

**Fondazione "Cecilia Caccia in Del Negro"**

**O.N.L.U.S.**

Via XX Settembre, 19/21 - 24024 GANDINO (Bg)

Tel. sede : 035 / 74 54 47 - Uffici: tel. 035 / 74 51 60 # fax: 035 / 74 64 43

e-mail: [info@rsagandino.it](mailto:info@rsagandino.it)

C.F. : 81001170166 - P. IVA : 02200060164

## **Carta dei Servizi**

Edizione: Maggio 2025



*La Fondazione "Cecilia Caccia in Del Negro" è lieta di presentare la propria Carta dei Servizi che intende offrire alcune informazioni circa gli aspetti operativi quotidiani, che la nostra Casa di Riposo garantisce nel servizio alle persone anziane non autosufficienti. Dal settembre 2019 è operativo anche il Nucleo Alzheimer per 40 posti letto al primo piano.*

*Ciò che viene presentato, non intende essere solo una elencazione di prestazioni o interventi attuabili, ma la scelta di uno stile di intervento che si connoti in termini di "cura" e sia finalizzato ad una sempre maggior "qualità di vita" delle persone anziane residenti.*

*Centralità della persona, promozione della vita, costruzione di relazioni significative, accompagnamento della persona anziana, sono le priorità entro cui si svolge un rapporto intenso e giustamente articolato, capace di dare serenità e fiducia a soggetti spesso soli ed in difficoltà.*

*La Fondazione, nel corso dell'anno 2012, si è dotata anche di un "codice etico" al fine di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori ai quali la stessa si ispira per raggiungere i propri fini istituzionali.*

Edizione: Maggio 2025

**Indice**

|                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Presentazione .....                                                                                           | 4  |
| Localizzazione.....                                                                                           | 4  |
| Come raggiungerci .....                                                                                       | 4  |
| Orari di accesso alla struttura - Obiettivi .....                                                             | 5  |
| Tipologia struttura.....                                                                                      | 5  |
| Tipologia prestazioni erogate.....                                                                            | 6  |
| Patologie trattate.....                                                                                       | 6  |
| Nucleo Alzheimer - Info generali.....                                                                         | 7  |
| Visita della struttura.....                                                                                   | 8  |
| Modalità di accesso .....                                                                                     | 9  |
| Procedura di ingresso e periodo di tutoraggio infermieristico.....                                            | 9  |
| Rette giornaliere .....                                                                                       | 10 |
| Stanza singola .....                                                                                          |    |
| Conteggio assenze.....                                                                                        |    |
| Cauzione .....                                                                                                |    |
| Accoglienza nella Struttura .....                                                                             | 9  |
| Materiale necessario all'ingresso in Struttura .....                                                          | 11 |
| Denaro contante ed effetti personali.....                                                                     | 11 |
| Materiale non utilizzabile in Struttura.....                                                                  | 11 |
| Documentazione clinica .....                                                                                  | 12 |
| Procedura per riconoscimento invalidità.....                                                                  | 12 |
| Rilascio di copia della cartella clinica.....                                                                 | 12 |
| Vita quotidiana .....                                                                                         | 13 |
| Parcheggi per visitatori.....                                                                                 | 14 |
| Servizio posta .....                                                                                          | 14 |
| Telefono .....                                                                                                | 14 |
| Giornali.....                                                                                                 | 14 |
| Parrucchiera .....                                                                                            | 14 |
| Servizio bar .....                                                                                            | 15 |
| Radio e televisione .....                                                                                     | 15 |
| Rilevazione del grado di soddisfazione.....                                                                   | 15 |
| Info specifiche con risvolti contrattuali .....                                                               | 16 |
| Strutturazione del ricovero .....                                                                             |    |
| Vita quotidiana .....                                                                                         | 16 |
| Visita e presenza di familiari ed amici, rilascio dichiaraz. a fini fiscali, cartellino di riconoscimento.... | 16 |
| Rispetto regolamenti e divieti .....                                                                          | 16 |
| Mezzi di contenzione.....                                                                                     | 17 |
| Orari ricevimento Personale Medico .....                                                                      | 17 |
| Informazioni mediche a parenti .....                                                                          | 17 |
| Servizi principali.....                                                                                       | 18 |
| Servizio medico.....                                                                                          | 18 |
| Visite mediche .....                                                                                          | 18 |

# Fondazione “Cecilia Caccia in del Negro”

## Carta dei Servizi

|                                                                                 |       |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Indagini diagnostiche e cure .....                                              | 18    |
| Terapia del dolore .....                                                        | 18    |
| Informazioni mediche .....                                                      | 18    |
| Dimissioni .....                                                                | 18    |
| Servizio di Riabilitazione e servizio psicoterapia .....                        | 19    |
| Servizio Animazione.....                                                        | 20    |
| Altri Servizi.....                                                              | 201   |
| Servizio religioso .....                                                        | 21    |
| Volontariato e tirocinanti .....                                                | 21    |
| Organigramma funzionale della Fondazione.....                                   | 22    |
| Consiglio di Amministrazione .....                                              | 22    |
| Personale della Fondazione .....                                                | 22    |
| Organo di Direzione .....                                                       | 22    |
| Personale amministrativo .....                                                  | 22    |
| Personale Sanitario .....                                                       | 22    |
| Altri Operatori .....                                                           | 23    |
| Diritti degli Utenti .....                                                      | 25    |
| Diritto all’informazione .....                                                  | 25    |
| Diritto alla riservatezza .....                                                 | 25    |
| Carta dei Diritti del Malato .....                                              | 25    |
| Carta dei Diritti del cittadino utente del Servizio Sanitario Nazionale.....    | 26    |
| Carta dei Diritti dell’Anziano .....                                            | 26    |
| Altre info.....                                                                 | 27    |
| Informazioni utili per i familiari delle Persone decedute nella Struttura. .... | 27    |
| Modulo di lamentela o apprezzamento .....                                       | 28    |
| Menù .....                                                                      | 29    |
| Customer satisfaction / Indagine sulla soddisfazione dei familiari .....        | 37-43 |
| Questionario di valutazione soddisfazione degli operatori .....                 | 44-48 |

## Presentazione

### Localizzazione

Gandino (550 m. slm) si trova nella parte alta della valle omonima, a livello della media Valle Seriana, alle pendici del Monte Farno (1300 m. slm).

La Ns. Struttura è posta sulla sommità di un piccolo colle, decentrata rispetto all’abitato, in una posizione molto panoramica e tranquilla, ed ha origine da un ex convento francescano del XV secolo, il cui chiostro è stato completamente ristrutturato nel 1997.

La nostra è una struttura costruita nel 2005 che offre 150 posti letto accreditati ed a contratto con l’ATS di Bergamo a favore di anziani non autosufficienti residenti in Regione Lombardia. La struttura dispone anche di un Nucleo Alzheimer per 40 posti letto ubicato al 1° piano.



### Come raggiungerci

La Fondazione è situata a Gandino in via XX Settembre, 19/21.  
E' raggiungibile:

#### ❖ Mezzi propri

- Autostrada A4 Milano-Venezia, uscita al casello di Bergamo
- da Bergamo si prosegue per la Valle Seriana (S.P. Bergamo - Clusone ex 671), prendendo, oltrepassata Gazzaniga, la deviazione per Leffe/Gandino; giunti a Gandino seguire le indicazioni specifiche.

#### ❖ Mezzi pubblici

- S.A.B. Autoservizi s.r.l.
- (Info: Bergamo tel. 035/289.000; Clusone tel. 0346 21.303; e-mail: [sab@sab-autoservizi.it](mailto:sab@sab-autoservizi.it) )
- - autolinea Bergamo - Gazzaniga - Fiorano - Leffe - Peja - Gandino - Cazzano - Casnigo
- - autolinea Bergamo - Clusone (fermata Gazzaniga stazione S.A.B.)
- Taxi (Vedi Pagine Gialle alla voce Taxi)

➤ **Orari di accesso alla struttura:**

L'accesso alla struttura è possibile dalle ore 9.00 alle ore 11.00 e dalle ore 15.15 alle 17.45 dal lunedì alla domenica.

Nei rimanenti orari sarà possibile accedere alla struttura solo dopo aver avvisato l'infermiere professionale in turno e comunque solo in presenza di autorizzazione scritta da parte della Direzione Sanitaria.

E' possibile accedere alla RSA senza preavviso.

Non è necessario programmare o richiedere l'appuntamento.

Le uscite a domicilio sono consentite. L'uscita dovrà essere preceduta, al momento dell'uscita, dalla verifica che non sussistano necessità assistenziali/cliniche.

## **Obiettivi**

Gli obiettivi prioritari che la Ns. Fondazione si pone sono il miglioramento continuo della professionalità degli Operatori, l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate, la partecipazione e la sicurezza degli Ospiti e degli Operatori.

La ns. Fondazione tende al miglioramento costante della qualità della vita dell'Ospite intervenendo sulla struttura, sull'assistenza medica, infermieristica e tecnica, sui tempi, sugli orari e sulla qualità del servizio.

## **Tipologia struttura**

La sede operativa della Ns. Fondazione è situata in un'immobile costituito da 4 piani in cui sono dislocati i Reparti ed i Nuclei di degenza e da due piani seminterrati, sede di servizi generali. Il Nucleo Alzheimer è collocato al primo piano.

L'Ente è dotato di 82 camere, 8 singole e 71 doppie, con una capienza complessiva di 150 posti letto (accreditati ed a contratto con l'ATS di Bergamo, che ha il proprio URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico in via Gallicciolli n. 4 a Bergamo – tel. 035.385.061 – urp@ats-bg.it), suddivisi in due nuclei, a piano terra, ognuno composto da 8 camere con 21 posti letto, e da sei nuclei, al primo, secondo e terzo piano, ognuno composto da 11 camere con 21 - 22 posti letto.

# Fondazione “Cecilia Caccia in del Negro”

## Carta dei Servizi



### Tipologia prestazioni erogate

Le prestazioni erogate dalla Ns. Fondazione, che si possono suddividere in sanitarie, sociali e residenziali-alberghiere, consistono nel trattamento in lungodegenza di persone anziane, di età superiore a 65 anni, non autosufficienti.

All'ingresso nella Struttura l'Ospite viene preso in carico nei confronti del SSN, con erogazione dell'assistenza prevista dalle normative in vigore.

Il controllo della regolarità e dell'adeguatezza delle prestazioni fornite è costantemente svolto dall'ATS di competenza, nel rispetto della normativa vigente.

Dal 30/08/2019 la RSA di Gandino ha ottenuto l'accreditamento del primo piano come Nucleo Alzheimer per 40 posti letto, dove sono accolte persone con certificazione medica di demenza, deambulanti e con disturbi comportamentali.

### Patologie trattate

Sono trattate tutte le patologie croniche stabilizzate dell'età geriatrica, che necessitano di terapia medica, oltre alla maggior parte delle loro riacutizzazioni; non sono trattate tutte le patologie di pertinenza chirurgica, che richiedono, quindi, di conseguenza il ricovero in ambito ospedaliero.

Le visite specialistiche, quando necessarie, sono svolte per alcune branche da Specialisti interni, convenzionati, per tutte le altre da Specialisti del SSN.

## Nucleo Alzheimer

Dal 30/08/2019 l'ATS di Bergamo e la Regione Lombardia hanno proceduto all'accreditamento di un Nucleo Alzheimer di 40 posti per la nostra struttura.

Il riconoscimento dei suddetti posti ha comportato la conversione di posti ordinari, già accreditati ed a contratto.

Il nucleo Alzheimer, che si trova al primo piano della struttura, è destinato all'assistenza di Ospiti con malattia di Alzheimer o altre demenze correlate a turbe del comportamento.

Tali patologie devono essere certificate dai Centri per i disturbi cognitivi e demenze.

## Informazioni generali

Orari di apertura al pubblico degli Uffici Amministrativi

- Lunedì: 09.00 – 12.00 # 14.00 – 16.00
- Martedì: 09.00 – 12.00 # 14.00 – 16.00
- Mercoledì: 09.00 – 12.00 # 14.00 – 16.00
- Giovedì: 09.00 – 12.00 # 14.00 – 16.00
- Venerdì: 09.00 – 12.00 # 14.00 – 16.00
- Sabato: 09.00 – 12.00 (*escluso il mese di agosto e festività*)

L'ufficio per le relazioni con il pubblico (URP) è presso la sede degli uffici amministrativi della RSA. La referente è la Signora Lara BONAZZI.

