



FONDAZIONE "VILLA SERENA" O.N.L.U.S.
Viale G. B. Orizio n. 17 - 25037 Pontoglio
Tel. 030/737155 - Fax 030/7472085
Mail: villaserenapontoglio@gmail.com
Internet: www.fondazionevillaserena.it

CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA



Redatta in conformità alla D.G.R. n. 2569 del 31/10/2014

Ultimo aggiornamento: 03 Luglio 2017

Sommario

Sommario	2
Cenni Storici	4
Carta Dei Servizi	5
La Carta dei servizi	5
Principi e valori fondamentali di riferimento	5
Consiglio di Amministrazione:	6
La Persona Anziana al centro di diritti e doveri.....	7
Tutela dei diritti riconosciuti	8
Protezione giuridica delle persone fragili.....	8
INFORMAZIONI GENERALI	9
I Servizi	9
Servizio medico	10
Assistenza medica specialistica.....	10
Assistenza infermieristica	10
Servizio di riabilitazione	11
Servizio socio-assistenziale.....	11
Servizio di animazione	11
Servizio di ristorazione.....	11
Servizio di lavanderia e guardaroba	12
Servizio di parrucchiera	12
Assistenza religiosa e luogo di culto	12
Servizio di volontariato	12
Le risorse umane	12
Riconoscimento del personale.....	13
Orari di visita	13
Modalità di ammissione – la presentazione della domanda e il contratto d’ingresso	13
Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione	14
Decessi	16
Erogazioni liberali e agevolazioni fiscali	16
5 per MILLE	16
Modello Organizzativo	16
Organigramma	Errore. Il segnalibro non è definito.
Organigramma funzionale	18
Menù	19
Servizi Complementari	23
Servizio radiotelevisivo.....	23

Corrispondenza.....	23
Servizio trasporto.....	23
Servizio di ristoro.....	23
Oggetti personali.....	23
Divieto di fumare.....	23
Norme antincendio.....	23
Uscita dalla struttura con i parenti.....	24
Rette di degenza.....	24
Posti letto accreditati a contratto con ATS.....	25
Posti letto accreditati non a contratto con ATS e sollievo.....	25
Determinazione della retta.....	25
Pagamento della retta.....	25
Composizione della retta.....	25
Certificazioni fiscali.....	26
Richieste di contributi finanziari e altro.....	26
Vivere in R.S.A. - Alcune regole e notizie utili.....	27
La Convivenza.....	27
La giornata tipo dell'ospite.....	27
Gli orari della giornata:.....	27
Colloqui con i parenti degli ospiti.....	29
Carta dei diritti della persona anziana.....	29
Strumenti di tutela e di verifica Customer Satisfaction.....	30
Procedure di reclamo.....	30
URP: Ufficio delle Relazioni con il pubblico.....	31
Modalità per l'accesso e il rilascio della documentazione sociosanitaria.....	31
Verifica della carta dei servizi, degli impegni e adeguamento organizzato.....	31
Indagini sulla soddisfazione degli ospiti clienti.....	31
Modalità di pubblicazione della carta dei servizi.....	31
Indirizzo e recapiti:.....	32
Come trovarci.....	32
Altre informazioni utili.....	33
QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	34
SCHEDA DI SEGNALAZIONE DI LAMENTELA O APPREZZAMENTO.....	35

Cenni Storici

La casa di riposo "Villa Serena" fu costituita in Pontoglio ed il suo statuto organico adottato in data 5/6/1909 (approvato R.D. 29/7/1909).

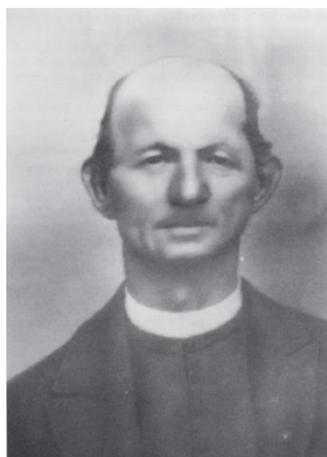
L'istituzione fu realizzata per l'interessamento della Parrocchia di Pontoglio ed in particolare di Don Stefano Chitò ed Erminia Banzolini nella loro veste di Fondatori.

L'istituzione è andata costituendosi grazie alle opere in campo sociale di Don Paolo Manenti, realizzate attraverso i lasciti dei cittadini Pontogliesi e del contributo della Cassa Rurale ed Artigiana di Pontoglio. Nei tempi recenti, con i contributi di quest'ultima, di privati cittadini e della Regione Lombardia, l'Ente Villa Serena è stato inquadrato, come IPAB.

Dal primo maggio 2004, a seguito di direttiva regionale, l'esatta denominazione sociale è Fondazione "Villa Serena" O.N.L.U.S.



Banzolini Elisabetta



Don Stefano Chitò



Villa Serena: veduta dall'alto



Villa Serena: La vecchia Casa di riposo

Carta Dei Servizi

La Carta dei servizi

La carta dei servizi della Fondazione “Villa Serena” O.N.L.U.S. si propone di dare un segnale concreto della volontà e dell’impegno di porre al centro della nostra attività l’ospite, nel massimo rispetto delle sue esigenze e della sua persona rendendo:

- *PIÙ COMPRENSIBILI ED ACCESSIBILI I SERVIZI*
- *PIÙ CONFORTEVOLE LA PERMANENZA NELLA STRUTTURA*
- *PIÙ TUTELATI E TUTELABILI I DIRITTI*

La condizione di soggetto debole del disabile riduce di fatto l’esigibilità dei suoi diritti di persona sia in famiglia che nella comunità e, in particolare, se anziano, in ospedale e nelle Residenze Sanitarie Assistenziali.

Per ogni persona indipendentemente dalla struttura in cui risiede devono essere garantiti un insieme di diritti fondamentali, quali l’uguaglianza, la libertà e la solidarietà.

Per rendere operativi i diritti della persona all’interno della struttura, pensiamo che i requisiti necessari e basilari siano la trasparenza e l’informazione.

Con tale finalità informativa e divulgativa, abbiamo pensato e pubblicato il presente documento, che vuole essere da una parte uno strumento di conoscenza dei servizi di fatto erogati, dall’altra una guida semplice e pratica sulle regole di funzionamento della struttura.

Principi e valori fondamentali di riferimento

I principi e valori che ispirano i programmi, l’organizzazione, l’attività degli operatori, i rapporti con il cittadino utente e i risultati da conseguire, sono:

- **Uguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti gli utenti. Nessuna distinzione può essere fatta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L’uguaglianza non è assolutamente da intendersi come uniformità, ma è sempre salvaguardata l’individualità del singolo ospite.
- **Imparzialità:** nell’erogazione del servizio, gli operatori garantiscono agli utenti un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale.
- **Continuità:** l’organizzazione dell’Ente garantisce il massimo impegno per ridurre i disagi conseguenti il distacco dal proprio ambiente familiare degli ospiti; si predispone un’articolazione dei turni di servizio che garantiscono nelle 24 ore adeguati livelli d’assistenza.
- **Diritto di scelta:** l’ospite ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori, ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente, in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.

- **Partecipazione:** l'utente ha diritto di partecipare e di contribuire al miglioramento della qualità della prestazione mediante osservazioni, suggerimenti e critiche. L'ente s'impegna ad esaminare ed a dare riscontro a tali domande.
- **Efficacia, efficienza ed economicità** il livello della prestazione è sempre garantito tramite un utilizzo razionale delle risorse a disposizione ed una costante verifica del rapporto qualità-quantità della spesa sostenuta. Tutti gli operatori, a tutti i livelli, s'impegnano ad evitare sprechi di tempi, risorse, denaro e mezzi.
- **Legami familiari:** i familiari devono assumere un preciso impegno di solidarietà nei confronti del loro congiunto divenuto ospite: solidarietà fondamentale nei primi passi verso l'inserimento e, vicinanza ed attenzione per una costante dimostrazione di bene. La struttura si impegna a favorire i legami con la famiglia, amici e vicini, moltiplicando le occasioni di apertura e di scambio, facilitandone l'accesso ai servizi e proponendo attività adatte e stimolanti.

