



FONDAZIONE
SAN GIOVANNI ETS
— B O V E G N O —

CARTA DEI SERVIZI RSA

Indice

Cos'è la Carta dei Servizi

Cenni Storici e Presentazione

Organigramma

Come raggiungerci ed orari dei Servizi

Struttura

Modalità di accesso/dimissioni ed informazioni
generali

La Giornata Tipo in RSA

Servizi forniti

In allegato

Carta dei diritti della Persona anziana

Informativa Amministratore di sostegno

Valutazione Qualitativa relativa al soggiorno dell'Ospite presso
la Fondazione

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei servizi rappresenta uno strumento di dialogo fra gli Utenti dei Servizi e l'Ente che eroga il Servizio ed è stata introdotta da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (legge n. 241 del 1990 modifiche e integrazioni) con lo scopo preciso di:

- tutelare il diritto degli Utenti;
- tutelare l'immagine dell'Ente, descrivendo chiaramente i Servizi offerti con indicazione di quelli previsti dalle norme che disciplinano l'attività e quelli assicurati per capacità professionali dell'Ente e, di conseguenza, erogabili o a titolo gratuito (se previsto dall'Ente) o a pagamento con le relative modalità;
- promuovere la partecipazione attiva degli Utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sia sul piano qualitativo che quantitativo.

La Carta dei Servizi porta a considerare gli Utenti come parte integrante del Sistema qualità e come Soggetti portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione, al fine di migliorare costantemente e secondo le attese da loro percepite i Servizi resi.

Il documento contiene informazioni su:

- servizi forniti;
- modalità di partecipazione dell'Utente al Servizio

La Fondazione San Giovanni – ETS di Bovegno si impegna, per i servizi erogati, a garantirne la qualità, mantenerla e verificarla.

La Carta, oltre alla descrizione dei Servizi, diventa così un vero e proprio contratto che l'Ente sottoscrive con il Cliente al fine di:

- migliorare costantemente i Servizi resi;
- valutare e comprendere le aspettative degli Utenti;
- descrivere come intende espletare i Servizi;
- instaurare un dialogo con gli Utenti per farli sentire parte integrante del sistema stesso.

Cenni Storici e Presentazione

La Casa di Riposo S.Giovanni è nata nel 1606 col nome di "*Hospitale S.Giovanni*" per un lascito testamentario del cittadino Bovegnese Giovanni Brentana. L'Ente, saldamente radicato nel tessuto storico-sociale del paese ed in ottemperanza alle disposizioni del fondatore e dei donatori successivi, ha promosso per oltre trecento anni sia l'assistenza ospedaliera che l'assistenza pubblica; alla fine del 1800 ha istituito una sezione per il ricovero degli anziani poveri, l'attività di ospizio per anziani soli e bisognosi risulta infatti attuata, come fine secondario, dalla fine del 1800. Lo sviluppo di attività di cura e non solo di assistenza in campo ospedaliero ha costretto l'amministrazione dell'Ente a spostare la propria attività su quella di assistenza e ricovero degli anziani, per questo motivo nel 1973 è stata presa la decisione di effettuare una trasformazione in tale direzione assumendo la denominazione di "Casa di Riposo S. Giovanni" con l'adozione di un nuovo statuto: l'Ente è, così, divenuto una I.P.A.B. retta da un Consiglio di Amministrazione composto da 7 membri nominati dal Sindaco del Comune di Bovegno (compreso quello che dovrebbe rappresentare il ramo della famiglia Brentana appartenente al fondatore).

Nel 1980 la Casa di Riposo San Giovanni è stata trasferita dalla sede originaria donata da Giovanni Brentana (sita nella frazione di Piano in Via G. Marconi) alla sede attuale precedentemente di proprietà del Comune di Bovegno che l'aveva acquistata dalla Congregazione delle Sorelle della Misericordia di Verona.

Con una serie di interventi, che hanno visto sia la vendita della maggior parte del patrimonio immobiliare dell'Ente che l'erogazione di contributi comunali regionali, tale sede è stata successivamente ampliata e ristrutturata al fine di adeguarla alle normative Regionali.

In ottemperanza alla Legge Regionale 13 febbraio 2003 n. 10, il 01.03.2004 l'Ente si è trasformato in Fondazione di diritto privato senza scopo di lucro mantenendo immutati gli scopi e le finalità di attività sociale. La Casa di Riposo ha così assunto la nuova denominazione di Fondazione "CASA DI RIPOSO SAN GIOVANNI – ONLUS".

Nel 2005, ad opera delle rispettive amministrazioni, è stata effettuata l'azione di permuta della proprietà dei due fabbricati divenendo l'originaria sede sita in via G. Marconi di proprietà del Comune di Bovegno (che vi ha collocato una serie di alloggi) ed il fabbricato sito in via Torrazzo n°9 di definitiva proprietà della Fondazione Casa di Riposo San Giovanni – Onlus.

Da **aprile 2026** la Casa di Riposo è iscritta al RUNTS (Registro Unico Nazionale del Terzo Settore) e ha assunto la nuova denominazione di "**Fondazione San Giovanni – ETS**", in conformità alle

disposizioni previste dalla normativa sugli Enti del Terzo Settore (D.Lgs. n. 117/2017 e successive modificazioni).