Presso l'URP è anche possibile presentare eventuali lamentele, compilando l'apposito modulo (che si trova a pagina 28 della presente carta dei servizi). Il modulo compilato va riconsegnato all'URP della Fondazione, che lo esamina e relaziona alla Direzione per gli opportuni provvedimenti ed azioni correttive. Entro 15 giorni la Fondazione risponderà al segnalante, indicando le controdeduzioni e le eventuali azioni correttive intraprese.

Le eventuali lamentele possono anche essere segnalate:

- all'URP della ASST Bergamo EST (ex Distretto) dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 16:00 (Albino 035.759.700 oppure URP Centrale 035.306.3768 – fax 035.306.3783 – oppure [urp@asst-bergamoest.it](mailto:urp@asst-bergamoest.it));
- all'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) dell'ATS di Bergamo - Via Gallicciolli, n. 4 – 24121 BERGAMO, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 16:00 - Tel. 035.385.296 – [upt@ats-bg.it](mailto:upt@ats-bg.it)

Il ricovero è strutturato in due fasi successive:

- L'utente deve pagare almeno 15 giorni di retta, anche se decide di interrompere il ricovero entro i primi 15 giorni di ricovero;
- dopo i primi 15 giorni di ricovero, l'Utente, in caso di dimissioni volontarie, è vincolato ad un preavviso scritto, mediante utilizzo dell'apposita modulistica, di 15 (quindici) giorni. Il periodo di quindici giorni viene computato agli effetti della retta anche nel caso di assenza dell'ospite e potrà essere recuperato dalla Fondazione, senza ulteriore comunicazione, sul deposito cauzionale di volta in volta fissato.

## Fondazione “Cecilia Caccia in del Negro”

### Carta dei Servizi

La diaria per l'anno 2025, è fissata in euro 51,00 oppure euro 55,00 per i gandinesi ed in euro 56,00 oppure euro 60,00 per gli esterni, a seconda della classe SOSIA, a cui vanno aggiunti € 2,00 per il servizio di lavanderia. Per gli ospiti inseriti all'interno del Nucleo Alzheimer la retta è di € 56,00 per i gandinesi e di € 61,00 per i non gandinesi a cui vanno aggiunti € 2,00 per il servizio di lavanderia. Eventuali variazioni adottate con apposito atto del Consiglio di Amministrazione verranno portate a conoscenza dei singoli ospiti. Il versamento della retta tramite procedura SDD (RID) o bonifico bancario è da effettuarsi anticipatamente il giorno 15 (quindici) del mese di competenza. La retta decorre dal primo giorno utile comunicato dalla Fondazione.

In caso di aggravamento delle condizioni di salute di un ospite con il passaggio alla classe Sosia 1, 2 o 3 o nella fattispecie del miglioramento delle condizioni di salute che passa dalle classi 1, 2 o 3 ad un'altra classe Sosia, la retta che verrà applicata sarà calcolata sulla base del piano tariffario in corso nello specifico periodo storico.

La retta comprende tutte le prestazioni rese all'interno della Struttura, ad esclusione del servizio di lavanderia, per il quale è stato stabilito il costo di euro 2,00 al giorno.

Sono inoltre esclusi i costi di trasporto con mezzi sanitari che rimangono a totale carico dell'Utente.

In caso di uscita anticipata, salvo quanto di seguito espresso, viene restituita la quota di retta non usufruita, con decorrenza dal giorno di uscita, sempre tenendo conto, in caso di dimissioni, dei quindici giorni di preavviso.

La Fondazione, al fine di meglio soddisfare le esigenze degli ospiti, può prendersi cura delle spese non ricomprese nella retta (ad esempio: trasporti per motivi sanitari, spese inerenti piccole pratiche amministrative, esigenze personali minime, ecc.). In questo caso il parente è pregato di esprimere il proprio consenso affinché la Fondazione provveda con cadenza mensile al recupero delle suddette spese anticipate, che l'ospite intende assunte per proprio conto.

Le assenze sono regolate nel seguente modo:

- assenze temporanee sino a 15 giorni, non daranno luogo ad alcuna riduzione di retta;
- assenze superiori a 15 giorni, dovute a ricoveri ospedalieri, non comportano alcuna riduzione di retta ma non faranno decadere dal diritto di mantenimento del posto;
- assenze superiori a 15 giorni, non dovute a ricoveri ospedalieri, faranno decadere dal diritto di ricovero.

Ai sensi della normativa vigente entro il 30 aprile dell'anno successivo viene rilasciata, a fronte di regolari fatture emesse in corso d'anno, la dichiarazione attestante la composizione dei costi sanitari, in accordo con la d.g.r. 26316/97.

### Visita della Struttura

E' possibile visitare la Residenza prima dell'inserimento del proprio congiunto contattando la Segreteria (n. 035.745.160) per fissare un appuntamento. La Segretaria Sig.a Lara BONAZZI provvederà ad organizzare la visita guidata con un operatore della RSA.

## **Modalità di accesso**

L'accesso avviene dopo aver presentato i seguenti documenti, debitamente compilati:

- domanda di ricovero;
- scheda sanitaria;
- stato famiglia originario/storico;
- dichiarazione di assunzione obbligo pagamento della retta firmata da tutti i componenti maggiorenni dello stato di famiglia originario;
- contratto di ricovero sottoscritto da tutti i componenti maggiorenni dello stato di famiglia originario.

I residenti nel distretto di Albino potranno presentare domanda di ricovero al proprio Comune di residenza, il quale la inserirà nella lista d'attesa provinciale.

I residenti fuori dal distretto di Albino dovranno presentare domanda di ricovero direttamente alla Fondazione.

Le domande andranno a costituire una graduatoria stilata con la seguente priorità: residenti nel Comune della Fondazione, residenti in Valgandino, residenti nel distretto di Albino, residenti esterni al distretto di Albino, ma in provincia di Bergamo e residenti extra provincia di Bergamo. La Fondazione si riserva di non accogliere la richiesta di ricovero qualora il medico, a seguito della visita di pre-ingresso, ritenga che la RSA non costituisca ambiente idoneo per la cura dell'ospite.

L'ospite viene contattato quando la relativa domanda, in presenza di un posto disponibile, occupa la prima posizione nella graduatoria suddetta.

## **Procedura di ingresso e periodo di tutoraggio infermieristico**

L'ingresso in Struttura, dopo l'espletamento delle pratiche amministrative, è caratterizzato da un periodo di tutoraggio di 30 (trenta) giorni, in cui l'Ospite viene seguito da un'Infermiera che ha lo specifico compito di facilitare l'inserimento del nuovo Ospite nella Fondazione.

Qualora l'Ospite decida di essere accolto in struttura procrastinando l'ingresso sarà tenuto al pagamento della retta alberghiera dal giorno della prenotazione e dovrà fornire, adeguatamente compilata, la seguente documentazione amministrativa:

- modulo conferma prenotazione posto letto

L'ospite o parente referente/tutore/amministratore di sostegno dovrà completare la documentazione amministrativa fornendo:

- delega per il passaggio in carico dal Medico di Medicina Generale alla Fondazione Caccia relativamente alle prestazioni erogate dal SSN
- carta d'identità
- codice fiscale
- tessera sanitaria con eventuali esenzioni
- documentazione attestante versamento importo cauzione (copia bonifico bancario, assegno)
- copia verbale invalidità civile (se attribuita)
- indicazione del parente referente / tutore / amministratore di sostegno
- consenso privacy
- autorizzazione pagamento retta tramite SDD con indicazione dell'IBAN
- contatti

## RETTE GIORNALIERE

### CON DECORRENZA 01 GENNAIO 2025

| <b>OSPITI</b>                                   | <b>GANDINESI</b> | <b>ESTERNI</b> |
|-------------------------------------------------|------------------|----------------|
| <b>CLASSI SOSIA</b><br><b>4 - 5 - 6 - 7 - 8</b> | Euro 51,00       | Euro 56,00     |
| <b>CLASSI SOSIA</b><br><b>1 - 2 - 3</b>         | Euro 55,00       | Euro 60,00     |
| <b>ALZHEIMER</b>                                | Euro 56,00       | Euro 61,00     |

Servizio lavanderia indumenti personali Ospiti: euro 2,00 al giorno

**Note:** La categoria per residenza viene fissata all'atto del primo ricovero dell'ospite.

Modificazioni della retta giornaliera:

- nel caso di richiesta di camera singola, la retta viene maggiorata del 20%;

Le assenze saranno regolate nel seguente modo:

- **le assenze temporanee sino a 15 giorni**, non daranno luogo ad alcuna riduzione di retta;
- **assenze superiori a 15 giorni**, dovute a ricoveri ospedalieri, non comportano alcuna riduzione di retta ma non faranno decadere dal diritto di mantenimento del posto;
- **assenze superiori a 15 giorni**, non dovute a ricoveri ospedalieri, faranno decadere dal diritto di ricovero;

**CAUZIONE:**

E' fissato nella misura di euro 1.500,00 un deposito cauzionale infruttifero a garanzia delle rette, che verrà restituito al momento dell'uscita dell'Ospite dalla struttura, al netto delle eventuali pendenze maturate.

## **Accoglienza nella Struttura**

Dopo lo svolgimento della visita di ingresso, dove è valutato ed impostato il livello di assistenza sanitaria da fornire all’Ospite e dove sono programmati gli accertamenti necessari, l’Ospite è accompagnato nel nucleo di degenza.

All'arrivo nel nucleo di degenza l’Ospite è accolto dall’Infermiera del piano ed accompagnato nella stanza di degenza.

Sono fornite informazioni sulle modalità di utilizzo degli arredi, delle attrezzature e degli spazi a disposizione, sui ritmi del Reparto e sui suoi regolamenti, sui vari servizi esistenti, sulle procedure sanitarie ed alberghiere, sugli orari di ricevimento del Personale Medico di Reparto, la Direzione Sanitaria, gli Uffici Amministrativi.

## **Materiale necessario all’ingresso in Struttura**

Nel reparto di degenza a ciascun ospite saranno assegnati un armadietto e un comodino per riporre il vestiario e gli oggetti personali; considerando che le dimensioni di questi arredi sono limitate, la dotazione deve essere limitata e rispondente alle indicazioni.

Tutti i capi di vestiario dovranno essere consegnati al personale in servizio sul piano affinché si provveda all’applicazione di un microchip finalizzato a garantirne la rintracciabilità.

Si consiglia per la biancheria intima (intimo, pigiama, camicia da notte) e per il vestiario, l’orientamento su capi resistenti ed anallergici (cotone in estate, cotone termico in inverno).

Il materiale necessario per l’igiene personale è facoltativo; la sua utilità dipende dalle capacità residue dell’Ospite nello svolgimento delle attività di igiene personale.

Le calzature dovranno essere comode e pratiche da indossare e togliere, come pure le calzature per la terapia riabilitativa.

## **Denaro contante ed effetti personali**

La gestione del denaro contante può essere effettuata dal Personale degli uffici amministrativi, che registra i movimenti effettuati per le piccole spese.

La Struttura non si assume alcun tipo di responsabilità per il contante e gli eventuali effetti personali (oggetti preziosi, ecc.) custoditi personalmente dall’Utente.

## **Materiale non utilizzabile in Struttura**

Non sono ammessi alcolici e super alcolici.

Non è utilizzabile nessun tipo di apparecchiatura elettrica, con l’esclusione degli apparecchi per igiene a batteria (spazzolini, rasoi), come pure ogni tipo arredo (armadi, bauli, quadri, ecc); è garantita la possibilità di arredare con, in quantità limitata dalla superficie del comodino, i soprammobili solo se infrangibili.

## Documentazione clinica

L’Ospite ed i parenti sono invitati a portare tutta la documentazione clinica in loro possesso per permettere al Personale Sanitario di effettuare una valutazione corretta con una relativa adeguatezza assistenziale.

In particolare dovrà essere consegnata, contestualmente all’ingresso in Struttura, la terapia in atto e la programmazione di eventuali visite di controllo.

## Procedura per riconoscimento invalidità

E’ necessario:

- certificato per attivazione della procedura, stilato da un Medico della Fondazione
- bisogna poi recarsi presso un patronato per la compilazione ed invio all’INPS della richiesta di accertamento sanitario per il riconoscimento e l’aggravamento dell’invalidità civile.