Questo documento intende assicurare *trasparenza e accessibilità* ai servizi e alle prestazioni fornendo agli ospiti e ai loro familiari piena informazione sulle possibilità offerte dalla nostra Residenza, ritenendo che questo rappresenti il primo passo per migliorare la qualità del servizio stesso.

Agosto 2012

Il Presidente
Tobia Brianza

Consiglio di Amministrazione:

L'attuale C.D.A. è così composto

Presidente Tobia Brianza

Vice Presidente Carlo Masneri

Consiglieri Don Angelo Mosca

Gozzini Marino

Rota Matteo



La Persona Anziana al centro di diritti e doveri

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETA' LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "dirigerle" senza per questo venire a meno dell'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di integrare liberamente con tutte le età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria creatività e originalità.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudine personale, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia od autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

Tutela dei diritti riconosciuti

Il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela e la direzione costituiscono un punto di riferimento informale, immediato e gratuito e di semplice accesso a tutti coloro che necessitano di tutela.

Protezione giuridica delle persone fragili

La legge 6/2004 ha introdotto una vera e propria rivoluzione nel mondo della protezione giuridica delle persone maggiorenni, rivoluzione che si può cogliere fin dall'art. 1 dove afferma che la legge ha la finalità di tutelare, con la minore limitazione possibile della capacità di agire, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana, mediante interventi di sostegno temporaneo o permanente e ancora nell'art. 2 che modifica il titolo del capitolo del codice civile ora dedicato alle misure di protezione giuridica delle persone prive in tutto o in parte di autonomia.

A tal proposito in fase di sottoscrizione del contratto d'ingresso la Fondazione provvederà a fornire una specifica informativa relativa all'amministratore di sostegno.

INFORMAZIONI GENERALI

La Fondazione "Villa Serena" ONLUS può ospitare anziani non autosufficienti, per una dotazione attuale complessiva di 63 posti letto di cui 3 sollievo.

I Servizi

La fondazione Villa Serena ONLUS offre servizi sia a carattere residenziale (Residenza Sanitaria Assistita), che semiresidenziale (Centro Diurno Integrato).

La R.S.A. è autorizzata al funzionamento con provvedimento rilasciato dalla Regione per 63 posti letto di cui 60 accreditati con la regione, 6 non contrattualizzati con L'ATS di Brescia e tre di sollievo.

Il Centro Diurno è autorizzato al funzionamento con provvedimento rilasciato dalla Regione per 20 posti.

Le rette di degenza applicate, stabilite con atto deliberativo e soggette a variazioni nel tempo in base alle esigenze di bilancio, includono la fruizione dei seguenti servizi:



Posti letto accreditati a contratto con ATS

- Assistenza medica di base
- Assistenza infermieristica
- Fornitura farmaci, ausili
- Servizio di riabilitazione
- Servizio di animazione
- Servizio di ristorazione
- Servizio di lavanderia
- Servizio di pulizia delle camere
- Assistenza diretta alla persona

Posti letto accreditati non a contratto e sollievo

- Assistenza infermieristica
- Assistenza diretta alla persona
- Servizio di riabilitazione
- Servizio di animazione
- Servizio di ristorazione
- Servizio di lavanderia
- Servizio di pulizia delle camere

Sono esclusi dalla retta i costi riguardanti l'acquisto di farmaci, ausili, ticket degli ospiti occupanti i posti letto accreditati non a contratto e sollievo.

Gli ospiti sono ricoverati in tre nuclei, ospitati in camere a due letti, beneficiano del supporto di personale qualificato e formato nel campo dell'assistenza agli anziani.

Il personale opera in équipe in modo tale che le conoscenze professionali specifiche di ciascun operatore sono condivise con quelle degli altri profili professionali.

Per ogni anziano ricoverato è approntato un piano individualizzato d'assistenza soggetto a periodiche verifiche ed aggiornamenti.

Servizio medico

Con l'ingresso in RSA, l'ospite è cancellato dagli elenchi della medicina di base, ma acquisisce l'iscrizione del medico della RSA finché rimarrà nella struttura. La RSA assicura la presenza di due medici dal lunedì al venerdì, uno al mattino e uno al pomeriggio. Nelle ore in cui i medici non sono presenti è garantita la pronta reperibilità, come pure è garantita la reperibilità medica nei giorni festivi e nelle ore notturne.

La struttura provvede direttamente alla fornitura di:

- Farmaci;
- Prodotti per l'alimentazione enterale (pappe, integratori alimentari) e presidi per l'incontinenza (pannoloni, cateteri, ecc.);
- Presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni da decubito, medicazioni;
- Ausili per la deambulazione ed il movimento (deambulatori, tripodi, carrozzelle).

Nel caso l'ospite fosse dimesso, sarà ripristinato il medico di base.

Assistenza medica specialistica

Qualora il medico della struttura ritenga utile acquisire consulenze mediche specialistiche potrà richiedere per l'ospite la consulenza di singoli professionisti. Tali consulenze non richiedono la compartecipazione di nessun importo di spesa se l'ospite è compreso nell'elenco delle categorie esenti (esempio: esenzione per invalidità civile, esenzione per limiti d'età, ecc).



Assistenza infermieristica

Nella RSA è garantita la presenza d'infermieri professionali nell'arco delle 24 ore per lo svolgimento d'attività professionali di loro competenza.

Servizio di riabilitazione

È garantita la presenza di due fisioterapisti per lo svolgimento di attività professionali di loro competenza. Le attività di fisioterapia sono effettuate nella palestra attrezzata o a letto per coloro che sono allettati. La struttura ha una sala fisioterapia provvista d'apparecchiature per laserterapia, ionoforesi, elettroterapia (tens ...), magnetoterapia, infrarossi. Il medico di reparto e quelli specialistici esterni valutano la necessità degli interventi riabilitativi, individuando i tipi di trattamento e la loro durata.

Servizio socio-assistenziale

È garantita l'igiene di tutti i locali ad uso diretto o indiretto degli ospiti e dei loro familiari, mediante pulizie giornaliere dei locali da parte del personale operante nella struttura o tramite soggetti appaltatori. L'igiene personale degli ospiti, è tra gli obiettivi primari di un'assistenza qualificata; a tal fine il personale socio-assistenziale infermieristico provvede quotidianamente all'igiene d'ogni ospite anche quelli allettati mediante l'utilizzo d'ausili quali teli antiatrito, sollevatori e bagno "assistito". Lo stesso personale bada a tutti i bisogni primari dell'ospite, intesi come igiene, alimentazione, cambi, riposo, mobilizzazione. Inoltre l'Ente fa come proprio il principio dell'informazione nei confronti dei familiari degli ospiti, circa i modi, i tempi e i comportamenti utili da parte di chi assiste l'anziano, al fine di rendere concreti gli obiettivi previsti nel piano d'assistenza individualizzato. Gli ospiti non autosufficienti sono assistiti quotidianamente dalle ASA e dalle OSS presenti nella struttura, attraverso programmi ed interventi mirati.



Servizio di animazione

Nella struttura è presente un animatore che ha il compito di organizzare momenti di svago e animazione, attraverso programmi quotidiani atti a valorizzare e sviluppare le capacità psico-fisiche dell'anziano.

Servizio di ristorazione

Il servizio ristorazione rivolto agli ospiti è affidato in gestione ad una ditta esterna, attualmente se ne occupa la ditta Hospes, la quale garantisce nell'ambito di menù settimanali un'ampia varietà di piatti, scelti sulla base delle esigenze dei singoli. La scelta degli orari dei

pasti, tenuto conto delle necessità organizzative interne, mira ad ampliare il più possibile i tempi tra un orario e l'altro per consentire le attività riabilitative e di animazione, e riducendo il più possibile il divario rispetto ai ritmi di vita familiare. A discrezione della Direzione Sanitaria potranno essere previste per alcuni ospiti delle diete speciali (diabetici, celiaci, priva di scorie etc.).

Servizio di lavanderia e guardaroba

Il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, traverse, ecc.) è affidato a una ditta esterna, mentre il lavaggio del vestiario degli ospiti è effettuato, per quanto riguarda la biancheria di fino (biancheria intima, ecc.), all'interno della struttura. I capi sono contraddistinti da un numero identificativo per ogni ospite. Per i capi particolarmente delicati per i quali è prevista la pulitura a secco, i famigliari sono invitati a provvedere personalmente.