La Fondazione San Giovanni - ETS di Bovegno attualmente si propone come centro di servizi integrati e come punto di riferimento per l'erogazione di servizi di assistenza socio sanitaria (in stretto collegamento con l'Autorità sanitaria della Valle Trompia) a Persone anziane non assistibili completamente al proprio domicilio.

Essa intende:

- provvedere al ricovero di Persone anziane (parzialmente o totalmente non autosufficienti) impossibilitate ad avere un'assistenza diretta dalle loro famiglie garantendo, oltre ad una sistemazione di carattere alberghiero, un'assistenza materiale e sanitaria tale da assicurare loro una vita serena e che, nel contempo, non sia di rottura con il loro passato sia familiare che sociale. **La RSA è autorizzata ed accreditata a contratto per numero 40 posti letto e dispone di n. 9 posti di sollievo autorizzati ma non accreditati;**
- assicurare i predetti Servizi anche solo durante il giorno nel Centro Diurno Integrato con la possibilità per l'Anziano di tornare alla sera nella propria abitazione, con la propria famiglia, garantendo un reale sostegno al nucleo familiare altrimenti eccessivamente gravato dalla complessità anche organizzativa dei problemi assistenziali. Il CDI è autorizzato ed accreditato per una capacità ricettiva massima di **12 Utenti**;
- concedere in godimento Minialloggi protetti (completamente arredati e collegati con i servizi della Casa di Riposo) a Persone anziane di ambo i sessi che non siano adeguatamente assistibili presso il proprio domicilio. L'Ente dispone di **n.7 alloggi** con capacità ricettiva di **max 14 Utenti** autosufficienti o parzialmente autosufficienti;
- Da Marzo 2008 presso la Fondazione Casa di Riposo San Giovanni-Onlus è stato istituito un servizio di prestito di attrezzature sanitarie ed ausili ad Utenti del territorio che si trovino in situazioni di temporanea necessità.

La Fondazione San Giovanni - ETS di Bovegno con questa Carta dei Servizi intende fornire una serie di informazioni utili sui Servizi Socio Assistenziali e Sanitari erogati quotidianamente sia al proprio interno che verso la Comunità di Bovegno e dell'Alta Valle Trompia.

Il documento, che potrà continuamente essere migliorato anche con il coinvolgimento del Personale, dell'Utente, dei Familiari e interpreta alcuni aspetti quali:

- *L'informazione, la tutela e la partecipazione degli Utenti e dei loro Familiari*

- *L'accesso alle prestazioni*
- *Il rapporto rivolto all'utenza interna ed esterna*

Nell'impostazione delle modalità di erogazione dei diversi tipi di intervento e del livello degli indicatori e dei livelli standard di qualità ai quali devono tendere i vari tipi di intervento, si deve tenere conto di principi fondamentali quali:

Uguaglianza

La Casa di Riposo garantisce a tutti i suoi Ospiti parità di trattamento ed un Servizio personalizzato che consideri l'unicità di ogni Ospite che dimora all'interno della struttura. La vita in Casa di Riposo San Giovanni-Onlus è priva di discriminazioni di qualsiasi genere.

Diritto di scelta

Ogni Persona che presta Servizio all'interno della struttura deve operare con imparzialità ed obiettività. Il Personale deve operare con trasparenza ed onestà, garantendo a tutti gli Utenti le risposte più appropriate ai bisogni espressi.

Partecipazione

La Fondazione favorisce e promuove il mantenimento dei rapporti affettivi tra l'Ospite e la propria Famiglia. E' possibile anche prevedere particolari iniziative volte a coinvolgere i Familiari nella vita della Casa. L'Ospite, attraverso i Responsabili del Servizio, ha diritto che la Famiglia sia correttamente informata riguardo alle proprie condizioni socio-sanitarie.

Continuità

L'erogazione del Servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. La continuità delle prestazioni sanitarie e sociali è garantita dalla predisposizione di Piani di Assistenza Individualizzati (PAI), volti ad adeguare gli interventi alle condizioni di salute degli Ospiti.

Efficienza ed Efficacia

I Servizi forniti dalla struttura sono erogati tenendo conto dei criteri di efficienza (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) ed efficacia (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) nella gestione.

L'organizzazione ha come obiettivi l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali e l'ottimizzazione delle risorse disponibili.

Nel 2010, su delibera del Consiglio di Amministrazione n°2/2010 del 25 Febbraio 2010, successivamente revisionato nel febbraio 2026, la Fondazione si è dotata di un Codice Etico che si propone di confermare e fissare in un documento i principi di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza dei comportamenti, dei modi di operare e della conduzione dei rapporti sia al proprio interno che nei confronti di terzi.