Dopo un periodo di tempo variabile, in genere non superiore a due mesi, perviene l’invito a presentarsi alla visita di accertamento; nel caso sia riconosciuta l’indennità di accompagnamento questa viene erogata a partire dal primo giorno del mese successivo a quello di presentazione della domanda.

## Rilascio di copia della cartella clinica

All’atto della dimissione, o successivamente, si può richiedere, previo pagamento, fotocopia della cartella clinica per motivi sanitari, medico-legali od assicurativi. Il costo della cartella clinica dipende dal numero di fogli da cui è composta: euro 0,20 per ogni foglio A4, euro 0,40 per ogni foglio A4 fronte/retro, euro 0,45 per ogni foglio A3 ed euro 0,75 per ogni foglio A3 fronte/retro.

Per richiederla è necessario rivolgersi all’URP (che dipende dalla Direzione Sanitaria).

La cartella clinica è un documento personale riservato, pertanto può essere consegnata esclusivamente:

- al titolare purchè maggiorenne;
- al tutore/curatore/amministratore di sostegno;
- a terzi muniti di delega scritta conforme alle disposizioni di legge;

Le spese postali sono a carico del richiedente.

Per ottenere il rilascio della documentazione clinica l’avente diritto deve essere munito di documento di riconoscimento.

Queste limitazioni sono necessarie per garantire la riservatezza della documentazione clinica.

# Fondazione “Cecilia Caccia in del Negro”

## Carta dei Servizi

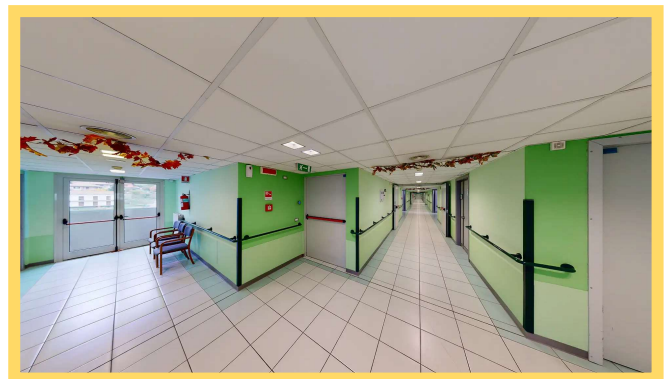
### Vita quotidiana

#### - Giornata tipo

|                   |                                                                                                         |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ore 07.00         | Sveglia, igiene personale e disallettamento; distribuzione terapia.                                     |
| Ore 08.00 – 08.40 | Colazione.                                                                                              |
| Ore 09.00 – 09.30 | Santa Messa (solo il mercoledì).                                                                        |
| Ore 09.00 – 11.00 | Completamento attività di igiene.<br>Svolgimento delle attività di animazione (da lunedì a sabato).     |
| Ore 11.30 – 12.15 | Pranzo.                                                                                                 |
| Ore 12.30         | Inizio allettamento per riposo pomeridiano.                                                             |
| Ore 14.30         | Inizio alzata dal riposo pomeridiano.<br>Svolgimento delle attività di animazione (da lunedì a sabato). |
| Ore 15.30         | Merenda.                                                                                                |
| Ore 18.15 – 19.00 | Cena.                                                                                                   |
| Ore 19.15         | Inizio allettamento per riposo notturno.                                                                |

Dalle ore 20.00 va rispettato il silenzio.

Lo svolgimento delle attività cliniche e di riabilitazione è distribuito nell’arco della giornata, in relazione alle esigenze degli Ospiti e delle loro condizioni generali.



### **Parcheggi per visitatori**

Sono disponibili sei parcheggi nelle immediate vicinanze della Struttura.  
E' vietato parcheggiare, per motivi di sicurezza, all'interno della Fondazione.

### **Servizio posta**

Gli Ospiti per i quali è previsto un lungo periodo di ricovero e che hanno particolari difficoltà, possono inoltrare, a proprio spese, la corrispondenza consegnandola all'Infermiere di turno che provvederà all'invio.

La posta in arrivo è smistata agli Ospiti in giornata.

Non si risponde dello smaltimento di plichi.

In particolare non vengono ritirate assicurate e/o atti giudiziari per conto degli Ospiti.

### **Telefono**

E' possibile chiamare un Ospite dall'esterno della struttura.

### **Giornali**

Sono disponibili, forniti dalla Fondazione, presso il Servizio Animazione quattro quotidiani consultabili liberamente.

I Pazienti con specifiche richieste, a proprie spese, possono comunicare le loro necessità al Servizio Animazione o al Personale Infermieristico.

### **Parrucchiera**

E' disponibile il servizio di parrucchiere, a pagamento, con prenotazione del servizio da parte dei parenti degli Ospiti telefonando direttamente alla parrucchiera.

I costi del servizio, che vengono addebitati nella retta del mese successivo a quello dello svolgimento del servizio sono i seguenti:

taglio capelli uomo € 11,00 + IVA 22%

taglio capelli donna € 13,00 + IVA 22%

taglio capelli donna comprensivo di messa in piega € 22,00 + IVA 22%



### **Servizio di podologia**

Dal mese di maggio 2025 è attivo il servizio di podologia (a cura del dott. Tommaso MARINO). Il servizio viene prestato presso la sede della RSA ed ha un costo di 30,00 per ciascun trattamento, che viene fatturato direttamente all'Ospite.

### **Servizio bar**

Sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde, con oneri a carico dell'Utente e/o Parente, presso l'apposito locale al Piano Terra.

### **Radio e televisione**

Tutti i reparti di degenza sono dotati di un televisore che si trova nella sala soggiorno. E' ammesso l'uso di radio o televisori personali nel rispetto della tranquillità dei vicini. E' quindi consigliabile l'ascolto di apparecchi audiofonici con auricolari. Gli oneri fiscali per l'uso sono a carico del possessore.

### **Rilevazione del grado di soddisfazione**

Gli ospiti, compilando il "Modulo di lamentela o apprezzamento", in allegato, possono comunicare alla Fondazione in forma anonima il grado di soddisfazione relativamente al Servizio ottenuto e in forma nominativa eventuali lamentele o apprezzamenti motivati su tutti i settori operativi che costituiscono la struttura organizzativa della Fondazione, consegnando la modulistica suddetta alla segreteria della Fondazione, la quale provvederà entro 30 giorni dal ricevimento, nel caso di comunicazione nominativa, a fornire adeguata risposta all'Ospite.

L'amministrazione ogni anno somministra un questionario ai parenti ed ospiti in merito al gradimento dei servizi offerti. I risultati dell'analisi dei questionari vengono redatti annualmente e messi a disposizione presso l'URP ed esposti in bacheca.

## **Info specifiche con risvolti contrattuali**

### **Vita quotidiana**

#### **Visita e presenza di familiari ed amici**

La presenza di parenti ed amici costituisce un grande conforto per l'Ospite, ma può parimenti costituire, in determinate fasce orarie, problemi legati alla privacy degli stessi ricoverati ed all'organizzazione delle attività svolte nella Fondazione, con riduzione degli standard qualitativi previsti.

E' possibile accedere alla RSA senza preavviso.

Non è necessario programmare o richiedere l'appuntamento.

Gli orari di accesso sono i seguenti: dalle 9.00 alle 11.00 e dalle 15.15 alle 17.45 tutti i giorni della settimana.

Le uscite a domicilio sono consentite. L'uscita dovrà essere preceduta, al momento dell'uscita, dalla verifica che non sussistano necessità assistenziali/cliniche.

La presenza del familiare ha lo scopo esclusivo di fornire conforto morale, mentre l'assistenza è fornita solo dal Personale della Fondazione.

In ogni caso i visitatori, se presenti, devono allontanarsi dalla camera di degenza durante lo svolgimento di tutte le procedure assistenziali effettuate sugli Ospiti.

#### **Rilascio dichiarazione ai sensi della DGR 26316/1997 a fini fiscali**

Entro il 30 Aprile di ogni anno la Fondazione rilascia una certificazione intestata all'ospite valida fini fiscali dalla quale si rileva la quota versata per il soggiorno in RSA nel corso dell'anno precedente, suddivisa tra quota totale pagata e quota sanitaria. La Fondazione provvederà a trasmettere il suddetto documento via posta elettronica.

#### **Cartellino di riconoscimento**

La Fondazione ha dotato tutto il personale di assistenza e personale alberghiero di un cartellino di riconoscimento provvisto di fotografia, nome e cognome e soprattutto del ruolo svolto all'interno della RSA.

#### **Rispetto regolamenti e divieti**

La Fondazione è una struttura privata con organizzazione complessa in cui devono essere rispettate le elementari norme di comportamento di vita comunitaria.

Per questo motivo sono in vigore dei regolamenti che gli Ospiti ed i Visitatori, diversamente strutturati, sono tenuti a rispettare sulla base del contratto stipulato con la Fondazione.

Nel caso di violazioni reiterate dei regolamenti suddetti e dopo aver effettuato colloqui di comunicazione e chiarimento, la Fondazione può procedere alla risoluzione del contratto.

I visitatori non strutturati e che accedono alla Struttura per motivi non collegati alla presenza di un congiunto, possono essere allontanati e qualora non si attenessero alle disposizioni della Fondazione sono, in ogni caso, perseguibili ai sensi di legge.

**Mezzi di contenzione**

In alcuni casi, le condizioni cliniche o psichiche dell'Ospite indicano l'utilizzo di mezzi di contenzione e ne viene data comunicazione all'ospite o al parente/amministratore di sostegno.

L'utilizzo di questi mezzi è autorizzato solo dal Personale Medico della Fondazione, che, quindi, è l'unica figura professionale con questa responsabilità.

Il Personale Medico dell'Ente è anche l'unica figura professionale che può sospendere l'utilizzo dei mezzi di contenzione.

**Orari ricevimento Personale Medico**

Il Personale Medico della Fondazione è disponibile per colloqui informativi con i parenti degli Ospiti durante gli orari di ricevimento specificati dall'apposito avviso.

**Informazioni mediche a parenti**

I parenti autorizzati dall'Ospite, o dal suo rappresentante, possono chiedere informazioni cliniche al Personale Medico della Fondazione, unica figura professionale autorizzata a fornire tali dati, solo durante gli orari di ricevimento. Si specifica che non è possibile fornire informazioni cliniche telefonicamente.

## Servizi principali

### Servizio medico

#### Visite mediche

Gli orari di presenza del medico e del Direttore Sanitario sono opportunamente pubblicizzati mediante esposizione in bacheca e sulle porte degli ambulatori medici. Le visite mediche si svolgono in orari prefissati per ogni reparto.

#### Indagini diagnostiche e cure

L'ospite ha diritto ad essere informato sugli esami diagnostici, le terapie e gli interventi che i Medici del Reparto indicano.

L'ospite ha diritto a non essere sottoposto ad accertamenti non indispensabili; può inoltre rifiutare il consenso ad un qualsiasi intervento o trattamento sanitario. In tal caso è tenuto, su richiesta del medico, a rilasciare a quest'ultimo una dichiarazione liberatoria.

Nei casi in cui il medico debba procedere d'urgenza informerà comunque, se possibile, l'Ospite.

Solo in caso di incoscienza, la legge prevede che il medico debba agire, nell'interesse del Paziente, anche senza consenso.

#### Terapia del dolore

Il dolore costituisce un grave problema per il malato; con i farmaci disponibili è però possibile effettuare un controllo efficace del dolore.

Il dolore fisico debilita il malato, aggravando le sue condizioni generali di vita, impedendogli di dormire, di parlare, di avere buone relazioni interpersonali e di mantenere alcune abitudini (leggere, vedere la TV ecc.).

E' quindi doveroso non attendere che il dolore scompaia spontaneamente: ritardare la cura del dolore provoca solo sofferenza al malato.

I pazienti affetti da dolore cronico benigno o neoplastico nella ns. Fondazione sono seguiti con la dovuta attenzione e sono sottoposti a tutte le cure del caso.

#### Informazioni mediche

Per ottenere le informazioni inerenti lo stato di salute e le cure in corso, l'Ospite può consultare il Medico di Reparto, unica Figura professionale autorizzata ed idonea a svolgere tale funzione, che fornirà tutte le informazioni richieste.