Servizio di parrucchiera

All'interno della struttura, dietro chiamata, interviene una parrucchiera di fiducia dell'assistito.

N.B.: servizi resi da professionisti esterni (parrucchiera, podologa, estetista) devono essere pagati dai parenti degli ospiti, direttamente a chi li ha eseguiti.

Assistenza religiosa e luogo di culto

L'Ente assicura l'assistenza religiosa in convenzione con la curia di Brescia; quotidianamente alle ore 17.00 viene recitato il Santo Rosario; mentre la Santa Messa viene celebrata nella Cappella dell'ente ogni domenica e festività religiosa alle ore 17.00.

Servizio di volontariato

È operativo il Gruppo di Volontari "Sant'Obizio" che affiancano gli operatori per le attività previste nel programma annuale d'animazione, d'assistenza e supporto generale alla Fondazione.

Le risorse umane

La Fondazione "Villa Serena" ONLUS è una struttura residenziale socio-sanitaria che si avvale di tutte quelle figure professionali imposte dalla normativa regionale ed operano in modo integrato per la salute ed il benessere della persona.

Riconoscimento del personale

Il personale operante all'interno della Fondazione è munito di cartellino di riconoscimento che ne identifica il nome, cognome e la qualifica professionale

Orari di visita

La fondazione è aperta per i famigliari **dalle ore 8.00 alle ore 20.00**.

Gli orari riportati nelle pagine sono indicativi all'accesso nelle camere di degenza, in quanto, nel rispetto della privacy degli utenti, il mattino ci sono le cure igieniche degli ospiti e le pulizie delle camere.

Il pomeriggio è fatto divieto d'accesso nelle camere dalle ore 19.30 salvo disposizione della Direzione.

Si richiede inoltre ai familiari di osservare alcune regole:

- di evitare il sovraffollamento delle stanze limitando a poche persone il numero dei visitatori ammessi contemporaneamente al letto;
- per i bambini inferiori agli 8 anni l'accesso è consentito solo con accompagnatori;
- di tenere un comportamento corretto, rispettoso dell'ambiente e delle esigenze degli ospiti;
- di non portare agli ospiti cibi, medicinali o bevande che potrebbero interferire con le pratiche diagnostiche e terapeutiche in atto;
- non fumare e offrire sigarette agli ospiti.

Modalità di ammissione – la presentazione della domanda e il contratto d'ingresso

La Fondazione Villa Serena, quale ente gestore di servizi socio-sanitari e socio-assistenziali alla persona, opera in regime di accreditamento con Regione Lombardia. L'accesso degli anziani alla R.S.A. avviene a seguito di richiesta scritta di inserimento, avanzata dal cittadino bisognoso o suo delegato all'Ufficio Servizi Sociali del Comune dell'interessato, che provvede ad inoltrare la richiesta all'ufficio UCAM dell'ASST Franciacorta, per la valutazione multidimensionale e per l'inserimento della richiesta nell'apposita graduatoria; tale lista è gestita dall'ASST Franciacorta. Contestualmente il responsabile dei Servizi Sociali invita il cittadino a recarsi presso la Fondazione per valutare i servizi offerti.

In caso di disponibilità di un posto letto accreditato a contratto, l'amministrazione ne da comunicazione all'ufficio UCAM; l'ufficio provvederà a segnalare la persona da accogliere.

Per quanto riguarda i posti letto accreditati non a contratto ed i posti letto di sollievo, la domanda viene presentata direttamente alla direzione della Fondazione unitamente alla documentazione sanitaria dell'utente per essere messo in lista d'attesa. La lista di questi posti è gestita direttamente dall'ente.

La domanda d'ingresso, per i posti letto accreditati non a contratto e sollievo, viene fatta compilando il relativo modulo, al quale andrà aggiunto la documentazione sanitaria

sottoscritta dal medico curante con l'anamnesi e la terapia in atto. Il modulo dovrà essere datato, firmato e consegnato agli uffici amministrativi che provvederanno a inserire l'utente in lista d'attesa. L'ordine d'ingresso è cronologico, per regolamento dell'ente verrà assegnata priorità di ammissione ai cittadini del Comune di Pontoglio.

L'ammissione in R.S.A. è subordinata dal parere favorevole del Responsabile Sanitario. L'accoglienza dell'ospite, comunque, non deve mai intendersi definitiva e irreversibile, essendo sempre prevista la possibilità del rientro al domicilio.

Si precisa che in caso di accoglienza dell'anziano in struttura – che il familiare, tutore, amministratore di sostegno – unitamente all'ospite verrà chiamato a sottoscrivere il contratto d'ingresso che lo impegnerà – unitamente all'ospite, al regolare pagamento della retta di ricovero. Il contratto è redatto secondo le indicazioni fornite dall'ATS di Brescia e da Regione Lombardia.

Gli interessati a richiedere l'ammissione nella nostra Struttura possono visitare la Stessa e i suoi reparti richiedendo un appuntamento tramite telefono allo 030/737155 con la Sig.ra Stefania Gambarelli o con la Sig.na Sara Pagani.

Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione

Tutte le procedure disciplinanti le fasi dell'accoglienza nell'ente, presa in carico e dimissione dell'ospite sono regolamentate da specifici protocolli operativi; in questa sede per ovvi motivi di spazio e conseguenti esigenze di sinteticità, ci si limiterà ad elencare le fasi e le modalità più significative, di immediato interesse per la persona da ricoverare e per i suoi familiari; per ogni altra eventuale ed ulteriore necessità di chiarimento, ci si potrà rivolgere al direttore sig.ra Stefania Gambarelli.

Le fasi ed i momenti principali dell'accoglienza, presa in carico e dimissione sono i seguenti:

- non appena si rende disponibile un posto accreditato non a contratto o sollievo, la direzione contatta telefonicamente il familiare della prima persona in lista d'attesa, secondo l'ordine cronologico di presentazione della domanda con precedenza per i cittadini del Comune di Pontoglio. Nel caso di posti letto accreditati a contratto, l'amministrazione chiama l'UCAM della ASST Franciacorta per avere il nominativo dell'ospite da chiamare.
- Nel caso in cui la persona contattata sia interessata al ricovero, viene concordato il giorno e l'ora del colloquio con la direttrice ed il responsabile sanitario.
- Superato positivamente il colloquio, l'ospite viene accolto in struttura e preso in carico dalla R.S.A.
- Sulla base dell'osservazione condotta dalle diverse figure professionali nei primi giorni di ricovero, verrà predisposto un progetto individuale finalizzato al raggiungimento di precisi obiettivi socio-sanitari, con tempi di verifica periodica. Alle riunioni di equipe finalizzate alla redazione ed all'aggiornamento periodico del P.A.I. è raccomandata la partecipazione del familiare di riferimento.

- Le dimissioni dell'ospite, oltre che per decesso, potranno avvenire per l'eventuale rientro al domicilio o per trasferimento in altra R.S.A., su richiesta dell'interessato o dei suoi familiari; l'amministrazione della R.S.A. dal canto suo, si riserva invece la facoltà di disporre, in qualsiasi momento, la dimissione definitiva dell'ospite nel caso di comportamento incompatibile con la vita comunitaria, oppure nel caso di mancato pagamento della retta di degenza. Si precisa che, in ogni caso, la dimissione dell'ospite per cause diverse dal decesso avviene sempre in forma assistita, vale a dire di concerto con la famiglia e/o il Comune, e/o l'ATS, in modo che non vi sia soluzione di continuità nel percorso assistenziale.
- La Direzione ha facoltà insindacabile di trasferire l'ospite in una sistemazione (camera o posto letto) diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso, quando ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni psico-fisiche dell'ospite, previa semplice informazione all'ospite stesso ed ai suoi familiari.
- Nel caso di ricovero ospedaliero, o assenza dalla struttura per altri motivi, la R.S.A. è sollevata da ogni onere di assistenza nei confronti dell'ospite ricoverato o comunque assente.