Organigramma

Amministrazione

Presidente

Tanghetti Pierfranco

Vice Presidente

Gatta Gianpietro

Consiglieri

Bassi Giovan Cristoforo

Omodei Maria Elena

Poli Dorian Manuel

Rabaioli Pierluigi

Gatta Elena

Dott.ssa Simona Poli

Direttore Generale

Revisore dei conti

Dr.ssa Barbara Morandi

Impiegate

Lazzari Patrizia

Assistenza Sanitaria

Responsabile Sanitario

Medico di Struttura

Caposala

Infermieri

Operatori socio-sanitari (OSS)

Ausiliari socio-assistenziali (ASA)

Fisioterapia- Riabilitazione

Fisioterapista

Area Occupazionale

Animatori

Servizi cucina, pulizie

Cuoche ed addette alla cucina

Addette alle pulizie

Servizio lavanderia

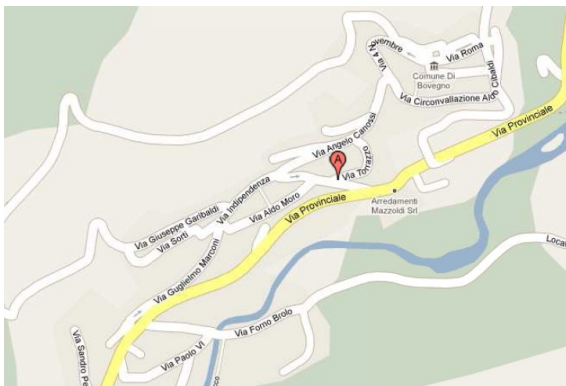
cooperativa dedicata

Assistenza spirituale

Sacerdoti

Come Raggiungerci ed orari dei Servizi

La struttura, facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici che privati, sorge su un'area di circa 355 mq. e copre una superficie di 750 mq.



Fondazione S. Giovanni – ETS

Via Torrazzo, 9

25061 Bovegno

Brescia

Tel. 030926189 Fax 0309220863

e-mail:

amministrazione@fondazionesangiovanniets.it

www.fondazioneangiovanniets.it

La Fondazione è raggiungibile in autobus (tratto Brescia- San Colombano con fermata a Bovegno località Rano, situata proprio di fronte alla sede della Casa di Riposo), gli orari dei collegamenti sono forniti dalla società di trasporto.

ORARIO APERTURA UFFICIO AMMINISTRATIVO

Dalle ore 8:00 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì.

Centralino : 030/926189

Fax : 030/9220863

e-mail: amministrazione@fondazioneasngiovanniets.it

sito internet: www.fondazioneasngiovanniets.it

ORARI DEI PASTI

	Pranzo	Cena
Sala da pranzo piano terra	Ore 11.45	Ore 18.00
Sala da pranzo primo e secondo piano	Ore 11.45 (11.15 pasto disfagici)	Ore 18.00 (17.30 pasto disfagici)
Mini Alloggi protetti	Ore 11.45	Ore 18.00

I Menù del giorno vengono esposti ogni giorno dal personale nelle bacheche ai piani.

ENTRATA/USCITA DEGLI OSPITI ED ORARI VISITA FAMILIARI

L'accesso alla struttura per parenti e visitatori è libero dalla 8,00 alle 20,00.

Si consiglia tuttavia di evitare i seguenti orari perché particolarmente delicati:

dalle 8.00 alle 9.00 (durante le ore dedicate all'igiene mattutina)

dalle 14.00 alle 15.00 (durante il riposo pomeridiano)

alle 11.45 ed alle 18.00 (durante i pasti, salvo nei casi in cui l'ospite necessiti di aiuto per alimentarsi)

dalle 19.00 alle 20.00 (durante l'igiene per la messa a letto notturna)

Nel caso si renda necessario una presenza in struttura dalle 20.00 alle 8.00 del mattino, si dovrà prendere accordi con il Responsabile di Reparto (Caposala). Per scelta, la struttura è orientata a favorire l'accesso in reparto in orario notturno, in modo particolare quando si tratti di momenti particolarmente delicati della vita dell'ospite e quando la vicinanza di una persona cara risulti essere di sollievo e conforto.

IL NOSTRO SITO

Consultando il sito internet: www.fondazioneangiovanniets.it è possibile ottenere tutte le informazioni relative alla Fondazione e ai servizi che gestisce, scaricare la modulistica e scaricare la versione più aggiornata della Carta dei Servizi ed infine ottenere informazioni attraverso i contatti di posta elettronica.

Struttura

La Struttura della Fondazione San Giovanni -ETS si sviluppa su sei piani così articolati:

- piano interrato (servizi generali e tecnici),
- piano rialzato (bar-locale polifunzionale, sala da pranzo, locale riposo CDI, cucina, ricezione ed amministrazione, cappella e sala mortuaria, galleria storico-fotografica dell'Ente),
- piano primo (camere per ospiti, sala soggiorno, infermeria ed ambulatorio medico, bagno assistito e servizi vari),
- piano secondo (camere per ospiti, sala soggiorno, infermeria, bagno assistito e servizi vari),
- piano terzo (ambulatorio, palestra per fisioterapia con relativi servizi, bagno assistito, servizio di parrucchiera e callista e sette minialloggi protetti). La palestra per la fisioterapia e la riabilitazione è in grado di rispondere (in regime privatistico) anche alle esigenze dell'utenza esterna di qualsiasi fascia d'età. A titolo esemplificativo le prestazioni fornite sono: il recupero e la riattivazione motoria, massaggi, terapie fisiche come laser, ultrasuoni, magnetoterapia, radarterapia e correnti TENS.
- piano quarto (sottotetto adibito a servizi per il personale, archivio e magazzino).