#### Dimissioni

In occasione della dimissione, sia per motivi personali sia su indicazione della Fondazione, all'Ospite viene rilasciata una relazione da consegnare al nuovo Medico Curante con tutte le informazioni cliniche ed anamnestiche, comprese le informazioni rispetto ad indagini diagnostiche effettuate, terapie in corso ed eventualmente da continuare.

La dimissione su richiesta dell'ospite deve seguire le indicazioni del contratto sottoscritto in sede di ricovero.

## **Carta dei Servizi**

La dimissione su indicazione della Fondazione viene notificata al paziente e/o parente per eccessiva morosità o per la prescrizione medica di invio in struttura specialistica per determinate patologie a termini di contratto e viene preventivamente concordata con il servizio distrettuale dell'ATS e con il Comune di provenienza dell'Ospite.

Entro 30 giorni dalla data di dimissione è verificata la posizione rispetto al pagamento delle rette si procederà alla restituzione della cauzione e della quota parte retta non dovuta.

La Fondazione, su richiesta, può farsi carico dell'organizzazione del trasporto relativo alla dimissione. Chi, nonostante il parere contrario dei Medici di Reparto, chiede di essere dimesso, deve firmare una dichiarazione che sollevi la Fondazione da ogni responsabilità.

### **Servizio di Riabilitazione**

È attivo dal lunedì al venerdì negli orari 08.30 – 12.00 e 13.30 – 17.00  
e sabato dalle ore 08:30 alle ore 12:00



### **Servizio di Psicoterapia**

È attivo con cadenza quindicinale per 8 ore mensili. Il servizio prevede interventi a supporto degli ospiti e congiunti su indicazione del Piano Assistenziale Integrato. Possono beneficiare del supporto psicoterapeutico anche gli operatori che necessitino di supporto.

Per ciò che concerne gli ospiti del Reparto Alzheimer la psicoterapeuta interviene mediante lavori di gruppo volti a potenziare le funzioni intellettive residue.

### **Servizio Animazione**

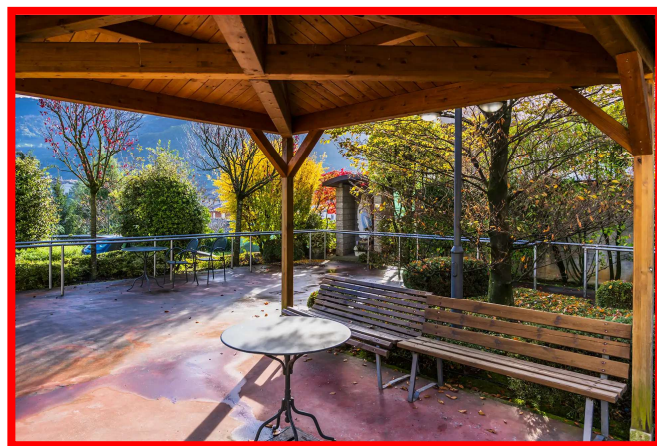
È attivo dal lunedì al sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle ore 13:00 alle ore 18:00

Gli interventi d'animazione sono concepiti e mirati al miglioramento della qualità della vita degli ospiti della Fondazione.

I nuovi ospiti sono accolti e gradualmente inseriti nella vita comunitaria della Struttura attraverso le seguenti attività:

- attività occupazionali finalizzate a riattivare e mantenere le capacità residue, promuovere il protagonismo, sviluppare la creatività e aumentare l'autostima (p.es. creazione di manufatti, vari lavori di bricolage, ecc...)
- attività ludico-creative che favoriscono la relazione dell'Ospite con gli altri Utenti e quindi la sua integrazione nella Struttura migliorando il tono dell'umore (p.es. proiezione di filmati, gioco delle carte, della tombola, ecc...)
- attività all'aria aperta che promuovono la socializzazione dando modo all'Ospite di sentirsi ancora parte attiva della comunità territoriale. Queste attività favoriscono l'incontro e lo scambio con la realtà esterna della Fondazione (p.es. visite al mercato, passeggiate, gite, ecc...).

Gli interventi di animazione sono, inoltre, orientati all'apertura sul territorio ed all'integrazione con la comunità locale attraverso l'incontro con altre agenzie di servizi (p.es. scuole, biblioteche, ecc...)



## Altri Servizi

### Servizio religioso

E' possibile, per chi lo desidera, avere incontri di conforto, umano e spirituale, con Personale Religioso, che frequenta la Fondazione quotidianamente.

Nelle bacheche dedicate al Servizio religioso affisse nei Reparti di degenza sono esposti gli orari delle Sante Messe, avvisi e comunicazioni.

Gli ospiti possono ricevere la visita del Ministro del culto o dei religiosi di loro scelta.

Viene celebrata la S. Messa solo al mercoledì mattina.



## Volontariato

La figura del Volontario ha caratteristiche di alto valore sociale per la disponibilità fornita e per le modalità con cui svolge il proprio Servizio.

Le modalità di intervento dei Volontari, data la complessità organizzativa della Fondazione, devono integrarsi con quelle del Personale strutturato, che, in ogni caso, deve farsi carico delle principali attività assistenziali.

Per questo motivo i Volontari non svolgono funzioni assistenziali e infermieristiche, che vengono assicurate dal Personale della Fondazione che ne ha la responsabilità.

Il loro ruolo è limitato a prestazioni esclusivamente di tipo sociale (compagnia, intrattenimento, ecc.).

## Tirocinanti

La Fondazione Cecilia Caccia, in collaborazione con le scuole del territorio, offre la disponibilità ad accogliere tirocinanti che, sotto la supervisione di un tutor, vengono affidati ad un'equipe di ciascun nucleo della struttura.

## **Organigramma funzionale della Fondazione**

### **Consiglio di Amministrazione**

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo politico di amministrazione della Fondazione. Si occupa dell'andamento generale della Fondazione, definendone le linee d'indirizzo istituzionali e funzionali, oltre a controllarne il buon funzionamento.

I componenti del Consiglio di Amministrazione sono nominati dal Sindaco del Comune di Gandino, dal Parroco di Gandino e dalla Consulta delle Associazioni di Volontariato, per un totale di sette membri che provvedono all'elezione di un Presidente, legale rappresentante della Fondazione.

Ai singoli Consiglieri possono essere delegate funzioni specifiche relative ai diversi settori che costituiscono le varie componenti funzionali della Fondazione.

### **Personale della Fondazione**

Il Personale della Fondazione è tenuto a portare in modo visibile un cartellino con nome, cognome e qualifica; in mancanza è tenuto a qualificarsi.

### **Organo di Direzione**

E' rappresentato dalla figura del Direttore Amministrativo, che sovrintende all'attività dell'Ente in accordo con le direttive emanate dal Consiglio di Amministrazione e dal Presidente e dalla figura del Direttore Sanitario dal quale dipende tutta l'attività sanitaria svolta all'interno della Fondazione.

### **Personale amministrativo**

E' composto da:

Direttore: sovrintende e coordina il Personale degli Uffici amministrativi, relazionandosi con il Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

Personale Amministrativo: il Personale Amministrativo, dipende funzionalmente dal Segretario-Direttore della Fondazione, svolge la propria attività negli uffici amministrativi ed adempie a tutte le pratiche burocratiche necessarie al buon funzionamento della stessa.

### **Personale Sanitario**

Le figure professionali che compongono l'équipe sono:

➤ Direttore Sanitario: è responsabile delle modalità di erogazione delle attività sanitarie della Fondazione. E inoltre responsabile dell'organizzazione ed integrazione delle attività del Personale Riabilitativo e del Personale di Animazione.

➤ Medici di Reparto: sono responsabili dell'erogazione di tutta l'attività clinica di cui necessita l'Utente. Dai Medici l'Ospite o i suoi Parenti possono informarsi sull'andamento delle cure e delle condizioni di salute. Anche Medici esterni, autorizzati dall'Ospite o dal Parente referente, possono avere accesso alle informazioni ed alla documentazione clinica.

### ➤ Infermieri:

provvedono all'assistenza infermieristica, in particolare all'assistenza diretta degli Ospiti ed alla somministrazione dei farmaci prescritti dai Medici di Reparto.

➤ ASA: a loro è affidato il decoro, la sorveglianza, l'igiene dell'Ospite e dei suoi effetti personali (pulizie e riordino di letto, comodino, armadio, protesi, ecc.), la Sua movimentazione nei Reparti di degenza, la distribuzione del vitto. La cadenza e i contenuti operativi dell'attività svolta dagli ASA sono indicati in un piano di lavoro scritto e dettagliato, specifico per ogni Nucleo di degenza, che è rivalutato periodicamente.

➤ Fisioterapisti: collaborano con il Medico di Reparto referente ed eseguono le terapie fisiche e riabilitative prescritte.

➤ Animatori: operano nell'area socio-assistenziale promuovendo l'inserimento e l'adattamento dell'Utente alla vita comunitaria della Struttura, attraverso la progettazione e lo svolgimento di attività che favoriscono le relazioni sociali, il mantenimento e lo sviluppo delle potenzialità residue dell'Ospite;

## **Altri Operatori**

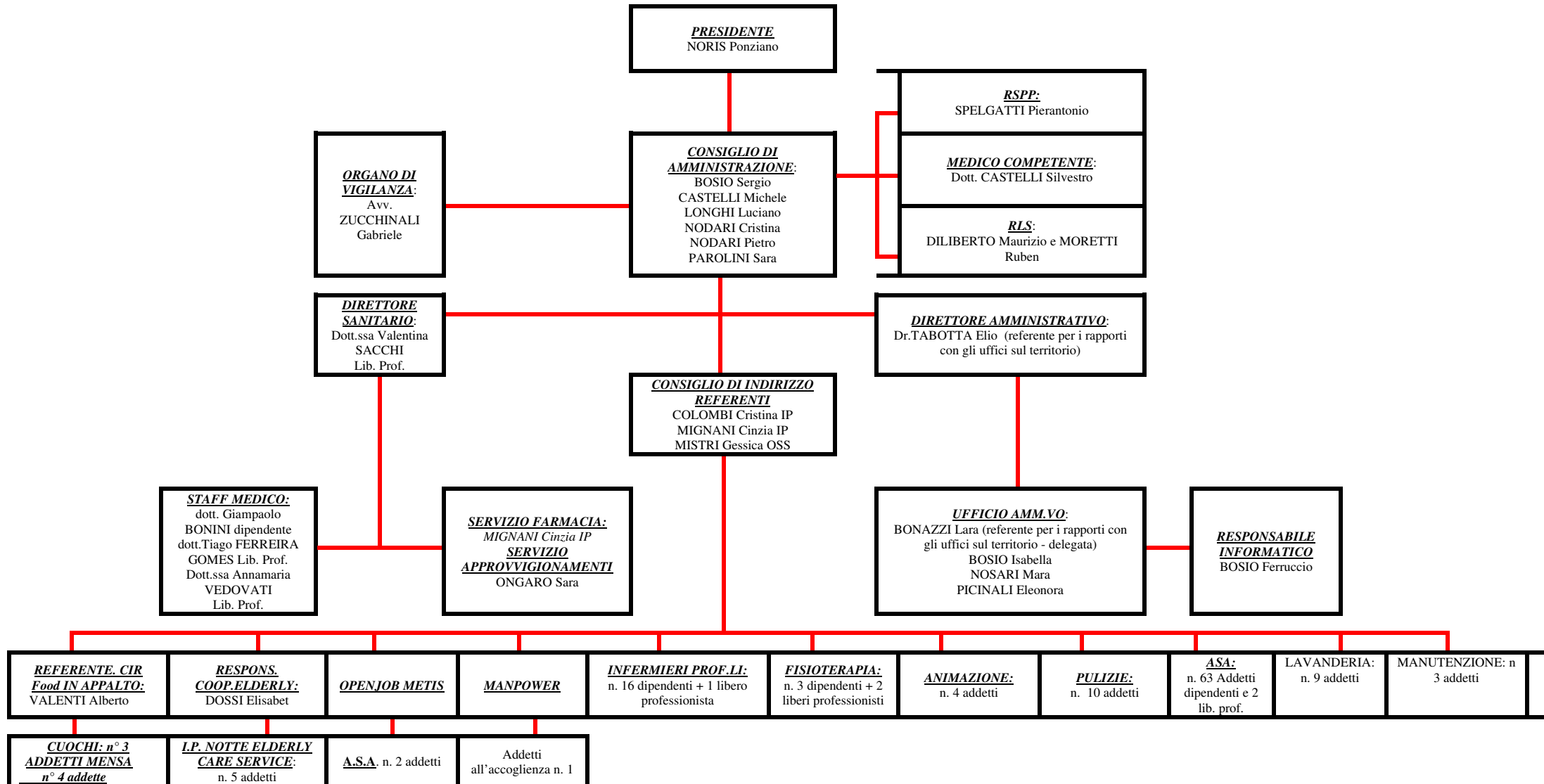
Nella Struttura sono presenti altre figure professionali costituite da:

- Cuochi: lavorano in Cucina svolgendo, oltre all'attività di preparazione dei cibi, anche tutte le attività igieniche e di controllo previste dalla normativa vigente dipendenti della Società CIRFOOD.
- Addetti mensa: lavorano in Cucina occupandosi della pulizia delle stoviglie e della cura e dell'igiene dell'ambiente dipendenti della Società CIRFOOD di ristorazione.
- Personale Inserviente: cura l'igiene dei locali ( addetti alle pulizie) e degli effetti personali dell'Ospite (Servizio di lavanderia).
- Personale tecnico: lavora nel settore della manutenzione (Reparti di degenza, cucina, lavanderia, gestione riscaldamento ecc.). Questo personale contribuisce alla qualità del soggiorno mediante il controllo del buon funzionamento degli impianti e delle attrezzature. Sulla divisa di ogni operatore sono indicati nome, cognome e funzione.