Al momento dell'ingresso la segreteria consegna ai parenti dell'ospite:

- *Il contratto di assistenza socio sanitaria*
- *Il codice etico*
- *L'informativa sull'Amministratore di sostegno*
- *La carta dei servizi*
- *Il corredo individuale*
- *L'informativa/consenso per il trattamento dei dati sensibili*
- *Il consenso alla registrazione degli ECG (telecardiologia Poliambulanza)*

Al momento dell'inserimento è necessario avere a disposizione la seguente documentazione:

- *Carta d'identità e Codice Fiscale dell'interessato/a o la sua fotocopia;*
- *Tessera sanitaria;*
- *Tessera d'esenzione dal pagamento ticket (in mancanza della quale sarà a carico dell'ospite o dei suoi familiari la quota relativa agli esami specialistici);*
- *Fotocopia dell'eventuale verbale d'invalidità,*
- *Modello Obis riportante il tipo di pensione.*

È inoltre importante far avere al medico e al personale del reparto:

- *Tutta la documentazione sanitaria disponibile (cartellini ospedalieri, recenti esami specialistici, referti di radiografie, la terapia in atto a domicilio);*
- *Gli occhiali e altre protesi (protesi acustiche, calzature ortopediche, ecc.) o ausili (tripodi, carrozzella, bastoni) già usati a domicilio;*
- *Tutte le notizie che possono aiutare a erogare una migliore assistenza (le necessità d'assistenza della persona, le sue abitudini e i suoi gradimenti alimentari, i suoi interessi, ecc).*

Tutti i dati personali dell'ospite sono tutelati dalla legge 675/96, la legge sulla tutela della privacy.

Decessi

In caso di decesso la Direzione Sanitaria provvede alla redazione della certificazione sanitaria e necroscopica richiesta dalle norme vigenti. Per le esequie funebri è a disposizione la sala mortuaria. L'ente non provvede in nessun caso a mettere in contatto imprese di pompe funebri, perché la scelta è lasciata alla libera determinazione dei congiunti del defunto.



Erogazioni liberali e agevolazioni fiscali

Le erogazioni liberali fatte a favore della Fondazione "Villa Serena" ONLUS saranno impiegate dalla Fondazione per spese riguardanti la normale gestione dell'Ente. Vi precisiamo che dette somme sono deducibili come previsto dal Testo Unico delle Imposte sui Redditi.

5 per MILLE

Carissimo Amico,

come Presidente della Fondazione Villa Serena Onlus di Pontoglio ti devo chiedere un sostegno concreto per i nostri anziani.

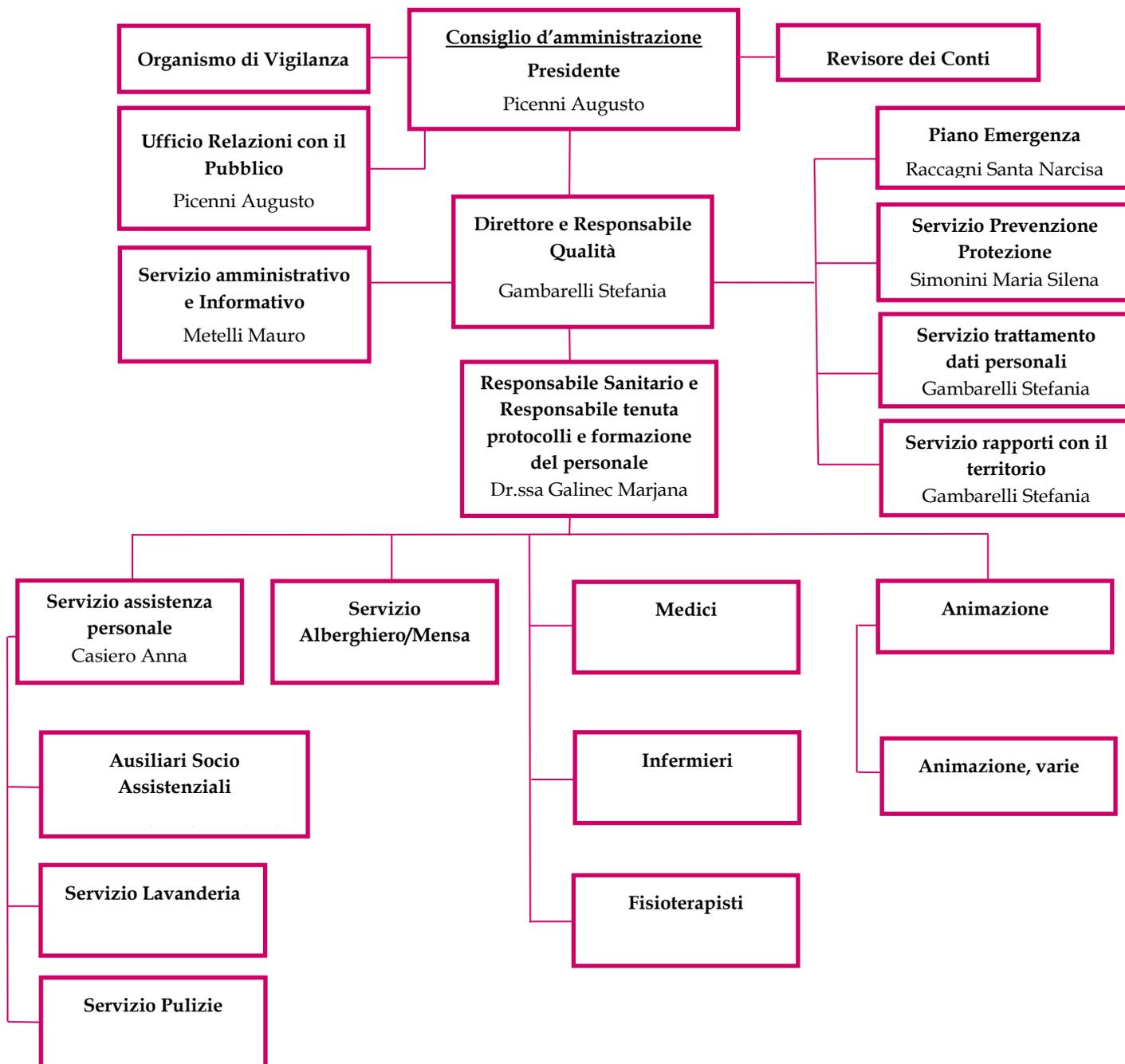
Gli anziani sono le nostre radici e la nostra storia, noi operiamo per la qualità di vita dei nostri anziani. Puoi collaborare anche tu destinando il 5 x mille delle imposte pagate alla casa di riposo "Villa Serena" Onlus di Pontoglio, dando il tuo sostegno personale e quello dei tuoi collaboratori, dei tuoi clienti, dei tuoi amici. Firma e fai firmare nell'apposito riquadro e inserisci il seguente codice fiscale:

00976580175

Modello Organizzativo

In data 29 Luglio 2014 il Consiglio di Amministrazione ha adottato il Modello Organizzativo ex- D.Lgs. 231 ed ha nominato l'Organismo di vigilanza (OdV).

ORGANIGRAMMA



Organigramma funzionale

LA FONDAZIONE è una persona giuridica di diritto privato, senza scopo di lucro, disciplinata dagli articoli 12 e seguenti del Codice Civile. L'attività della Fondazione si ispira allo Statuto approvato dal Presidente della Regione Lombardia con Decreto n. 6838 del 19/06/2006.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE è l'organo di governo della Fondazione, dura in carica 5 anni.

IL PRESIDENTE è il legale rappresentante dell'Ente ed è il responsabile, nel suo complesso, di tutta l'attività della Fondazione.

IL VICE PRESIDENTE collabora con il Presidente nella definizione delle proposte strategiche riguardanti l'attività generale della Fondazione, inoltre sostituisce il Presidente nei casi di assenza e di impedimento di quest'ultimo.

IL DIRETTORE, come previsto dall'art. 14 dello Statuto, è il responsabile della gestione della Fondazione. Coordina – in particolare – il settore amministrativo, contabile e tecnico dell'Ente. Partecipa alle sedute del Consiglio d'Amministrazione predisponendo gli atti deliberativi e dando poi attuazione alle decisioni assunte dall'organo di governo.

IL RESPONSABILE SANITARIO ha la responsabilità di tutta l'attività sanitaria che viene svolta nella Fondazione. In particolare, coordina e vigila sull'operato dei medici che collaborano con lui all'erogazione dei servizi e delle prestazioni sanitarie.