Modalità di accesso/dimissioni ed informazioni generali

La RSA dispone di 40 posti letto accreditati (autorizzati e contrattualizzati) con Regione Lombardia e 9 posti di sollievo (autorizzati).

Per poter presentare domanda di ingresso occorre avere i seguenti requisiti:

- essere in condizione di non autosufficienza fisica o psichica
- età superiore ai 65 anni (salvo diversa valutazione riguardante casi particolari)
- assenza di patologie psichiatriche in fase attiva.

FORMAZIONE E GESTIONE LISTA D'ATTESA

Per Utenti autorizzati e contrattualizzati

La domanda di ammissione ai posti accreditati deve essere presentata all'Unità di Continuità Assistenziale Multidimensionale (U.C.A.M.), che accerta i bisogni assistenziali, sanitari e sociali della persona.

A seguito della valutazione, qualora siano soddisfatti i requisiti previsti, il richiedente viene inserito nella lista d'attesa territoriale. Quando si rende disponibile un posto accreditato presso la RSA, l'U.C.A.M. trasmette la documentazione alla struttura e mette in contatto il richiedente o i suoi familiari con l'Ente per l'avvio delle procedure di ingresso.

Per Utenti autorizzati

La domanda di ammissione ai posti privati deve essere presentata direttamente alla Fondazione, compilando l'apposita modulistica e allegando la documentazione sanitaria aggiornata relativa alle condizioni di salute dell'interessato.

La richiesta viene esaminata dalla Direzione della struttura e inserita nella lista d'attesa dedicata ai posti privati. Al momento della disponibilità di un posto, la RSA contatterà il richiedente o i familiari di riferimento per concordare le modalità di ammissione e la data di ingresso.

Da Statuto verrà data preferenza ai residenti nel comune di Bovegno.

Contratto d'ingresso

Contestualmente all'ingresso in struttura, i richiedenti sottoscrivono il contratto che regola i rapporti con la Fondazione. I firmatari del contratto si obbligano in solido, nei confronti della Fondazione, al pagamento della retta di degenza nei modi e nei tempi prescritti ed a tutti gli altri oneri previsti dal contratto medesimo. La presente Carta dei Servizi viene consegnata direttamente all'atto della sottoscrizione del Contratto d'ingresso oppure inviata a mezzo mail all'interessato o indicando il percorso per poterla scaricare dal sito della Fondazione.

Al momento della sottoscrizione del contratto d'ingresso verrà chiesto di indicare la "persona di riferimento" dell'ospite. Detto nominativo rappresenta per l'Ente il referente per tutte le informazioni:

da fornire nel rispetto della privacy, riguardanti le condizioni dell'Ospite; da contattare in caso di urgenze; a cui inviare eventuale documentazione ed infine per il recapito delle comunicazioni da parte della Fondazione.

PROCEDURA D'ACCESSO E DI INSERIMENTO

In base alla scheda (che proviene dall'U.C.A.M.) ed alle notizie fornite dai Parenti l'équipe preposta della Casa di Riposo provvederà ad una prima valutazione del futuro Ospite per un'idonea presa in carico. L'équipe stessa si occuperà della successiva compilazione del fascicolo sanitario e sociale dell'Ospite e della redazione del Piano di assistenza individuale (PAI), che saranno poi costantemente aggiornati e condivisi con le figure di pertinenza.

I responsabili per le rispettive competenze dovranno comunicare le informazioni necessarie a tutto il Personale operante presso la RSA:

- dati relativi all'autosufficienza dell'Ospite (a titolo esemplificativo: utilizzo di materiale igienico per incontinenti, di ausili e/o protesi, grado di deambulazione, di autonomia nel mangiare e nel compiere tutte le altre funzioni...)
- caratteristiche particolari (es. necessità eventuale di controllo personale particolare...)
- reparto e spazi riservati all'Ospite durante il suo soggiorno (posto a tavola...)

Al momento dell'ingresso l'Ospite:

- viene accolto dal Personale preposto che si occuperà, poi, di accompagnare l'Ospite all'interno nel pieno rispetto delle procedure operative e della tutela dell'Ospite stesso;;
- viene valutato dal Responsabile Sanitario e/o Medico di Struttura;
- viene edotto dettagliatamente sul funzionamento dell'Ente e sulle sue regole;
- con la responsabile di settore dell'ufficio Amministrativo vengono espletate le pratiche burocratiche ed amministrative.

L'ingresso in struttura di un nuovo Ospite deve avvenire dal lunedì al venerdì, salvo diversa specifica disposizione del Responsabile Sanitario, al fine di poter attuare adeguatamente e nel migliore dei modi tutte le procedure per un immediato e corretto inserimento dell'Utente stesso.