# Fondazione “Cecilia Caccia in del Negro”

## Carta dei Servizi

### ORGANIGRAMMA FONDAZIONE CECILIA CACCIA IN DEL NEGRO - ONLUS - GANDINO - ANNO 2025



## **Diritti degli Ospiti**

### **Diritto all'informazione**

Il paziente può chiedere al personale medico curante un'informazione completa riguardante l'orientamento diagnostico, la prognosi e la terapia in termini facilmente comprensibili. Il medico fornirà informazioni chiare, esaurienti e continuamente aggiornate di qualsiasi indagine o trattamento anche per quanto concerne il tipo, i disagi, i rischi, la durata, gli eventuali ritardi o variazioni del programma clinico previsto. Il paziente può visionare la sua Cartella Clinica mentre è ricoverato, rivolgendosi ad un medico di reparto

### **Diritto alla riservatezza**

Il paziente ha diritto al rispetto della dignità, dell'intimità e della riservatezza durante tutto il soggiorno in ospedale. La conoscenza dello stato di salute del paziente è riservata ed il personale sanitario, che è tenuto al segreto professionale, si adopererà per garantire la massima segretezza in merito.

### **Carta dei Diritti del Malato**

La carta dei diritti del malato è stata adottata dal Comitato Ospedaliero della Comunità Economica Europea riunito in Assemblea plenaria a Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979 in base alla relazione della Sottocommissione "Gestione Ospedaliera".

- 1) Il malato ha il diritto di accedere ai servizi ospedalieri adeguati al suo stato ed alla sua malattia.
- 2) Il malato utente dell'ospedale ha il diritto di essere curato nel rispetto della sua dignità umana. Questa prestazione comprende non solo le cure mediche, infermieristiche ed analoghe, ma anche una premura, una ospitalità ed un inquadramento tecnico ed amministrativo appropriati.
- 3) Il malato utente dell'ospedale ha il diritto di accettare o di rifiutare ogni prestazione diagnostica o curativa. Allorché il malato è completamente o parzialmente (in base alla legge o di fatto) incapace di esercitare questo diritto, lo stesso é esercitato dal suo rappresentante o da una persona designata legalmente.
- 4) Il malato utente dell'ospedale ha il diritto di essere informato su ciò che riguarda il suo stato. E' l'interesse del malato che deve essere determinante circa l'informazione da dargli. L'informazione data deve permettere al malato di avere una visione completa di tutti gli aspetti, medici ed altri, del suo stato, e di prendere esso stesso le decisioni che possono avere delle conseguenze sul suo benessere.
- 5) Il malato utente dell'ospedale o il suo rappresentante (come precisato al precedente punto 3) ha il diritto di essere, preventivamente, completamente informato dei rischi che può presentare ogni prestazione inconsueta al fine diagnostico o terapeutico. Simile prestazione deve costituire oggetto di un consenso esplicito del malato: questo consenso può essere revocato in ogni momento. Il malato deve sentirsi completamente libero di accettare o rifiutare la sua collaborazione alla ricerca clinica o all'insegnamento; esso può in ogni momento revocare la sua accettazione.
- 6) Il malato utente dell'ospedale ha diritto, nella misura in cui le condizioni materiali del suo ambiente circostante lo permettano, alla protezione della sua vita privata. Deve essere garantito il carattere riservato dell'informazione o del contenuto della documentazione che lo riguardano specie se di natura medica.
- 7) Il malato utente dell'ospedale ha il diritto al rispetto ed al riconoscimento delle sue convinzioni religiose e filosofiche.

8) Il malato utente dell'ospedale ha il diritto di inoltrare un reclamo, di vederlo esaminato e di essere informato sui conseguenti risultati.

**Carta dei Diritti del cittadino utente del Servizio Sanitario Nazionale.**

La Legge regionale della Lombardia n. 48/88 ha definito una Carta, la quale prevede che ogni cittadino ha diritto a:

- Essere trattato come un utente pagante per servizio dovuto
- Essere ricoverato in strutture sanitarie che permettono una degenza adeguata e consona alle esigenze
- Non essere ricoverato in ospedale quando ciò non sia realmente necessario
- Essere assistito da personale qualificato
- Ricevere da parte del personale medico e infermieristico una assistenza tempestiva
- Essere assistito da personale sanitario perfettamente identificabile
- Essere ascoltato dal medico, quando è malato
- Vedere riconosciuta la propria soggettività culturale e fisica, conservare il proprio nome e cognome
- Essere ricoverato in strutture sanitarie che permettano la conservazione della propria privacy
- Essere informato, insieme ai suoi parenti, sulla diagnosi
- Essere tutelato nei confronti di violenze e maltrattamenti e da ogni abuso commesso nei suoi confronti
- Non essere oggetto di sperimentazioni per nessun motivo
- Le donne hanno diritto di vivere la gravidanza ed il parto come momenti fisiologici e non patologici
- Gli anziani hanno diritto all'uguaglianza e alla parità nel trattamento assistenziale
- I bambini in età scolare hanno diritto a non interrompere la continuità didattica
- Tutti i cittadini hanno il diritto di disporre all'interno di ogni struttura sanitaria di organi di partecipazione e di essere presenti tramite i propri rappresentanti

**Carta dei Diritti dell'Anziano**

Art. 1: Diritto degli anziani ad accedere alla "qualità totale" del vivere umano in cui consiste la sostanza del bene comune.

Art. 2: Diritto al mantenimento delle condizioni personali dell'anziano al più alto grado possibile di auto sufficienza sul piano mentale, psichico e fisico.

Art. 3: Diritto alle cure preventive e riabilitative di 1°, 2° e 3° grado.

Art. 4: Diritto di ottenere gratuitamente le cure e gli strumenti necessari a restare in comunicazione con l'ambiente sociale e ad evitare il degrado fisico e psichico: protesi acustiche e dentarie, occhiali ed altri sussidi atti a conservare la funzionalità e il decoro della propria persona.

Art. 5: Diritto a vivere in un ambiente familiare ed accogliente.

Art. 6: Diritto ad essere accolto nei luoghi di ricovero alloggiativo od ospedaliero da tutto il personale, compresi i quadri dirigenti, con atteggiamenti cortesi, premurosi, umanamente rispettosi della dignità della persona umana.

Art. 7: Diritto ad essere rispettato ovunque nella sua identità personale e a non essere offeso nel suo senso di pudicizia, salvaguardando la sua intimità personale.

Art. 8: Diritto ad avere garantito un reddito che consenta non solo la mera sopravvivenza, ma la prosecuzione di una vita sociale normale integrata nel proprio contesto ed in esso il diritto all'autodeterminazione e all'autopromozione.

Art. 9: Diritto a che le potenzialità, le risorse e le esperienze personali degli anziani vengano valorizzate ed impiegate a vantaggio del bene comune.

Art. 10: Diritto a che lo Stato, con il generoso apporto del volontariato e la paritaria collaborazione del settore no-profit, predisponga nuovi servizi informativi-culturali e strutture atte a favorire

## **Carta dei Servizi**

l'apprendimento di nuove acquisizioni mirate a mantenere gli anziani attivi e protagonisti della loro vita, nonché partecipi dello sviluppo civile della comunità.

## **Altre info**

### **Informazioni utili per i familiari delle Persone decedute nella Struttura.**

La Fondazione dispone di una camera mortuaria che rimane aperta nella fascia oraria 08.00 – 19.00.

Le onoranze funebri, trasporto compreso, sono a cura dei parenti che devono, perciò, provvedervi in termini da concordare con la Fondazione.

Tutte le pratiche burocratiche sono svolte dalla Fondazione o dall'impresa di pompe funebri, secondo le relative competenze.

## Modulo di lamentela o apprezzamento

Il/La sottoscritto/a .....in data ...../...../ .....

in qualità di (grado di parentela) ..... del Sig./ ra .....

Ospite presso la Vostra Struttura, al fine di contribuire al miglioramento del Servizio, segnala:

1) di **non essere** soddisfatto dei seguenti Servizi:

- ☐ UFFICIO AMMINISTRATIVO
- ☐ DIREZIONE SANITARIA
- ☐ COORDINAMENTO SANITARIO
- ☐ ASSISTENZA MEDICA
- ☐ ASSISTENZA INFERMIERISTICA
- ☐ ASSISTENZA ALLA PERSONA
- ☐ TERAPIE RIABILITATIVE
- ☐ SERVIZIO ANIMAZIONE
- ☐ CUCINA
- ☐ LAVANDERIA
- ☐ PULIZIE
- ☐ ALTRO: .....

Per i seguenti motivi

.....

.....

.....

2) di **essere** soddisfatto dei seguenti Servizi

- ☐ UFFICIO AMMINISTRATIVO
- ☐ DIREZIONE SANITARIA
- ☐ COORDINAMENTO SANITARIO
- ☐ ASSISTENZA MEDICA
- ☐ ASSISTENZA INFERMIERISTICA
- ☐ ASSISTENZA ALLA PERSONA
- ☐ TERAPIE RIABILITATIVE
- ☐ SERVIZIO ANIMAZIONE
- ☐ CUCINA
- ☐ LAVANDERIA
- ☐ PULIZIE
- ☐ ALTRO: .....

Per i seguenti motivi

.....

.....

.....

Distinti saluti

Gandino, ..... /..... /.....

Firma .....

Modalità di compilazione: barrare i servizi di cui si evidenzia l'insoddisfazione e/o apprezzamento per poi esporre con più chiarezza, ove possibile, i fatti, le date e identificare, se direttamente responsabili, i soggetti di cui è causa la lamentela/apprezzamento.

Il modulo compilato va riconsegnato all'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico - della Fondazione, che lo esamina e relaziona alla Direzione per gli opportuni provvedimenti ed azioni correttive. Entro 15 giorni la Fondazione risponderà al segnalante, indicando le controdeduzioni e le eventuali azioni correttive intraprese.