IL COORDINATORE DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI (cooperativa COMIS) è il responsabile di tutta l'attività socio-sanitaria, assistenziale, di lavanderia e pulizie della Fondazione. Coordina l'attività del personale assistenziale (ASA/OSS), del personale delle pulizie e della lavanderia.

ORGANI DI VIGILANZA E SORVEGLIANZA. La Fondazione è dotata, altresì, di organi che – pur non avendo una collocazione gerarchica – esercitano vigilanza e sorveglianza per assicurare il rispetto delle norme di legge che regolano le diverse attività dell'Ente: il Revisore dei Conti, l'Organismo di Vigilanza ai sensi del D. Lgs. N. 231/2001, il Medico Competente, il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.

L'ATS di Brescia, infine, esercita costantemente attività di vigilanza per verificare il mantenimento dei requisiti organizzativi, strutturali e di personale delle unità di offerta accreditate e/o autorizzate al funzionamento.

Menù

PRIMAVERA / ESTATE

Giorno della Settimana	1° settimana		2° settimana	
	Pranzo	Cena	Pranzo	Cena
Lunedì	Risotto alla milanese Petto di pollo ai ferri Zucchine Macedonia frutta fresca	Pas.to verdura con pasta Roast beef Insalata mista Frutta cotta	Penne al pomodoro Bollito di manzo Insalata mista fresca Macedonia frutta fresca	Minestra Tonno Verdure cotte Frutta cotta
Martedì	Pasta alle verdure Bistecca di manzo Melanzane Frutta fresca	Minestrina Filetti di merluzzo Pomodori Frutta cotta	Risotto alle verdure Vitello tonnato Coste Frutta fresca	Pas.to verdura con pasta Prosciutto e melone Insalata di pomodori Frutta cotta
Mercoledì	Pasta al pomodoro Polpette senza salsa pom. Coste Frutta fresca	Minestra di riso Formaggio emmenthal Cavolfiori Frutta cotta	Ravioli al ragù Hamburger Patate lesse Frutta fresca	Minestra riso con verdure Trotta Zucchine Frutta cotta
Giovedì	Tagliatelle al ragù Coniglio al forno Insalata di pomodori Frutta fresca	Minestrone di orzo Prosciutto cotto Spinaci Frutta cotta	Spaghetti al ragù Scaloppine al limone Insalata mista fresca Macedonia frutta fresca	Minestrone con pasta Prosciutto cotto Carote cotte Frutta cotta
Venerdì	Insalata di riso Trotta ai ferri Fagiolini freschi cotti Frutta fresca	Passato legumi con pasta Fontina Insalata mista Frutta cotta	Pasta al tonno Palombo Piselli Frutta fresca	Minestrone Taleggio Fagiolini freschi cotti Frutta cotta
Sabato	Paste con zucchine e ragù Ali e cosce di pollo Spinaci cotti Frutta fresca	Minestra Carpaccio Patate lesse Frutta cotta	Penne pom. Orig mozz.la Pollo alla cacciatora Cavolfiori Frutta fresca	Crema verdure Mozzarella Insalata mista Frutta cotta
Domenica	Pasta al ragù Arrosto di vitello Patate arrosto Frutta fresca	Pas.to verdura con pasta Roast beef Insalata mista Frutta cotta	Tagliatelle al ragù Arrosto di vitello Verdura cotta Frutta fresca	Minestrina Prosciutto crudo Purè di patate Frutta cotta

MENÙ

PRIMAVERA / ESTATE

Giorno della Settimana	3° settimana		4° settimana	
	Pranzo	Cena	Pranzo	Cena
Lunedì	Pasta in bianco Carne alla pizzaiola Insalata mista Frutta fresca	Minestrina Sgombri Verdure cotte Frutta cotta	Spaghetti tonno e piselli Polpette senza pomodoro Fagiolini freschi cotti Frutta cruda	Passato verdura + pasta Trotta agli aromi Insalata mista Frutta cotta
Martedì	Pasta al pesto Roastbeef Cavolfiori Frutta fresca	Pass. Verdura con pasta Crescenza Insalata mista Frutta cotta	Pasta al ragù Involtini Zucchine Frutta fresca	minestrone con pasta Vitello tonnato Spinaci Frutta cotta
Mercoledì	Insalata di riso Scaloppine al vino bianco Spinaci Macedonia fresca	Minestrina Prosciutto cotto Verdure cotte Frutta cotta	Risotto ai funghi Pollo arrosto Cavolfiori Frutta fresca	Minestrina Prosciutto cotto Zucchine Frutta cotta
Giovedì	Tortellini in brodo Polenta coniglio gorgonzola Frutta fresca Tortellini in brodo	Riso in bianco Carpaccio Insalata mista Frutta cotta	Tagliatelle al ragù Bistecca alla pizzaiola Patate arrosto Macedonia di frutta	Zuppa di legumi + pasta Polpette di verdura Cavolfiori Frutta cotta
Venerdì	Pasta vongole senza pom. Palombo ai ferri Insalata mista Frutta fresca	Pas.to verdura con pasta Tonno Fagiolini freschi cotti Frutta cotta	Risotto alla milanese Uova occhio di bue Spinaci Frutta fresca	Minestrina Filetti merluzzo Pomodori Frutta cotta
Sabato	Pasta al pomodoro Cosce di pollo Zucchine Frutta fresca	Minestrina Mozzarella pom. e orig. Frutta cotta	Pasta zucchine e ragù Roastbeef Insalata mista Frutta fresca	Riso in bianco Formaggi misti Coste Frutta cotta
Domenica	Pasta al forno Arrosto di vitello Patate arrosto Frutta fresca	Minestrina Prosciutto crudo Insalata mista Frutta cotta	Casoncelli Coniglio polenta e piselli Frutta cruda	Semolino Prosciutto e melone Patate cotte Frutta cotta

MENÙ

AUTUNNO/INVERNO

Giorno della settimana	1° Settimana		2° Settimana	
	Pranzo	Cena	Pranzo	Cena
Lunedì	Risotto alla milanese Petto di pollo ai ferri Zucchine Frutta fresca	Passato di verdura Crescenza Carote Frutta	Sedani al pomodoro Bollito di manzo Zucchine Frutta fresca	Minestrina Tonno Verdure cotte Frutta cotta
Martedì	Pasta al pomodoro fresco Manzo bollito Fagiolini Frutta di stagione	Minestrina Nasello gratinato Spinaci Frutta cotta	Pasta al pomodoro Bistecca di pollo Coste Frutta di stagione	Passato di verdura Crescenza Purea di patate Frutta cotta
Mercoledì	Pasta al pomodoro Bistecca di vitello Coste Frutta di stagione	Minestra di riso Filetti di merluzzo Cavolfiori Frutta cotta	Ravioli al ragù Polpette al sugo Spinaci Frutta fresca	Minestra di riso e verdure Prosciutto cotto Finocchi o patate Frutta cotta
Giovedì	Tagliatelle al ragù Coniglio al forno Patate all'olio Frutta di stagione	Minestrone d'orzo Mozzarella fresca Finocchi e carote Purea di mele	Fusilli al pomodoro Hamburger Piselli Frutta fresca	Minestrone con pasta Trotta Zucchine Frutta cotta
Venerdì	Risotto Pesce ai ferri Insalata fresca Frutta di stagione	Passato di legumi Fontina Cavolfiori Frutta cotta	Spaghetti al pomodoro Tonno Cavolfiori Frutta di stagione	Minestrina Prosciutto crudo Patate all'olio Frutta
Sabato	Minestrina Bistecca di pollo Fagiolini Frutta di stagione	Riso e piselli Bistecca di emmenthal Spinaci Frutta cotta	Minestra primavera Pollo alla cacciatora Insalata mista Frutta	Crema di verdure Taleggio Coste Frutta cotta
Domenica	Pasta al ragù Arrosto di vitello Patate arrosto Frutta di stagione	Minestrina Prosciutto crudo Zucchine Frutta cotta o cruda	Risotto ai funghi Cosciotto arrosto Fagiolini carote e/o Frutta di stagione	Minestra prezzemolata Prosciutto crudo Carote e/o purea di patate Frutta cotta

