	pranzo	Tagliatelle al ragù	Valdostana	Verdure Crude	frutta fresca
		Minestra	Sgombri	Verdure tricolore	frutta cotta
	cena	Semolino al latte	Prosciutto Crudo	Verdure Crude	frutta fresca
		Minestra	Formaggio	Fagiolini lessi	frutta cotta
MARTEDI	pranzo	Risotto alla milanese	Tilapia	Verdure Crude	frutta fresca
		Minestra	Polpette al sugo	Cavolfiore al vapore	frutta cotta
	cena	Minestra d'orzo	Tonno	Verdure Crude	frutta fresca
		Minestra	Formaggio	Zucchine Lesse	frutta cotta
MERCOLEDI	pranzo	Crespelle	Affettato di tacchino	Verdure Crude	frutta fresca
		Minestra	Platessa	Patate e Prezzemoli	frutta cotta
	cena	Crema di Carote	Uova sode	Verdure Crude	frutta fresca
		Minestra	Carpaccio di Bresaola	Spinaci	frutta cotta
GIOVEDI	pranzo	Polenta	Pollo + gorgonzola	Verdure Crude	frutta fresca
		Minestra		Piselli in umido	frutta cotta
	cena	Minestrone	Prosciutto Cotto	Verdure Crude	frutta fresca
		Minestra	Formaggio	Fagioli	frutta cotta
VENERDI	pranzo	Pasta al pomodoro	Carpaccio di Mozzarella	Verdure Crude	frutta fresca
		Minestra	Merluzzo Panato	Fagiolini	frutta cotta
	cena	Minestra di riso e prezzemolo	Mortadella	Verdure Crude	frutta fresca
		Minestra	Insalata di pollo	Carote	frutta cotta
SABATO	pranzo	Insalata di riso	Bresaola	Verdure Crude	frutta fresca
		Minestra	Scaloppine alla pizzaiola	Broccoli	frutta cotta
	cena	Vellutata di porri	Frittata	Verdure Crude	frutta fresca
		Minestra	Formaggio	Zucchine	frutta cotta
DOMENICA	pranzo	Lasagne verdi	Vitello Tonnato	Verdure Crude	dolce
		Minestra		Patate al forno	frutta cotta
	cena	Vellutata di zucchine	Prosciutto Cotto	Verdure Crude	frutta fresca
		Minestra	Formaggio	Erbette	frutta cotta

<b>Fondazione Casa Di Soggiorno Per Anziani Domenico Giamboni - ONLUS</b>	<b>Allegato 0 Politica della Qualità</b>	Rev. 1 del 03/01/2020
		Pagina 43 di 44

### **LA NOSTRA POLITICA PER LA QUALITA'**

La Direzione della Fondazione Domenico Giamboni - ONLUS dispone l'adozione di un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001e si impegna:

- *ad offrire ai propri Ospiti il miglior servizio possibile soddisfacendo le loro richieste e aspettative unitamente a quelle dei familiari e delle altre parti interessate, i requisiti cogenti e quelli della norma UNI EN ISO 9001;*
- *a mantenere operante il sistema di gestione ed a migliorarne continuamente l'efficacia per accrescere la validità e affidabilità dei servizi forniti dalla Struttura;*
- *a garantire che tutto quanto accade è, ove possibile, pianificato, sottoposto a valutazione critica da parte di più soggetti e tenuto sotto controllo.*
- *ad analizzare e riesaminare costantemente il contesto in cui opera, le aspettative delle parti interessate, la valutazione e la gestione dei rischi.*

A tale fine, attraverso il Sistema di gestione per la qualità, la Direzione intende realizzare i seguenti obiettivi:

- **Crescita della soddisfazione degli Ospiti e dei familiari**  
A tale fine si impegna all'ascolto della loro voce e ad attivare azioni opportune in relazione a segnalazioni e suggerimenti pervenuti.
- **Crescita della professionalità e della motivazione delle proprie risorse umane.**  
Poiché ciascuna risorsa umana è fondamentale per la realizzazione delle finalità dell'Organizzazione e per la soddisfazione dei requisiti dei clienti, si impegna a:
  - selezionare le risorse umane e secondo requisiti di competenza;
  - fornire occasioni di formazione per valorizzare il patrimonio delle conoscenze e competenze tecniche e le capacità individuali e collettive
  - comunicare a tutte le risorse umane l'importanza di soddisfare i requisiti dei clienti.
- **Mantenimento, miglioramento e potenziamento delle infrastrutture.**  
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.
- **Miglioramento continuo dell'efficienza aziendale.**  
A tale fine la Direzione si impegna a:
  - definire, mantenere attive e migliorare costantemente le procedure e le prassi per l'erogazione e controllo dei servizi.

Il Manuale della qualità interpreta e traduce operativamente la politica della qualità dell'Organizzazione, per cui tutte le risorse umane devono ritenersi impegnate a perseguire gli obiettivi indicati nel rispetto del medesimo manuale e della documentazione in quest'ultimo richiamata. In particolare, a ciascuno viene affidato il compito di:

- ✓ capire e impegnarsi per soddisfare le legittime attese in materia di qualità degli Ospiti e loro familiari;
- ✓ identificare ed eliminare le cause di errori e sprechi presenti nei processi.

Edolo, 03 gennaio 2020

Il Presidente  
Dott. Massimo Mauro Chiesa