## Carta dei Servizi

### MENU Invernale

### SETTIMANA 1



| Lunedì                                                                                                                                                                                                                | Martedì                          | Mercoledì          | Giovedì                                                                                                                                                                                                                                | Venerdì               | Sabato                          | Domenica                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------|--------------------------|
| <b>Pranzo</b>                                                                                                                                                                                                         |                                  |                    |                                                                                                                                                                                                                                        |                       |                                 |                          |
| Risotto ai funghi*                                                                                                                                                                                                    | Pasta alla Amatriciana           | Pasta al Forno     | Gnocchi al pomodoro                                                                                                                                                                                                                    | Risotto alla crescita | Tortellini in brodo             | crespelle al formaggio   |
| Hamburger alla Pizzaiola                                                                                                                                                                                              | coscia pollo                     | Lombino tonnato    | Polpette della Nonna                                                                                                                                                                                                                   | Bastoncini di pesce*  | Salsiccia in Umido              | Arrosto di manzo         |
| Purè di patate                                                                                                                                                                                                        | patate al forno                  | piselli in umido   | Zucchine filanti*                                                                                                                                                                                                                      | Biete* all'olio       | Polenta                         | Fagiolini al vapore*     |
| Frutta di stagione                                                                                                                                                                                                    | Frutta di stagione               | Frutta di stagione | Frutta di stagione                                                                                                                                                                                                                     | Frutta di stagione    | Frutta di stagione              | Torta della casa         |
| <b>Cena</b>                                                                                                                                                                                                           |                                  |                    |                                                                                                                                                                                                                                        |                       |                                 |                          |
| Vellutata di spinaci*                                                                                                                                                                                                 | Minestrone di verdura con pasta* | Crema di zucca*    | Minestrone di lenticchie e pasta*                                                                                                                                                                                                      | Passato di verdura*   | Minestrone di verdure con orzo* | Crema di porri e patate* |
| Torta Salata*                                                                                                                                                                                                         | Pizza margherita*                | mortadella         | Nuggets di pollo*                                                                                                                                                                                                                      | Prosciutto cotto      | spalmabile                      | Frittata al prosciutto   |
| Broccoli*                                                                                                                                                                                                             | Fagiolini*                       | Finocchi*          | Cavolfiori*                                                                                                                                                                                                                            | Spinaci*              | Barbabietola*                   | erbette                  |
| patate al vapore                                                                                                                                                                                                      | patate al vapore                 | patate al vapore   | patate al vapore                                                                                                                                                                                                                       | patate al vapore      | patate al vapore                | patate al vapore         |
| Frutta cotta                                                                                                                                                                                                          | Budino                           | Frutta cotta       | Prugne cotte                                                                                                                                                                                                                           | Frutta cotta          | Budino                          | Frutta cotta             |
| <b>Alternative fisse pranzo</b>                                                                                                                                                                                       |                                  |                    | <b>Alternative fisse cena</b>                                                                                                                                                                                                          |                       |                                 |                          |
| Primi piatti: minestrina<br>Secondi piatti: prosciutto cotto/tacchino*, formaggi morbidi (taleggio, formaggella, formaggini)<br>Contorni: purè di patate, verdura cruda<br>Frutta: mousse di frutta o yogurt o budino |                                  |                    | Primi piatti: minestrina<br>Secondi piatti: prosciutto cotto, formaggi morbidi (crescenza, taleggio/formaggella, formaggini)<br>Contorni: patate al vapore, verdura cruda<br>Frutta: mousse di frutta o yogurt o budino o frutta cotta |                       |                                 |                          |

\* Cotto il lun-merc-ven-dom; tacchino il mart-giov-sab

## Carta dei Servizi

MENU invernale

SETTIMANA 2



| Lunedì                                                                                                                                                                                                               | Martedì                          | Mercoledì               | Giovedì                                                                                                                                                                                                                               | Venerdì                      | Sabato                       | Domenica           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|--------------------|
| <b>Pranzo</b>                                                                                                                                                                                                        |                                  |                         |                                                                                                                                                                                                                                       |                              |                              |                    |
| Risotto alla milanese                                                                                                                                                                                                | Crespelle al prosciutto          | Gnocchi* burro e salvia | Risotto al vino rosso                                                                                                                                                                                                                 | Tortellini in brodo          | Pasta al pomodoro e basilico | Pizzoccheri        |
| Coscia di pollo                                                                                                                                                                                                      | Cotechino                        | Arrosto di tacchino     | Polpette di carne*                                                                                                                                                                                                                    | Stracotto di manzo           | Cotoletta di pesce*          | Arrosto di Vitello |
| Carote*                                                                                                                                                                                                              | Lenticchie                       | Zucchine*               | Erbette                                                                                                                                                                                                                               | Polenta                      | Spinaci al burro*            | Patate al forno*   |
| Frutta di stagione                                                                                                                                                                                                   | Frutta di stagione               | Frutta di stagione      | Frutta di stagione                                                                                                                                                                                                                    | Frutta di stagione           | Frutta di stagione           | Gelato alla panna  |
| <b>Cena</b>                                                                                                                                                                                                          |                                  |                         |                                                                                                                                                                                                                                       |                              |                              |                    |
| Crema di cannellini                                                                                                                                                                                                  | Minestrone di verdure con farro* | Pasta e lenticchie *    | Minestrone di verdure con pasta*                                                                                                                                                                                                      | Crema di ceci                | Passato di verdure*          | Crema di zucchine* |
| Tacchino con rucola                                                                                                                                                                                                  | Edamer al taglio                 | Spinacine*              | Tonno                                                                                                                                                                                                                                 | Rollè prosciutto e formaggio | pizza Margherita*            | Robiola            |
| Finocchi*                                                                                                                                                                                                            | Fagiolini*                       | cavolfiori              | Piselli in Umido                                                                                                                                                                                                                      | Broccoli*                    | Bieta*                       | Verdure al vapore* |
| patate al vapore                                                                                                                                                                                                     | patate al vapore                 | patate al vapore        | patate al vapore                                                                                                                                                                                                                      | patate al vapore             | patate al vapore             | patate al vapore   |
| frutta cotta                                                                                                                                                                                                         | Budino                           | Frutta cotta            | prugne cotte                                                                                                                                                                                                                          | Frutta cotta                 | budino                       | Frutta cotta       |
| <b>Alternative fisse pranzo</b>                                                                                                                                                                                      |                                  |                         | <b>Alternative fisse cena</b>                                                                                                                                                                                                         |                              |                              |                    |
| Primi piatti:minestrina<br>Secondi piatti: prosciutto cotto/tacchino*, formaggi morbidi (taleggio, formaggella, formaggini)<br>Contorni: purè di patate, verdura cruda<br>Frutta: mousse di frutta o yogurt o budino |                                  |                         | Primi piatti:minestrina<br>Secondi piatti: prosciutto cotto, formaggi morbidi (crescenza, taleggio/formaggella, formaggini)<br>Contorni: patate al vapore, verdura cruda<br>Frutta: mousse di frutta o yogurt o budino o frutta cotta |                              |                              |                    |

\* Cotto il lun-merc-ven-dom; tacchino il mart-giov-sab

## Carta dei Servizi

### MENU invernale

### SETTIMANA 3



| Lunedì                                                                                                                                                                                                                | Martedì             | Mercoledì                        | Giovedì                                                                                                                                                                                                                                | Venerdì                         | Sabato                 | Domenica                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------|----------------------------------|
| <b>Pranzo</b>                                                                                                                                                                                                         |                     |                                  |                                                                                                                                                                                                                                        |                                 |                        |                                  |
| Risotto alla parmigiana                                                                                                                                                                                               | Gnocchi al pomodoro | Pasta al salmone e pomodoro      | Crespelle al prosciutto                                                                                                                                                                                                                | Riso ai funghi*                 | Tortellini* in brodo   | lasagne alla bolognese           |
| Polpette di carne                                                                                                                                                                                                     | Lombino tonnato     | Bastoncini di pesce*             | Coscia di pollo                                                                                                                                                                                                                        | arrosto di tacchino             | Cassoeula              | Cotoletta alla milanese*         |
| Purè di patate                                                                                                                                                                                                        | Fagiolini*          | Fagioli cannellini               | Erbette*                                                                                                                                                                                                                               | Zucchine trifolate*             | Polenta                | Patate al forno*                 |
| Frutta di stagione                                                                                                                                                                                                    | Frutta di stagione  | Frutta di stagione               | Frutta di stagione                                                                                                                                                                                                                     | Frutta di stagione              | Frutta di stagione     | Torta della casa                 |
| <b>Cena</b>                                                                                                                                                                                                           |                     |                                  |                                                                                                                                                                                                                                        |                                 |                        |                                  |
| Minestrone di legumi*                                                                                                                                                                                                 | crema di zucca      | Minestrone di verdure con pasta* | Vellutata di spinaci*                                                                                                                                                                                                                  | Minestrone di verdure con orzo* | Crema zucchine*        | Minestrone di verdure con pasta* |
| Prosciutto cotto                                                                                                                                                                                                      | Pizza Margherita*   | nuggets di pollo                 | mortadella                                                                                                                                                                                                                             | Edamer al taglio                | Frittata alle verdure* | Hamburger vegetale*              |
| Spinaci*                                                                                                                                                                                                              | Zucchine*           | Finocchi*                        | Cavolfiori*                                                                                                                                                                                                                            | Fagiolini*                      | Erbette*               | Barbabietole*                    |
| patate al vapore                                                                                                                                                                                                      | patate al vapore    | patate al vapore                 | patate al vapore                                                                                                                                                                                                                       | patate al vapore                | patate al vapore       | patate al vapore                 |
| Frutta cotta                                                                                                                                                                                                          | Budino              | Frutta cotta                     | Prugne cotte                                                                                                                                                                                                                           | Frutta cotta                    | Budino                 | Frutta cotta                     |
| <b>Alternative fisse pranzo</b>                                                                                                                                                                                       |                     |                                  | <b>Alternative fisse cena</b>                                                                                                                                                                                                          |                                 |                        |                                  |
| Primi piatti: minestrina<br>Secondi piatti: prosciutto cotto/tacchino*, formaggi morbidi (taleggio, formaggella, formaggini)<br>Contorni: purè di patate, verdura cruda<br>Frutta: mousse di frutta o yogurt o budino |                     |                                  | Primi piatti: minestrina<br>Secondi piatti: prosciutto cotto, formaggi morbidi (crescenza, taleggio/formaggella, formaggini)<br>Contorni: patate al vapore, verdura cruda<br>Frutta: mousse di frutta o yogurt o budino o frutta cotta |                                 |                        |                                  |

\* Cotto il lun-merc-ven-dom; tacchino il mart-giov-sab

## Carta dei Servizi

MENU invernale

SETTIMANA 4



| Lunedì                                                                                                                                                                                                               | Martedì                          | Mercoledì          | Giovedì                                                                                                                                                                                                                               | Venerdì               | Sabato              | Domenica             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|----------------------|
| <b>Pranzo</b>                                                                                                                                                                                                        |                                  |                    |                                                                                                                                                                                                                                       |                       |                     |                      |
| Risotto con zucchine e zafferano*                                                                                                                                                                                    | Gnocchi al pomodoro              | Pasta al forno     | Risotto alla zucca*                                                                                                                                                                                                                   | Pasta capperi e olive | Tortellini in brodo | crespelle prosciutto |
| Melanzane alla parmigiana                                                                                                                                                                                            | Polpette                         | Coscia di pollo    | Cotoletta di pesce*                                                                                                                                                                                                                   | Lombino tonnato       | Gorgonzola          | Arrostato di Vitello |
| Broccoli al vapore*                                                                                                                                                                                                  | Purè di patate                   | Patate al forno*   | Piselli*                                                                                                                                                                                                                              | carote                | Polenta             | Spinaci filanti*     |
| Frutta di stagione                                                                                                                                                                                                   | Frutta di stagione               | Frutta di stagione | Frutta di stagione                                                                                                                                                                                                                    | Frutta di stagione    | Frutta di stagione  | Gelato alla panna    |
| <b>Cena</b>                                                                                                                                                                                                          |                                  |                    |                                                                                                                                                                                                                                       |                       |                     |                      |
| Passato di verdura                                                                                                                                                                                                   | Minestrone di verdura con pasta* | Crema di carote*   | Minestrone di verdura con orzo*                                                                                                                                                                                                       | Pasta e ceci          | Passato di verdure* | Crema di zucchine*   |
| Crescenza                                                                                                                                                                                                            | Prosciutto Cotto                 | Spinacini          | salame e formaggio                                                                                                                                                                                                                    | Pizza al prosciutto   | spalmabile          | Tacchino affettato   |
| Finocchi*                                                                                                                                                                                                            | Cavolfiori*                      | Fagiolini *        | Zucchine*                                                                                                                                                                                                                             | Erbette*              | Fagiolini*          | Carote*              |
| patate al vapore                                                                                                                                                                                                     | patate al vapore                 | patate al vapore   | patate al vapore                                                                                                                                                                                                                      | patate al vapore      | patate al vapore    | patate al vapore     |
| Frutta cotta                                                                                                                                                                                                         | Budino                           | Frutta cotta       | prugne cotte                                                                                                                                                                                                                          | Frutta cotta          | Budino              | Frutta cotta         |
| <b>Alternative fisse pranzo</b>                                                                                                                                                                                      |                                  |                    | <b>Alternative fisse cena</b>                                                                                                                                                                                                         |                       |                     |                      |
| Primi piatti:minestrina<br>Secondi piatti: prosciutto cotto/tacchino*, formaggi morbidi (taleggio, formaggella, formaggini)<br>Contorni: purè di patate, verdura cruda<br>Frutta: mousse di frutta o yogurt o budino |                                  |                    | Primi piatti:minestrina<br>Secondi piatti: prosciutto cotto, formaggi morbidi (crescenza, taleggio/formaggella, formaggini)<br>Contorni: patate al vapore, verdura cruda<br>Frutta: mousse di frutta o yogurt o budino o frutta cotta |                       |                     |                      |

\* Cotto il lun-merc-ven-dom; tacchino il mart-giov-sab

Sono poi previste, su prescrizione medica, diete speciali per persone che evidenziano particolari allergie o patologie.