SPOSTAMENTI DI STANZA O DI PIANO

Premesso che è cura della struttura limitare al massimo gli spostamenti di camera e/o piano degli ospiti per favorire e sostenere il loro ambientamento ed orientamento all'interno della Struttura, può rendersi necessario, per esigenze organizzative o di gestione di problemi di convivenza, uno

spostamento di camera e/o di piano dell'ospite. Pur nella condivisione di questa scelta con i parenti e nella disponibilità a valutare soluzioni alternative, sarà facoltà della Direzione Sanitaria stabilire il trasferimento interno (es. cambio del piano di degenza e/o della stanza di degenza) in base alle variate necessità dell'Ospite stesso o per motivi di ordine organizzativo relativi alla gestione dei reparti.

LE DIMISSIONI

Al momento della dimissione il Personale sanitario consegna all'interessato una lettera di dimissione e di informazioni sanitarie relative alle Sue condizioni per assicurare la continuità delle cure.

Parimenti viene cortesemente chiesto all'Ospite e/o Familiari di compilare il questionario di valutazione qualitativa relativa al soggiorno dell'Ospite presso la Fondazione.

Alla Persona in dimissione vengono, inoltre, restituiti i documenti consegnati al momento del ricovero, la documentazione sanitaria personale e gli effetti personali originariamente consegnati in custodia (es. ausili personali, protesi, abbigliamento...). E' possibile richiedere copia gratuita del FASAS secondo le modalità previste da specifico protocollo, che sarà consegnata **entro 15 giorni dalla domanda**. La Struttura si è dotata di protocollo per disciplinare l'accesso alla documentazione Socio Sanitaria e per ottenere il rilascio dell'eventuale documentazione il Referente individuato è il Responsabile Sanitario.

RETTE

- Le rette vengono stabilite dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione;
- Le rette sono così suddivise:

Retta RSA: è comprensiva di vitto, alloggio, assistenza di base, assistenza medica, fisioterapia ed infermieristica, assistenza farmaceutica e riabilitativa, materiale sanitario e per l'incontinenza, attività di animazione, pulizia dei locali, lavaggio e stiratura della biancheria. La retta non comprende: dotazioni di biancheria personale e vestiario in genere, trasporti all'esterno per visite, parrucchiere, manicure e pedicure;

Retta posti di sollievo: comprende gli stessi servizi della RSA ad eccezione della fornitura dei farmaci di ausili per l'incontinenza, strumenti per la rilevazione di glicemia, utilizzo di ossigenoterapia. Inoltre L'utente conserva il proprio medico di medicina generale e continua a beneficiare del servizio sanitario nazionale (farmaci, presidi).

In conformità alle disposizioni vigenti, la Fondazione rilascia annualmente la certificazione attestante la componente sanitaria dell'importo della retta versata dall'utente. La Direzione Generale comunica, mediante avviso, il giorno in cui si provvederà alla consegna delle certificazioni. In genere sono disponibili nella prima metà del mese di maggio. Le certificazioni sono tenute e consegnate dall'Ufficio Segreteria/URP.

Prospetto rette attualmente in vigore dal 01/03/2023

TIPOLOGIA	RETTA GIORNALIERA	RETTA DAL 16° GIORNO D'ASSENZA
Ricovero in RSA	€ 59,50 residenti € 63,50 Non residenti	€ 40,00 residenti € 42,50 non residenti
SOLLIEVO	€ 69,50	€ 46,50

A garanzia dell'adempimento l'Ospite e/o obbligati **versano una somma a titolo di cauzione** a garanzia del regolare pagamento dei corrispettivi a qualsiasi titolo dovuti di importo pari ad una mensilità intera.

La restituzione della cauzione avverrà entro e non oltre 30 giorni dalle dimissioni a seguito dei corrispettivi e delle somme versate all'Ente.

CLASSIFICAZIONE SOCIO SANITARIA DELL'OSPITE

Gli Ospiti vengono classificati, come previsto dalla Regione Lombardia, utilizzando il sistema di classificazione S.OS.I.A. che prevede la valutazione, effettuata dal personale medico, di tre parametri fondamentali:

- Cognitività
- Mobilità
- Comorbilità

Tale valutazione avviene secondo test approvati dalla comunità medico scientifica ed utilizzati in campo geriatrico quali per esempio: Esame Obiettivo, Scala Tinetti, MMSE, GDS, Indice di Northon, Scala Barthel. La valutazione chiude con un punteggio che genera automaticamente la classe di appartenenza per gli Ospiti accreditati necessaria anche per le rendicontazioni dovute per normativa alla Regione Lombardia e sulle quali l'ATS esercita potere di vigilanza e controllo.

La classificazione S.OS.I.A., prevista dalla normativa regionale, viene di seguito elencata.

Classe SOSIA	Mobilità – Cognitività - Comorbidità
Classe 1	M1 C1 S1
Classe 2	M1 C1 S2
Classe 3	M1 C2 S1
Classe 4	M1 C2 S2
Classe 5	M2 C1 S1
Classe 6	M2 C1 S2
Classe 7	M2 C2 S1
Classe 8	M2 C2 S2

L'appartenenza alle diverse classi rappresenta il grado di autonomia residua delle funzioni di base, la compromissione dal punto di vista clinico, le residue capacità cognitive del soggetto esaminato. Da ciò discendono i bisogni assistenziali dell'Ospite e la formulazione del Piano Assistenziale Individuale (PAI).