MENÙ

AUTUNNO/INVERNO

Giorno della settimana	3° Settimana		4° Settimana	
	Pranzo	Cena	Pranzo	Cena
Lunedì	Pasta in bianco Carne alla pizzaiola Insalata mista Frutta di stagione	Minestrina Sgombri Verdure cotte Frutta cotta	Mezze penne alle verdure Polpette Fagiolini Frutta di stagione	Passato di verdura Mozzarella Patate all'olio e prezzemolo Frutta cotta
Martedì	Pasta e fagioli minestrone Manzo bollito Cavolfiori Frutta fresca	Minestrone Prosciutto cotto Zucchine Frutta cotta	Pasta al ragù Bistecca ai ferri Coste Frutta fresca	Minestrone di pasta Formaggio italiano Carote Frutta cotta
Mercoledì	Risotto ai trevisani Scaloppine al vino bianco Spinaci Frutta fresca	Crema di verdure Mozzarella fresca Carote e purea di patate Frutta cotta	Risotto all'ortolana Pollo arrosto Spinaci Frutta fresca	Minestrina Filetti di merluzzo al limone Zucchine Frutta cotta
Giovedì	Tortellini in brodo Brasato Verza bollita Frutta di stagione	Riso in bianco Fontina Coste Frutta cotta	Pasta al pomodoro Bistecche alla pizzaiola Patate all'olio e prezzemolo Frutta fresca	Zuppa di legumi Polpette di verdura Cavolfiori Frutta cotta
Venerdì	Pasta alle vongole Trota agli aromi Carote Frutta fresca	Passato di verdura Tonno Fagiolini Frutta	Risotto alla milanese Palombo al forno Zucchine Frutta fresca	Minestrone di verdure Fontina Purea di patate e carote Frutta cotta
Sabato	Pasta al pomodoro Coscette di pollo Zucchine Frutta fresca	Minestrina Crescenza Spinaci Frutta di stagione	Pasta al pomodoro Roastbeef Fagiolini Frutta fresca	Minestrina Crescenza Coste Frutta cotta
Domenica	Pasta al ragù' Arrosto di vitello Finocchi o verdura cotta Frutta fresca	Minestrina Prosciutto crudo Purea di patate Frutta cotta	Casoncelli Coniglio Piselli Frutta di stagione	Semolino Prosciutto crudo Patate e carote Frutta

Servizi Complementari

Servizio radiotelevisivo

In reparto e nel salone al pianoterra, e in tutte le camere di degenza sono presenti apparecchi televisivi e radio a disposizione degli ospiti.



Corrispondenza

Tutta la posta recapitata presso la Struttura ed indirizzata agli ospiti sarà consegnata agli stessi o se impossibilitati ai loro familiari.

Servizio trasporto

Gli ospiti beneficiano di un servizio di trasporto con veicoli dell'Ente per le visite specialistiche ospedaliere esterne all'Ente. Tale servizio non comporta nessun costo aggiuntivo per l'ospite ed è gestito dal Gruppo Volontari "Sant'Obizio".

Servizio di ristoro

Al piano terra sono installati un distributore automatico di bevande calde e uno di bevande fredde che possono essere utilizzati dagli ospiti e dai familiari.

Oggetti personali

Non è consigliato portare in R.S.A. grosse somme di denaro, gioielli o altri valori. Si prega di prestare particolare attenzione a non lasciare incustoditi portafogli e oggetti di valore: l'Amministrazione non risponde di eventuali ammanchi. È però possibile, ai familiari di persone non in grado di gestirsi autonomamente, lasciare in direzione o in segreteria piccole somme di denaro per soddisfare eventuali bisogni (esempio: caffè, biscotti, bibite, ecc.).

Divieto di fumare

Il fumo, anche inalato passivamente, è dannoso alla salute e può disturbare altri ospiti. Pertanto in tutti i locali è vietato fumare.

Norme antincendio

Il personale della RSA è addestrato ad intervenire per controllare incendi e tutelare la sicurezza degli ospiti.

In caso di incendio:

- Informare immediatamente il personale;
- Se l'incendio è nella camera, cercare di allontanarsi e, se possibile, chiudere bene la porta per rallentare il propagarsi delle fiamme;

- Se il locale è invaso da fumo, stendersi, se possibile, a terra e raggiungere la porta proteggendo la bocca e in naso con un panno umido;
- Se è disposta l'evacuazione:
 - Eseguire le indicazioni del personale;
 - Non usare gli ascensori.

Uscita dalla struttura con i parenti

Se non sussistono controindicazioni cliniche, l'ospite è libero di uscire previo accordo del familiare con l'infermiere di turno e con il medico competente. È consigliabile avvisare l'infermiere di turno il giorno precedente e farsi consegnare, prima dell'uscita, la terapia medica da somministrare all'ospite.



Rette di degenza

La retta di degenza è determinata annualmente dal Consiglio d'Amministrazione dell'ente. L'ammontare della retta è stabilito in base ad un'attenta e approfondita valutazione di diversi fattori quali:

- Gravità delle condizioni cliniche dell'ospite (inteso come tipologia e non nel singolo caso);
- Costi sanitari;
- Costi di gestione e socio assistenziali.

Le rette in vigore dall'1 Gennaio 2016 sono le seguenti:

Posti letto accreditati a contratto con ATS

- Utenti residenti nel Comune di Pontoglio retta giornaliera euro 49,43 pari a euro 1.503,50 mensili;
- Utenti non residenti nel Comune di Pontoglio retta giornaliera euro 53,62 pari a euro 1.630,94 mensili

Posti letto accreditati non a contratto con ATS e sollievo

- Retta giornaliera euro 72,33 pari a euro 2.200,00 mensili

Determinazione della retta

La retta a carico dell'utenza è determinata sulla previsione dei costi complessivi e detraendo al costo totale dell'assistenza l'importo del contributo giornaliero che la Regione Lombardia eroga alla struttura a parziale copertura delle spese sanitarie sostenute (assistenza medica di base, personale sanitario e socio-sanitario, medicinali, ecc.). Ogni anno verrà effettuato un adeguamento delle rette in base all'aumento ISTAT verificatosi a dicembre dell'anno precedente.



In caso di passaggio da posto letto accreditato non a contratto ad accreditato a contratto il ragioniere ricalcola la retta di degenza, il conguaglio viene effettuato il mese successivo a quello a cui si riferisce.

Pagamento della retta

Le rette di degenza devono essere pagate dagli ospiti mensilmente e anticipatamente, generalmente entro il giorno 10, rispetto al mese a cui si riferiscono; il pagamento delle medesime avviene tramite bonifico bancario o rimessa diretta presso l'istituto bancario convenzionato con l'ente.

Composizione della retta

Nella retta di degenza è compresa l'assistenza sanitaria, la somministrazione dei farmaci e la fornitura di ausili per l'incontinenza, la disponibilità di cuscini e materassi per la prevenzione

delle lesioni da decubito, i servizi di tipo alberghiero con la predisposizione di eventuali diete speciali.

Per gli ospiti dimessi per qualsiasi motivo o deceduti in qualsiasi giorno della prima quindicina del mese, sarà loro addebitata la retta corrispondente ai giorni effettivamente trascorsi nella struttura; diversamente in seguito al verificarsi di dimissioni o decessi dopo il giorno 15 d'ogni mese, la retta dovrà essere pagata per l'intero ammontare.

Certificazioni fiscali

A tutti gli utenti è rilasciata, annualmente, una dichiarazione che riporta la somma versata a titolo di retta di degenza. Tale somma è suddivisa in elemento sanitario e non sanitario.

La dichiarazione può essere utilizzata per far valere detrazioni o deduzioni dal reddito nelle dichiarazioni fiscali annuali.

N.B.: In caso di ricovero ospedaliero dell'ospite, a decorrere dal sedicesimo giorno consecutivo la retta sarà ridotta di € 6,50 al giorno. All'entrata in struttura dell'Ospite, almeno due parenti devono firmare una fideiussione riguardante il pagamento della retta di degenza.

Richieste di contributi finanziari e altro

La richiesta di eventuali contributi finanziari, i parenti li devono formulare privatamente, così anche le domande di accompagnamento per far ricevere all'ospite la pensione di invalidità, devono essere compilate autonomamente dai parenti dell'ospite; il medico della Fondazione predispone il certificato medico per la richiesta di invalidità.