## Carta dei Servizi

**MENU ESTIVO**

**SETTIMANA 1**



| Lunedì                | Martedì                         | Mercoledì                       | Giovedì                          | Venerdì              | Sabato                         | Domenica                     |
|-----------------------|---------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------------|------------------------------|
| <b>Pranzo</b>         |                                 |                                 |                                  |                      |                                |                              |
| Pasta al pesto        | Risotto alla parmiggiana        | Pasta al forno                  | Gnocchi* al pomodoro             | Risotto ai Funghi    | Tortellini in brodo            | Lasagne*                     |
| Torta salata*         | Arista al Forno                 | Coscia di pollo alla cacciatora | Polpette della Nonna             | Bastoncini di pesce* | Zola                           | Lombino tonnato              |
| Zucchine filanti*     | Purè di patate                  | Patate al forno                 | Fagiolini al vapore*             | Biete* all'olio      | Polenta                        | Carote prezzemolate          |
| Frutta di stagione    | Frutta di stagione              | Frutta di stagione              | Frutta di stagione               | Frutta di stagione   | Frutta di stagione             | Gelato alla panna            |
| <b>Cena</b>           |                                 |                                 |                                  |                      |                                |                              |
| Vellutata di spinaci* | Minestrone di verdura con pasta | Passato di verdura              | Minestrone di lenticchie e pasta | Passato di verdure   | Minestrone di verdure con orzo | Crema di porri e patate*     |
| Formaggio spalmabile  | Tonno                           | Pizza Margherita                | Spinacini                        | Salame e formaggio   | Mozzarella                     | Rollè prosciutto e formaggio |
| Broccoli              | Piselli in umido*               | Spinaci*                        | Cavolfiori gratinati*            | Finocchi             | Pomodori                       | Cime di rapa*                |
| Patate al Vapore      | Patate al Vapore                | Patate al Vapore                | Patate al Vapore                 | Patate al Vapore     | Patate al Vapore               | Patate al Vapore             |
| Frutta cotta          | Budino                          | Prugne cotte                    | Frutta cotta                     | Budino               | Frutta cotta                   | Prugne cotte                 |

| Alternative fisse pranzo                                                                                                                                                                                              | Alternative fisse cena                                                                                                                                                                                                                 |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Primi piatti: minestrina<br>Secondi piatti: prosciutto cotto, formaggi morbidi (crescenza, taleggio/formaggella, formaggini)<br>Contorni: purè di patate, verdura cruda<br>Frutta: mousse di frutta o yogurt o budino | Primi piatti: minestrina<br>Secondi piatti: prosciutto cotto, formaggi morbidi (crescenza, taleggio/formaggella, formaggini)<br>Contorni: patate al vapore, verdura cruda<br>Frutta: mousse di frutta o yogurt o budino o frutta cotta |  |
| *Prosciutto cotto : lun-merc-ven -dom Tacchino : mart-giov-sab                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                        |  |

## Carta dei Servizi

MENU ESTIVO

SETTIMANA 2



| Lunedì                    | Martedì                         | Mercoledì              | Giovedì                         | Venerdì              | Sabato                 | Domenica                  |
|---------------------------|---------------------------------|------------------------|---------------------------------|----------------------|------------------------|---------------------------|
| <b>Pranzo</b>             |                                 |                        |                                 |                      |                        |                           |
| Pasta pomodoro e basilico | Risotto alla Milanese           | Crespelle al Formaggio | Risotto al vino rosso           | Pasta ai 4 formaggi* | Tortellini in brodo    | Pizzoccheri               |
| Arrosto di tacchino       | Parmiggiana di Melanzane        | Lombino Tonnato        | Polpette di carne*              | Cotoletta di pesce*  | Stracotto di manzo     | Arrosto di Vitello        |
| Carote*                   | purè di patate                  | Zucchine*              | Patate al forno                 | Spinaci al burro*    | Polenta                | piselli in umido          |
| Frutta di stagione        | Frutta di stagione              | Frutta di stagione     | Frutta di stagione              | Frutta di stagione   | Frutta di stagione     | Gelato panna e cioccolato |
| <b>Cena</b>               |                                 |                        |                                 |                      |                        |                           |
| Crema di cannellini       | Minestrone di verdure con farro | Passato di verdura     | Minestrone di verdure con pasta | Crema di ceci        | Minestrone di verdure* | Crema di zucchini*        |
| Ricottina                 | Pizza ai wurstel                | Prosciutto cotto       | Mozzarella                      | Uova Sode            | Spinacine*             | Mortadella                |
| Finocchi*                 | Fagiolini*                      | Cime di rapa*          | Pomodoro                        | Broccoli*            | Bieta*                 | Verdure al vapore*        |
| Patate al Vapore          | Patate al Vapore                | Patate al Vapore       | Patate al Vapore                | Patate al Vapore     | Patate al Vapore       | Patate al Vapore          |
| Frutta cotta              | Budino                          | Prugne cotte           | Frutta cotta                    | Budino               | Frutta cotta           | Prugne cotte              |

| Alternative fisse pranzo                                                                                                                                                                                              | Alternative fisse cena                                                                                                                                                                                                                 |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Primi piatti: minestrina<br>Secondi piatti: prosciutto cotto, formaggi morbidi (crescenza, taleggio/formaggella, formaggini)<br>Contorni: purè di patate, verdura cruda<br>Frutta: mousse di frutta o yogurt o budino | Primi piatti: minestrina<br>Secondi piatti: prosciutto cotto, formaggi morbidi (crescenza, taleggio/formaggella, formaggini)<br>Contorni: patate al vapore, verdura cruda<br>Frutta: mousse di frutta o yogurt o budino o frutta cotta |  |
| *Prosciutto cotto : lun-merc-ven -dom Tacchino : mart-giov-sab                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                        |  |

## Carta dei Servizi

MENU ESTIVO

SETTIMANA 3



| Lunedì               | Martedì             | Mercoledì                       | Giovedì                 | Venerdì                        | Sabato                         | Domenica                        |
|----------------------|---------------------|---------------------------------|-------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| <b>Pranzo</b>        |                     |                                 |                         |                                |                                |                                 |
| Risotto ai Funghi    | Gnocchi al pomodoro | Pasta al Forno*                 | Tortellini* in brodo    | Riso alla Parmiggiana          | Pasta panna e prosciutto       | Crespelle ai Formaggi           |
| Lombino tonnato      | Polpette            | Arrosto di Fesetta              | Gorgonzola              | Tonno                          | Coscia di pollo alla livornese | Brasato di Manzo                |
| Fagiolini*           | Erbette*            | Cannellini                      | polenta                 | Piselli in umido               | Patate a Spicchio              | Purè di patate                  |
| Frutta di stagione   | Frutta di stagione  | Frutta di stagione              | Frutta di stagione      | Frutta di stagione             | Frutta di stagione             | Gelato alla panna               |
| <b>Cena</b>          |                     |                                 |                         |                                |                                |                                 |
| Minestrone di legumi | Passato di verdura  | Minestrone di verdure con pasta | Crema di Spinaci        | Minestrone di verdure con orzo | Passato di verdura             | Minestrone di verdure con pasta |
| Cordon blue          | Mortadella          | Mozzarella                      | Tacchino rucola e grana | Crescenza                      | Bastoncini di pesce            | Pizza prosciutto                |
| Spinaci*             | Zucchine*           | Pomodoro                        | Carote*                 | Fagiolini*                     | Erbette*                       | Cavolfiori gratinati*           |
| Patate al Vapore     | Patate al Vapore    | Patate al Vapore                | Patate al Vapore        | Patate al Vapore               | Patate al Vapore               | Patate al Vapore                |
| Frutta cotta         | Budino              | Prugne cotte                    | Frutta cotta            | Budino                         | Frutta cotta                   | Prugne cotte                    |

| Alternative fisse pranzo                                                                                                                                                                                              | Alternative fisse cena                                                                                                                                                                                                                 |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Primi piatti: minestrina<br>Secondi piatti: prosciutto cotto, formaggi morbidi (crescenza, taleggio/formaggella, formaggini)<br>Contorni: purè di patate, verdura cruda<br>Frutta: mousse di frutta o yogurt o budino | Primi piatti: minestrina<br>Secondi piatti: prosciutto cotto, formaggi morbidi (crescenza, taleggio/formaggella, formaggini)<br>Contorni: patate al vapore, verdura cruda<br>Frutta: mousse di frutta o yogurt o budino o frutta cotta |  |
| *Prosciutto cotto : lun-merc-ven -dom Tacchino : mart-giov-sab                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                        |  |

## Carta dei Servizi

### MENU ESTIVO

### SETTIMANA 4



| Lunedì                           | Martedì                         | Mercoledì             | Giovedì                        | Venerdì                  | Sabato                          | Domenica                  |
|----------------------------------|---------------------------------|-----------------------|--------------------------------|--------------------------|---------------------------------|---------------------------|
| <b>Pranzo</b>                    |                                 |                       |                                |                          |                                 |                           |
| Risotto con zucchini e zafferano | Pasta al ragù                   | Gnocchi ai 4 formaggi | Crespelle Prosciutto           | Risotto al Pomodoro      | Tortellini in brodo             | Casoncelli                |
| Arrosto di tacchino agli aromi   | Cotoletta di pesce*             | Arista alla Pizzaiola | Lombino tonnato                | Coscia di pollo al forno | Salsiccia in umido              | Cotolette alla Milanese   |
| Broccoli al vapore*              | Piselli in umido                | Spinaci innervati     | Cime di rapa*                  | Patate al Forno          | Polenta                         | Purè di patate            |
| Frutta di stagione               | Frutta di stagione              | Frutta di stagione    | Frutta di stagione             | Frutta di stagione       | Frutta di stagione              | Gelato panna e cioccolato |
| <b>Cena</b>                      |                                 |                       |                                |                          |                                 |                           |
| Passato di verdura               | Minestrone di verdura con pasta | Crema di ceci         | Minestrone di verdura con orzo | Passato di verdura*      | Minestrone di verdura con pasta | Crema di zucchini*        |
| Salame e formaggio               | mozzarella                      | Hamburger vegetariani | Porchetta affettata            | Pizza alle olive         | Nuggets di pollo*               | Prosciutto cotto          |
| Finocchi*                        | Pomodori                        | Fagiolini *           | Zucchini*                      | Erbette*                 | Carote*                         | Cavolfiori Gratinati      |
| Patate al Vapore                 | Patate al Vapore                | Patate al Vapore      | Patate al Vapore               | Patate al Vapore         | Patate al Vapore                | Patate al Vapore          |
| Frutta cotta                     | Budino                          | Prugne cotte          | Frutta cotta                   | Budino                   | Frutta cotta                    | Prugne cotte              |

| Alternative fisse pranzo                                                                                                                                                                                              | Alternative fisse cena                                                                                                                                                                                                                 |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Primi piatti: minestrina<br>Secondi piatti: prosciutto cotto, formaggi morbidi (crescenza, taleggio/formaggella, formaggini)<br>Contorni: purè di patate, verdura cruda<br>Frutta: mousse di frutta o yogurt o budino | Primi piatti: minestrina<br>Secondi piatti: prosciutto cotto, formaggi morbidi (crescenza, taleggio/formaggella, formaggini)<br>Contorni: patate al vapore, verdura cruda<br>Frutta: mousse di frutta o yogurt o budino o frutta cotta |  |
| *Prosciutto cotto : lun-merc-ven -dom Tacchino : mart-giov-sab                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                        |  |

Sono poi previste, su prescrizione medica, diete speciali per persone che evidenziano particolari allergie o patologie.