CONTROLLO E VALUTAZIONE QUALITA'

Per monitorare, valutare e migliorare l'andamento dei servizi l'Ente provvede alla:

- rilevazione annuale del grado di soddisfazione di Utenti /Familiari e/o Caregiver e somministrazione di un questionario di valutazione qualitativa relativa al soggiorno dell'Ospite presso la Fondazione da compilarsi al termine della degenza (in allegato).

I questionari vengono elaborati annualmente e socializzati tramite affissione in struttura, l'analisi dei dati viene effettuata su base percentuale e l'équipe, valutate le criticità, procede alla loro eliminazione. Si effettua una riunione annuale Parenti che, in caso di Pandemia, potrà subire le necessarie variazioni e/o limitazioni.

- Rilevazione annuale del grado di soddisfazione del personale operante nell'Ente. Successivamente si valutano i risultati e si discutono le problematiche emerse cercando le soluzioni più opportune;
- il Presidente, il Vice Presidente, il Responsabile Sanitario, la Coordinatrice dei servizi e la Coordinatrice Infermieristica sono disponibili (previo appuntamento) a raccogliere le segnalazioni e/o suggerimenti degli Ospiti e/o dei Parenti, nonché a fornire le informazioni ed i chiarimenti opportuni.

Reclami, osservazioni e suggerimenti possono essere inoltrati con il relativo modulo allegato da far pervenire presso gli Uffici Amministrativi della Fondazione. Qualora osservazioni e reclami non trovino immediata soluzione la Fondazione ha a disposizione 15 giorni a decorrere dalla data di presentazione per fornire l'adeguata risposta all'Utenza

- il Personale degli Uffici Amministrativi sono sempre disponibili, durante gli orari lavorativi, per raccogliere segnalazioni e/o suggerimenti da parte di Ospiti o Familiari.

TUTELA DELLA PRIVACY

La Fondazione garantisce la massima riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla diagnosi, alla degenza e alle terapie, secondo la normativa in materia di protezione dei dati personali.

Tutti gli Operatori dell'Ente sono tenuti alla massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni degli Ospiti, che possono essere fornite solo all'interessato ed ai referenti soltanto dai professionisti preposti a ciò.

Al momento dell'ingresso in Istituto viene richiesto all'interessato o (qualora non in grado comprendere) ai suoi Familiari e/o Tutore il consenso al trattamento dei dati personali per le sole esigenze di funzionamento dell'Istituto (Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, Regolamento UE 2016/679 e successive modificazioni ed integrazioni).

USCITE

E' possibile per gli Ospiti uscire per recarsi a casa, dai Parenti o per altre necessità, purché ne sia garantita la sicurezza ed il pieno rispetto della normativa e protocolli della Fondazione

La giornata tipo in RSA

Ore 6.30 in tutti i reparti alzata degli Ospiti con effettuazione igiene personale agli allettati e supervisione/controllo agli Ospiti collaboranti, cura della persona e bagni assistiti programmati

Ore 8.20 nelle sale da pranzo dei reparti viene servita la colazione (durante la quale viene distribuita la terapia farmacologica ad opera degli infermieri professionali).
Inizio attività varie.

Dalle ore 9.00 alle ore 11.30 è attivo il servizio di fisioterapia presso la palestra e la ginnastica di gruppo in salone

Ore 11.45 nelle sale al primo e secondo piano viene servito il pranzo (ORE 11.15 pranzo per disfagici)

Ore 13.00 riposo pomeridiano (per chi lo desidera)

Ore 14.30 in poi attività varie di fisioterapia e animazione: lettura del giornale, canto, feste, tombola, giochi, ballo liscio ed uscite programmate.

Ore 16.00 viene servita la merenda in salone e nei reparti

Ore 16.30 S. Messa nel salone principale (nel giorno di venerdì)

Ore 18.00 nelle sale al primo e secondo piano viene servita la cena (17.30 cena per disfagici)

Dalle ore 19.00 secondo il loro gradimento gli Ospiti possono guardare la TV in camera oppure prepararsi per il riposo notturno, inizio allettamento per chi lo necessita.

Lo schema sopra riportato deve essere inteso come linea guida generale, poiché è prevista la personalizzazione del programma delle attività sanitarie e ricreative, attraverso la stesura di progetti individuali.

Servizi forniti

ASSISTENZA MEDICA

Agli Ospiti della Struttura è fornita quotidianamente l'assistenza medica di base.

Durante la notte, il sabato mattina e nei giorni festivi è attivo il Servizio di reperibilità medica

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Garantiscono l'assistenza infermieristica, organizzando il loro lavoro in turni ed in stretta collaborazione con i Medici, la Coordinatrice Infermieristica e diversi Infermieri Professionali.

L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore al giorno.

CARTELLA CLINICA, FASCICOLO SOCIALE E PAI

Per ogni Ospite è compilata e periodicamente aggiornata una cartella clinica individuale contenente anche il Fascicolo Sociale dell'Ospite.