Vivere in R.S.A. – Alcune regole e notizie utili

La Convivenza

La necessità di comunanza di vita con altri Ospiti impone l'adozione da parte di tutti di comportamenti corretti e rispettosi della sensibilità di ciascuno. La condizione di degenza può portare a situazioni di ansia e di tensione che possono influire anche sugli operatori sanitari. È quindi necessario un comportamento di reciproca comprensione e rispetto.

Per tutte le necessità, l'Ospite può rivolgersi al personale in servizio.

Nessun compenso in denaro o di altro genere è dovuto al personale dipendente per nessun motivo.

La R.S.A. s'impegna a garantire le seguenti condizioni, considerate premesse indispensabili di rispetto della persona:

- Gli operatori si rivolgeranno all'ospite in modo cortese e rispettoso senza utilizzare appellativi confidenziali ma solamente il suo nome;
- Sarà posta particolare attenzione a garantire la riservatezza all'ospite durante l'igiene, la visita medica e le terapie.

La giornata tipo dell'ospite

Gli orari della giornata:

Ore **6.00**

Inizio dell'attività assistenziale

- *Igiene personale*
- *Rifacimento letti*
- *Terapia personale, medicazioni*

Ore **8.30**

- *Bagni*
- *Colazione*

Entro le ore **10.00**

- *Alzata ospiti primo piano*

Ore **8.30**

- *Servizio di riabilitazione*
- *Palestra*
- *Sorveglianza*
- *Intrattenimento ospiti*

Dalle **10.00 alle 11.30**

- *Rifacimento letti*
- *Controllo bagni assistiti*



- Pulizie
- Visita medica
- Cambio bicchieri/Distribuzione acqua
- Palestra

Dalle **11.30** alle **12.00**

- Igiene pre-pranzo

Ore **12.00**

- Pranzo (è previsto imboccamento per gli ospiti che lo necessitano)

Entro le ore **14.00**

- Posizionamento per riposo per chi lo desidera

Ore **13.30**

- Inizio attività di animazione

Dalle **15.30**

- Merenda

Entro le ore **16.00**

- Alzata

Dalle **17.00** alle **17.45**

- Sanificazione unità di degenza
- Distribuzione acqua

Ore **18.30**

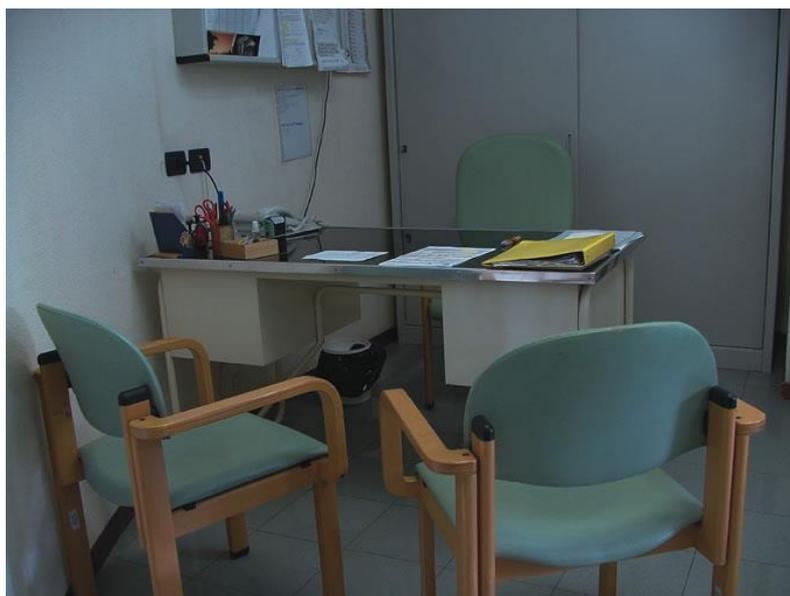
- Cena (è previsto imboccamento per gli ospiti che lo necessitano)

Dalle **19.30**

- Posizionamento a letto per riposo notturno

Durante la notte gli ospiti sono vigilati da parte del personale di turno che provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza, alle mobilizzazioni previste e in caso di necessità/urgenza, alla somministrazione delle terapie notturne.

Gli orari di alcune attività possono subire modifiche riguardo ai programmi di reparto ed alle esigenze individuali degli utenti.



Colloqui con i parenti degli ospiti

Il Presidente, il Direttore Amministrativo, il Direttore sanitario e la Caposala sono disponibili a dei colloqui con i parenti degli ospiti, previo appuntamento concordato telefonicamente con l'amministrazione.

Carta dei diritti della persona anziana

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro s'identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo d'energie e d'esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone d'età anagrafica avanzata e in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono condizioni nelle quali l'anziano è una persona fragile, sia fisicamente sia psichicamente, perciò la tutela della sua dignità richiede di maggiore attenzione nel rispetto dei diritti della persona.

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

È di fondamentale importanza richiamare, in questo documento, alcuni dei principi fondamentali della Costituzione Italiana:

- ❖ Articolo 3: il principio di “eguaglianza sostanziale”, là dove si afferma compito della Repubblica, rimuovere gli ostacoli d'ordine economico e sociale che, limitando, di fatto, la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.
- ❖ Articolo 2: il principio di “solidarietà”, là dove si ritiene compito della repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nella formazione sociale ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
- ❖ Articolo 32: il principio “del diritto alla salute”, enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come



fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Strumenti di tutela e di verifica Customer Satisfaction

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano o che violino i principi e gli standard enunciati nella presente carta, gli ospiti possono presentare reclamo.

Il reclamo ha come fine l'offerta di uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti degli operatori non in linea con i principi e le finalità della Carta concernente, la realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell'azione amministrativa. Ogni anno è distribuito un questionario ai familiari, agli ospiti, al personale, per valutare il grado di soddisfazione dei servizi erogati dalla Fondazione. I questionari sono visionati dal Presidente, dalle Direzioni e è redatto un verbale che sarà affisso alla bacheca della Fondazione.

È presente una cassetta per la corrispondenza fuori dalla porta della Segreteria per le comunicazioni con la Fondazione.

E' stata introdotta la "scheda di segnalazione di lamentele o apprezzamento" a disposizione degli utenti e famigliari. Alle segnalazioni è data risposta scritta entro trenta giorni. Se la complessità della segnalazione non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà agli utenti, lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

Procedure di reclamo

Il reclamo informale: gli ospiti o i loro familiari presentano reclamo verbale al responsabile di Servizio; se il reclamo è motivato, si procede qualora sia possibile, a eliminare immediatamente l'irregolarità.

Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli utenti saranno informati sulla possibilità di presentare il reclamo formale.

Il reclamo formale: gli ospiti o i loro familiari possono presentare il reclamo formale in forma scritta indirizzato alla Direzione.

Ai reclami è data risposta scritta entro 30 giorni.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà agli utenti, lo stato d'avanzamento della pratica e il nuovo termine del procedimento.



URP: Ufficio delle Relazioni con il pubblico

Il Responsabile dell'URP è individuato nella persona del Presidente della Fondazione, Rag. Brianza Tobia, il quale – di norma – riceve il pubblico previo appuntamento, qualora il Presidente non fosse presente in Struttura svolgerà le funzioni di referente per l'URP la Direttrice Gambarelli Stefania.

Modalità per l'accesso e il rilascio della documentazione sociosanitaria

La richiesta della copia del FASAS può essere effettuata direttamente presso la Direzione della Fondazione Villa Serena Onlus, viale G.B. Orizio 17 oppure via fax al numero 030/7472085. Entrambe le modalità prevedono la compilazione dell'apposito modulo di richiesta.

La preparazione del duplicato del FASAS richiede indicativamente 20 giorni lavorativi e la copia viene ritirata presso la Direzione Sanitaria della Fondazione. Il costo per ogni foglio del documento è di 0.13 €.

Verifica della carta dei servizi, degli impegni e adeguamento organizzato

L'Amministrazione garantisce la verifica della Carta dei Servizi, dell'attuazione degli impegni e degli obiettivi di qualità indicati nella presente Carta dei Servizi, attraverso una relazione annuale, che tiene conto dei reclami e degli apprezzamenti pervenuti e dei risultati conseguiti.