## **CUSTOMER SATISFACTION**

Di seguito vengono riportati i questionari di soddisfazione dei parenti degli Ospiti e degli Operatori, che vengono somministrati con cadenza annuale.

I risultati vengono poi presentati al Consiglio di Amministrazione, messi a disposizione di ospiti e parenti presso l'URP, esposti in bacheca e poi condivisi con i parenti degli Ospiti in ambito assembleare, con conseguente discussione per l'attuazione di eventuali azioni di miglioramento.

## Fondazione Cecilia Caccia in DEL NEGRO - Onlus

### QUESTIONARIO FAMILIARI 2024

#### Questionario di raccolta della soddisfazione delle famiglie degli ospiti

Cari Familiari,

Vi proponiamo questo questionario come strumento utile per conoscere meglio la vostra opinione circa il servizio dalla Struttura. Le vostre risposte saranno analizzate in un quadro generale circa la soddisfazione di parenti e visitatori e diventeranno preziosi spunti per migliorare ulteriormente il servizio offerto ai vostri cari alle famiglie.

Il questionario sarà trattato in modo ANONIMO. Se avete bisogno di supporto alla compilazione potete rivolgervi al personale dell'accoglienza al piano terra.

Vi ringraziamo per la vostra collaborazione.

1.

Inserisca i SUOI dati anagrafici  
(NON dell'ospite della struttura)

- ☐ Coniuge
- ☐ Fratello/Sorella
- ☐ Figlio/figlia
- ☐ Altro familiare

2.

Sesso

- ☐ Femmina
- ☐ Maschio

3.

Qual è l'età del suo familiare OSPITE in struttura

- ☐ fino ai 64
- ☐ anni 65-74
- ☐ anni 75-85
- ☐ più di 85 anni

4.

Da quanto il suo familiare risiede in struttura?

☐ Da meno di un anno

☐ Da più di un anno

5.

Perché ha scelto questa struttura?

☐ Per vicinanza territoriale

☐ Perché non c'erano altre strutture disponibili

☐ Perché mi è stata consigliata

☐ Altro \_\_\_\_\_

6.

Le informazioni ricevute all'arrivo sono state? NON COMPILARE SE L'OSPITE RISIEME IN STRUTTURA DA PIU' DI UN ANNO

☐ Molto buone

☐ Buone

☐ Sufficienti

☐ Insufficienti

7.

Si ritiene soddisfatto della gestione al momento dell'accoglienza in struttura? NON COMPILARE SE L'OSPITE RISIEME IN STRUTTURA DA PIU' DI UN ANNO

☐ Molto buona

☐ Buona

☐ Sufficiente

☐ Insufficiente

☐ Altro \_\_\_\_\_

8.

Si ritiene complessivamente soddisfatto circa il servizio offerto dalla Struttura?

- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Poco
- ☐ Per nulla

9.

E' soddisfatto delle informazioni che riceve sulle condizioni del suo familiare dal personale medico/infermieristico?

- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Poco
- ☐ Per niente

10.

Si sente coinvolto dal personale medico/infermieristico sulle cure del suo familiare?

- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Poco
- ☐ Per niente

11.

In generale desidererebbe essere:

- ☐ Più coinvolto di adesso
- ☐ Meno coinvolto di adesso
- ☐ Va bene così

12.

Sarebbe interessato a partecipare al Piano Assistenziale Individuale (PAI)?

- ☐ Sì
- ☐ No
- ☐ Non so di cosa si tratta

## Carta dei Servizi

13.

Solitamente come segnala eventuali problematiche riscontrate?

- ☐ Mi rivolgo al personale di reparto
- ☐ Mi rivolgo alla Direzione della Struttura
- ☐ Scrivo una mail
- ☐ Mi rivolgo in ufficio
- ☐ Altro \_\_\_\_\_

14.

Un solo contrassegno per riga

| 1 = molto<br>soddisfatto                       | 2 =<br>soddisfatto | 3 = poco<br>soddisfatto | 4 = per<br>nulla<br>soddisfatto | 5 = non<br>usufruisce<br>del servizio | 6= non<br>conoscevo il<br>servizio |   |   |   |   |
|------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|---|---|---|---|
|                                                |                    |                         |                                 | 1                                     | 2                                  | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Cure mediche                                   |                    |                         |                                 |                                       |                                    |   |   |   |   |
| Cure infermieristiche                          |                    |                         |                                 |                                       |                                    |   |   |   |   |
| Cure assistenziali (ASA/OSS)                   |                    |                         |                                 |                                       |                                    |   |   |   |   |
| Cure fisioterapiche                            |                    |                         |                                 |                                       |                                    |   |   |   |   |
| Animazione, socializzazione e culturali        |                    |                         |                                 |                                       |                                    |   |   |   |   |
| Supporto psicologico (individuale o di gruppo) |                    |                         |                                 |                                       |                                    |   |   |   |   |

15.

Come valuta i seguenti servizi generali ed alberghieri?

Un solo contrassegno per riga

| 1 = molto<br>soddisfatto                | 2 =<br>soddisfatto | 3 = poco<br>soddisfatto | 4 =<br>insoddisfatto | 5 = non ne<br>usufruisce |   |   |   |   |  |
|-----------------------------------------|--------------------|-------------------------|----------------------|--------------------------|---|---|---|---|--|
|                                         |                    |                         |                      | 1                        | 2 | 3 | 4 | 5 |  |
| Segreteria                              |                    |                         |                      |                          |   |   |   |   |  |
| Servizio accoglienza ingresso struttura |                    |                         |                      |                          |   |   |   |   |  |
| Lavanderia                              |                    |                         |                      |                          |   |   |   |   |  |
| Parrucchiere                            |                    |                         |                      |                          |   |   |   |   |  |
| Pulizie                                 |                    |                         |                      |                          |   |   |   |   |  |

16.

Come valuta l'accoglienza e il comfort degli ambienti comuni?

Una sola risposta

- ☐ Molto buona
- ☐ Buona
- ☐ Poco
- ☐ Per nulla

17.

Come valuta la possibilità di personalizzare la camera?

Una sola risposta

- ☐ Molto buona
- ☐ Abbastanza buona
- ☐ Poco
- ☐ Per niente

18.

E' soddisfatto degli orari di visita dei parenti?

Una sola risposta

- ☐ Molto soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

19.

E' soddisfatto delle modalità di uscita degli ospiti con i parenti?

Una sola risposta

- ☐ Molto soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per nulla
- ☐ Non vengono effettuate uscite

20.

Avrebbe dei suggerimenti per migliorare i servizi che offriamo?

.....

21.

A quale di questi momenti

dedicati a voi familiari le piacerebbe partecipare se la struttura lo proponesse?

☐ Incontri informativi su temi specifici condotti dal personale medico sanitario e/o altre figure professionali

☐ Attività da svolgere in gruppo con i propri familiari che risiedono in struttura mediati e condotti da un professionista (esempio: gruppi di parola "Raccontami")

# RSA - Fondazione Cecilia Caccia

## Questionario di valutazione della soddisfazione dei dipendenti

Il questionario che ti chiediamo di compilare ha lo scopo di fornire un'immagine generale sul benessere degli operatori che lavorano in struttura.

La tua opinione è molto importante. Il questionario è anonimo.

Se avessi problemi tecnici nella compilazione troverai una copia cartacea in segreteria. Potrai inserire nella cassetta vicino alla timbratrice.

Sei soddisfatto dell'ambiente fisico del tuo posto di lavoro?

- ☐ sì
- ☐ no
- ☐ altro

Sei soddisfatto della professione che svolgi?

- ☐ sì
- ☐ no
- ☐ altro

Quanto ti ritieni soddisfatto delle condizioni di lavoro intese come numero operatori e delle turnazioni?

- ☐ molto soddisfatto/a
- ☐ soddisfatto/a
- ☐ poco soddisfatto/a
- ☐ per nulla soddisfatto/a
- ☐ altro

Quanto ti ritieni soddisfatto delle procedure operative del tuo lavoro?

- ☐ molto soddisfatto/a
- ☐ soddisfatto/a
- ☐ poco soddisfatto/a
- ☐ per nulla soddisfatto/a
- ☐ altro

## Carta dei Servizi

I compiti da svolgere richiedono conoscenza e capacità di cui non disponi?

- ☐ molto soddisfatto/a
- ☐ soddisfatto/a
- ☐ poco soddisfatto/a
- ☐ per nulla soddisfatto/a
- ☐ altro

Quanto ti ritieni soddisfatto degli orari di lavoro? (ore complessive e turnazione se presente)

- ☐ molto soddisfatto/a
- ☐ soddisfatto/a
- ☐ poco soddisfatto/a
- ☐ per nulla soddisfatto/a
- ☐ altro

Se potessi scegliere desidereresti lavorare ..

- ☐ meno ore settimanali
- ☐ più ore settimanali
- ☐ sono soddisfatto/a delle ore che svolgo
- ☐ altro

Come valuti la comunicazione tra i colleghi che svolgono il suo stesso ruolo?

- ☐ ottima
- ☐ buona
- ☐ scarsa
- ☐ nulla
- ☐ altro

Come valuti la comunicazione con le altre figure professionali?

- ☐ ottima
- ☐ buona
- ☐ scarsa
- ☐ nulla

## Carta dei Servizi

In quale modo affronta i problemi che incontra nel fare il tuo lavoro? (puoi segnare più opzioni)

- ☐ mi confronto con i miei colleghi
- ☐ mi confronto con altre figure professionali
- ☐ cerco di risolvere in autonomia
- ☐ mi rivolgo ai responsabili
- ☐ altro

Ritieni che il tuo lavoro venga riconosciuto?

- ☐ mi confronto con i miei colleghi
- ☐ mi confronto con gli altri professionisti
- ☐ cerco di risolvere in autonomia
- ☐ mi rivolgo ai responsabili
- ☐ altro

Vengono offerte opportunità di aggiornamento e sviluppo professionale?

- ☐ mai
- ☐ raramente
- ☐ a volte
- ☐ spesso
- ☐ altro

Ci sono temi che ti piacerebbe affrontare nei corsi di aggiornamento?

.....

.....

.....

I ruoli organizzativi e i compiti lavorativi sono chiari e ben definiti?

- ☐ mai
- ☐ raramente
- ☐ a volte
- ☐ spesso
- ☐ altro

## Carta dei Servizi

Ti è chiaro quali sono le persone responsabili di riferimento per lo svolgimento del tuo lavoro?

- ☐ sì
- ☐ no
- ☐ dipende dalle situazioni (a volte mi è chiaro, a volte no)

Vivi serenamente la relazione con l'ospite?

- ☐ sì
- ☐ no
- ☐ dipende dalle situazioni

Riesci ad instaurare con i familiari degli ospiti un rapporto di collaborazione?

- ☐ sì
- ☐ no
- ☐ dipende dalle situazioni
- ☐ non ho mai rapporti con le famiglie

Quali sono secondo te, le cose più urgenti da migliorare nell'organizzazione? (Massimo 3 risposte)

- ☐ La confortevolezza dell'ambiente di lavoro
- ☐ La sicurezza dell'ambiente di lavoro
- ☐ La circolazione e la chiarezza delle informazioni
- ☐ I rapporti tra colleghi
- ☐ I rapporti con i superiori
- ☐ I rapporti con gli altri professionisti dell'equipe
- ☐ I supporti informatici e tecnologici
- ☐ La flessibilità dell'orario di lavoro
- ☐ La chiarezza degli obiettivi e dei compiti
- ☐ La valorizzazione del personale
- ☐ La formazione e l'aggiornamento del personale
- ☐ altro

## Carta dei Servizi

Consigliaresti ad un tuo conoscente di lavorare in questa R.S.A.?

☐ sì

☐ no

☐ altro

Consigliaresti questa R.S.A ad una famiglia che sta valutando di inserire un proprio caro in una struttura?

☐ sì

☐ no

☐ altro

Ti lasciamo questo spazio per eventuali suggerimenti, osservazioni che non hai potuto esprimere attraverso questo questionario.

Ti ringraziamo

.....

.....

.....