Periodicamente, secondo specifica calendarizzazione, il quadro completo di ogni Ospite è valutato in riunioni dedicate rientranti nel Piano Assistenziale Individuale. Il PAI è un documento che definisce le attività assistenziali che rispondono, prevalentemente, ai bisogni primari dell'Ospite e che viene convalidato dal Responsabile di settore ed elaborato da tutta l'equipe tenendo in considerazione tutti gli elementi definiti come necessari per attivare il processo di miglioramento o mantenimento del benessere dell'Anziano. La prima stesura viene effettuata al momento dell'ingresso dell'Ospite a cui seguono valutazioni di monitoraggio. Il Piano Assistenziale Individuale rappresenta uno strumento educativo sia per l'Anziano assistito sia per i Familiari e gli Operatori sanitari necessario all'attuazione di un'assistenza globale, individualizzata e ben organizzata.

SERVIZIO ASSISTENZIALE

L'assistenza agli Ospiti è garantita da Operatori socio-sanitari e Ausiliarie socio-assistenziali con turni che coprono le 24 ore. Gli Operatori provvedono a soddisfare i diversi bisogni degli Ospiti attraverso la cura complessiva della loro Persona, in particolare provvedono: all'igiene personale, alla distribuzione dei pasti, all'aiuto nell'alimentazione.

SERVIZIO DI TERAPIA RIABILITATIVA E FISIOTERAPIA

Il servizio è svolto da terapisti della riabilitazione.

L'attività si svolge dal lunedì al venerdì nella palestra della struttura attraverso esercizi personalizzati, nei reparti e nel salone principale laddove possono essere svolti anche esercizi di ginnastica di gruppo mattutini.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

L'attività di Animazione è organizzata e coordinata da personale qualificato con funzione di animatore e/o educatore.

Il servizio di Animazione si propone di mantenere le potenzialità dell'Anziano ospite della Fondazione, favorendo i rapporti interpersonali e proponendo attività ricreative, culturali e di mantenimento cognitivo.

Tante sono le attività proposte, tra le quali ricordiamo:

- Lettura commentata del giornale
- Terapia occupazionale per non autosufficienti
- Attività per l'orientamento spazio-temporale e per ritardare il deficit cognitivo
- Laboratorio creativo
- Complimese
- Ricorrenze varie ed eventi particolari
- Giochi di stimolazione e socializzazione e mantenimento/recupero delle abilità individuali

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio viene gestito da un ditta specializzata nella ristorazione che provvede alla preparazione dei pasti direttamente nella cucina della Struttura.

Questo Personale è adeguatamente formato e provvede alla gestione della cucina preparando i pasti sulla base di menù predisposti da Personale qualificato che assicura anche la preparazione di diete individuali adeguate a specifiche patologie (diabetico – disfagico ecc..). I pasti sono preparati nel rigoroso rispetto di protocolli igienico-operativi.

Agli Ospiti giornalmente vengono sempre serviti (a solo titolo esemplificativo):

- prima colazione a base di tè, caffè o caffelatte con biscotti o fette biscottate o pane;
- pranzo e cena con possibilità di scelta tra più primi, più secondi, contorni (verdura cruda, cotta e purea di verdure), frutta o dolce o gelato o fruttino, caffè a pranzo e camomilla prima del riposo notturno;
- merenda con tè e biscotti o yogurt o altro dessert.

Il Servizio opera, sia nella fase di preparazione che in quella di distribuzione, nel completo rispetto della normativa H.A.C.C.P. (analisi/definizione dei possibili rischi e messa sotto controllo dei parametri di rischio individuati nel processo).

Gli alimenti vengono serviti sotto il controllo di Personale infermieristico che garantisce la distribuzione in razioni adeguate e sufficienti al fabbisogno individuale garantendo che ciascun Ospite assuma il pasto conforme alla dieta alimentare predefinita.

Il menù proposto dalla Fondazione è articolato su 4 settimane con la possibilità di doppia scelta sia per il pranzo che per la cena e viene completamente modificato anche secondo cadenza trimestrale. In occasione di festività e ricorrenze vengono predisposti specifici menù.

In occasione delle feste principali sono predisposti menù specifici (generalmente a tema).

MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Tutti coloro che operano a diverso titolo nella struttura (siano essi Dipendenti, Professionisti-Operatori di Cooperative/Gruppi...) sono tenuti ad indossare un tesserino di riconoscimento sul quale è riportata la fotografia con il nome e cognome, nonché la mansione, dell'operatore stesso.

SERVIZIO DI INFORMAZIONE AL PUBBLICO

All'ingresso della Struttura sono presenti gli Uffici Amministrativi aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 12,00 e dalle 15,00 alle 17,00.

Presso gli Uffici Amministrativi si ottengono tutte le informazioni inerenti la Struttura sono inoltre disponibili copia cartacea delle rette. Lasciando il proprio indirizzo mail al personale Amministrativo è possibile ricevere informazioni su eventi e ricorrenze tramite internet. Lasciando il proprio numero di cellulare e relativa autorizzazione è possibile essere inseriti della "lista Broadcast" della Fondazione così come è possibile effettuare videochiamate agli Ospiti.

www.fondazioneangiovanniets.it

SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DEI LOCALI GUARDAROBA

I servizi sono affidati a specifiche Cooperative e sono effettuati ad opera di Personale di Pulizie adeguatamente formati e coordinati.