Detta relazione sarà divulgata attraverso idonei strumenti. Nel frattempo, all'interno d'ogni singolo nucleo si terranno incontri periodici tra ospiti, i loro familiari e la direzione insieme anche a rappresentanti degli operatori.



Indagini sulla soddisfazione degli ospiti clienti

L'Amministrazione, consapevole che, migliorare la qualità dei servizi significa renderli conformi alle attese degli utenti, fa' sondaggi per conoscere come gli stessi valutano il servizio. A tutti gli ospiti saranno periodicamente proposti questionari simili a quello riportato nella penultima pagina del presente opuscolo che consentiranno di esprimere, in maniera anonima, le proprie valutazioni sulla qualità del servizio e di fornire eventuali suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze.

Modalità di pubblicazione della carta dei servizi

La presente Carta dei Servizi è pubblicizzata nei seguenti modi:

- È consegnata a tutti gli ospiti della RSA;

- È inviata agli Enti che esercitano forme di controllo o vigilanza nei confronti della RSA;
- È messa a disposizione di Patronati, Sindacati e Associazioni che ne fanno richiesta;
- È consegnata, gratuitamente, a chiunque ne faccia richiesta;
- È pubblicata nella sezione modulistica delle pagine web della Fondazione:
www.fondazionevillaserena.it;
- La presente Carta dei Servizi sarà aggiornata periodicamente in funzione delle variazioni che potrebbero intervenire nel tempo.

Indirizzo e recapiti:

Fondazione “Villa Serena” O.N.L.U.S.

Viale G. B. Orizio N° 17

25037 Pontoglio (Brescia)

Telefono Centralino: 030/737155

Telefono Direzione: 030/7470906

Fax : 030/7472085

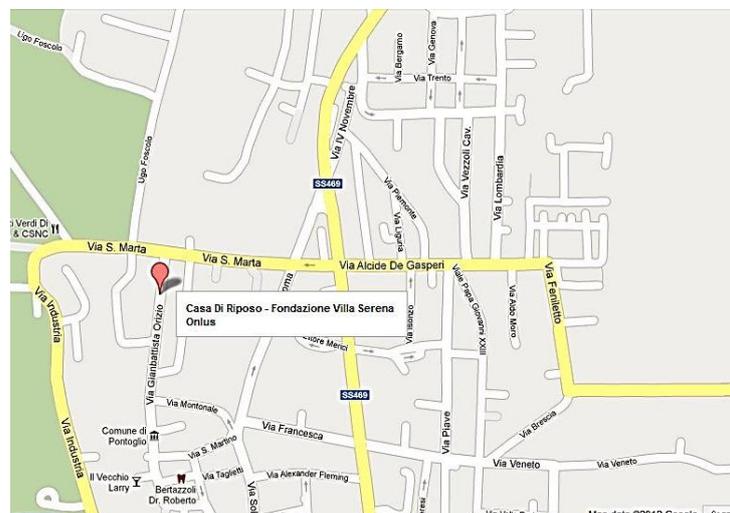
E-Mail: amministratore@fondazionevillaserena.it

info@fondazionevillaserena.it



Come trovarci:

Per chi proviene dall'autostrada A4 Milano-Venezia, prendere l'uscita di Palazzolo Sull'Oglio, girare a destra e proseguire per 5 KM sulla strada statale 469. All'arrivo a Pontoglio, la struttura si trova sul viale che collega la chiesa Parrocchiale al Cimitero Comunale.



Altre informazioni utili

- ❖ Gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 18.30.

- ❖ Per le visite guidate alla R.S.A. ci si può rivolgere alla Direzione Amministrativa.

- ❖ Per una maggiore tutela dei diritti riconosciuti dalla legislazione vigente agli Ospiti della R.S.A., potranno essere contattati i seguenti uffici ASST e ATS di Brescia:
 - Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) Monte Orfano via Lungo Oglio Battisti 39, Palazzolo S/O e-mail: relazionicolpubblico@ats-brescia.it
 - Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) Viale Duca degli Abruzzi 15, Brescia Tel. 030.3839026 (dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00) – Fax 030.383826 e- mail: upt@asst-franciacorta.it
 - Ufficio di Protezione Giuridica (UPG) Viale Duca degli Abruzzi 15 edificio n. 4, Brescia Tel. 030/3838075 Fax 0303839019, e-mail StrutturaTutela@ats-brescia.it

- ❖ Ogni anno, dopo l'approvazione del bilancio d'esercizio dell'anno precedente verrà rilasciata agli Ospiti/Famigliari la dichiarazione prevista dalla DGR n. 26316 del 21/03/1997 utile alla detrazione/deduzione delle spese sanitarie in sede di dichiarazione annuale dei redditi.



ANNO

Gentile ospite / familiare,

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare i servizi erogati ai nostri ospiti.

Sbarri il quadrato sotto l'espressione che meglio esprime la sua opinione.

Le risposte rimarranno anonime e non saranno viste dal personale.

Le saremo grati se ci segnalerà gli aspetti positivi e negativi della Sua permanenza nella nostra Residenza Sanitaria Assistita. La ringraziamo per la collaborazione e per la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere.

La Direzione

Che cosa pensa rispetto a:	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
ATTIVITA' SANITARIE				
• Assistenza medica di base	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Assistenza infermieristica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Attività riabilitativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ATTIVITA' TUTELARE ED ASSISTENZIALE				
• Aiuto durante l'igiene personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Aiuto assunzione cibo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Supporto psicologico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ATTIVITA' ALBERGHIERA				
• ambiente: comfort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• pulizia ed igiene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• cibo: qualità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• igiene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• orario pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• possibilità di pranzare con i familiari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INFORMAZIONI ricevute dal:				
• medico sullo stato di salute e sulle cure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Direzione sulle attività erogate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ACCOGLIENZA ricevuta dal:				
• Personale infermieristico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Personale Ausiliario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tipo di relazioni umane con il personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atmosfera nella struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organizzazione attività giornaliere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orario visite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Modalità incontro ospiti-parenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grado di soddisfazione complessivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commento sulla permanenza nella nostra Residenza Sanitaria Assistita

Aspetti positivi

Aspetti negativi



FONDAZIONE VILLA SERENA ONLUS – PONTOGLIO -
SCHEDA DI SEGNALAZIONE DI LAMENTELA O APPREZZAMENTO

Alla cortese att.ne del
Direttore

In data _____

Il sottoscritto/a _____
(Cognome e nome del segnalante)

In qualità di _____
(marito/moglie/figlio/altro)

del/della Sig./Sig.ra _____
(Cognome e nome dell'Ospite)

Ospite presso la Vostra R.S.A., al fine di contribuire al miglioramento del servizio, la informa:

Di non essere soddisfatto/a del seguente servizio:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> DIREZIONE | <input type="checkbox"/> UFFICIO AMMINISTRATIVO |
| <input type="checkbox"/> ASSISTENZA MEDICA | <input type="checkbox"/> ASSISTENZA INFERMIERISTICA |
| <input type="checkbox"/> ASSISTENZA ALLA PERSONA | <input type="checkbox"/> TERAPIA RIABILITATIVE |
| <input type="checkbox"/> SERVIZIO ANIMAZIONE | <input type="checkbox"/> CUCINA |
| <input type="checkbox"/> PULIZIE | <input type="checkbox"/> LAVANDERIA |
| <input type="checkbox"/> ALTRO _____ | |

PER IL SEGUENTE MOTIVO:

Di essere particolarmente soddisfatto/a del seguente servizio:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> DIREZIONE | <input type="checkbox"/> UFFICIO AMMINISTRATIVO |
| <input type="checkbox"/> ASSISTENZA MEDICA | <input type="checkbox"/> ASSISTENZA INFERMIERISTICA |
| <input type="checkbox"/> ASSISTENZA ALLA PERSONA | <input type="checkbox"/> TERAPIA RIABILITATIVE |
| <input type="checkbox"/> SERVIZIO ANIMAZIONE | <input type="checkbox"/> CUCINA |
| <input type="checkbox"/> PULIZIE | <input type="checkbox"/> LAVANDERIA |
| <input type="checkbox"/> ALTRO _____ | |

PER IL SEGUENTE MOTIVO:

IL SEGNALANTE

(Firma leggibile)