SERVIZIO DI LAVANDERIA

Il servizio di lavanderia/guardaroba viene assicurato da personale addetto al lavaggio ed alla stiratura degli abiti e della biancheria personale degli Ospiti oltre che al lavaggio della biancheria piana della struttura.

SERVIZIO DI SARTORIA

E' gratuitamente fornito dalla Fondazione un servizio sartoriale realizzato attraverso la collaborazione di volontarie.

SERVIZIO "PARRUCCHIERA"

Viene data l'opportunità agli Ospiti della Struttura di usufruire settimanalmente di un Servizio di parrucchiera.

La spesa dei trattamenti effettuati è a carico degli Ospiti.

SERVIZIO DI TRASPORTO CON AMBULANZA

E' escluso dalla retta il Servizio di trasporto a visite specialistiche o ricoveri ospedalieri programmati, le cui tariffe vengono stabilite direttamente dagli Enti erogatori dei Servizi richiesti (associazioni, cooperative, servizio taxi o altro).

Agli Ospiti della Fondazione è data la possibilità di usufruire del Servizio tramite "Valtrompia Soccorso" al costo di tariffe concordate con la Fondazione a seguito di convenzione.

Resta inteso che per tale necessità l'Utente e/o il suo Familiare referente e/o Tutore e/o Amministratore di sostegno è, comunque, libero di provvedere in proprio come meglio crede.

SERVIZIO RELIGIOSO

L'assistenza religiosa è offerta (per il culto cristiano cattolico) dalla Parrocchia che garantisce la celebrazione in Istituto della S. Messa settimanale e l'assistenza religiosa individuale agli Ospiti che la gradiscono.

Ad opera di volontarie viene effettuata settimanalmente la recita del S. Rosario. Previa autorizzazione possono essere praticati, presso l'Ente, anche altri culti.

SALA MORTUARIA

Presso la Fondazione è ubicata una Sala Mortuaria situata al piano terra della struttura. Il locale è destinato ad ospitare le salme degli Ospiti defunti in attesa delle esequie nel pieno rispetto delle disposizioni e normative di settore.

NOTA CONCLUSIVA

Per quanto non espressamente contenuto nella presente Carta dei Servizi si fa esplicito riferimento alle norme Statutarie, ai Regolamenti ed ai Protocolli della Fondazione Casa di Riposo San Giovanni – Onlus.

Carta dei Diritti della Persona Anziana

LA PERSONA ANZIANA HA IL DIRITTO:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
- di avere un trattamento dignitoso ed un'assistenza personalizzata, corrispondente ai suoi bisogni ed al più completo rispetto della sua persona;
- di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni, sentimenti;
- di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;
- di conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
- di vivere con chi desidera;
- di avere una vita di relazione;
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- di ricevere tutte quelle forme di intervento necessarie per allontanarla da ogni fonte di pericolo;
- di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE:

- di rispettare l'individualità di ogni Persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica;

- di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle Persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione;
- di rispettare le modalità di condotta della Persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “deriderle”, senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità;
- di rispettare la libera scelta della Persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario nonché (in caso di assoluta impossibilità) le condizioni di accoglienza che permettono di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita abbandonato;
- 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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della Persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;
- di evitare nei confronti dell’anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce d’età presenti nella popolazione;
- di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;
- di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
-
- 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.

INFORMATIVA AD OSPITI E PARENTI

TUTELA DELLA PERSONA FRAGILE CON LIMITATA CAPACITA' DI AGIRE

Nel nostro ordinamento giuridico il raggiungimento della maggiore età fissa il momento dal quale una persona diventa capace di agire, di esercitare cioè in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi sia personali sia patrimoniali.

Può accadere però che un individuo a causa di una patologia presente sin dalla nascita o di infermità totale o parziale emersa durante il corso della propria vita, non sia in grado di badare a se stesso sotto il profilo personale e patrimoniale.

La situazione di fragilità della persona necessita quindi di una tutela che può essere attuata attraverso tre diverse misure di protezione giuridica: l'interdizione, l'inabilitazione e l'amministratore di sostegno (introdotto nel nostro ordinamento con la Legge 6/2004).

Tali istituti hanno diversi effetti sulla capacità di agire del soggetto fragile:

L'interdizione costituisce la misura di protezione giuridica più grave ed estrema e richiede una condizione di infermità assoluta ed abituale, che rende la persona incapace di provvedere ai propri interessi; comporta la limitazione completa della capacità d'agire, con la conseguenza che ogni atto compiuto dall'interdetto, tanto di ordinaria che di straordinaria amministrazione, va considerato annullabile. L'interdetto ha quindi un'incapacità legale assoluta. Alla persona interdetta si sostituisce un tutore che viene nominato dal Tribunale.

L'inabilitazione è una misura di protezione giuridica che presuppone una condizione di infermità parziale o situazioni sociali tali da mettere a rischio gli interessi della persona. L'inabilitato conserva la capacità d'agire in ordine al compimento degli atti di ordinaria amministrazione (es pagamenti, riscossioni e ogni altra operazione volta alla conservazione del patrimonio) e gli atti personali, mentre per il compimento di atti di straordinaria amministrazione (es alienazioni, acquisti ed in generale qualsiasi atto che comporti una radicale trasformazione del patrimonio stesso), il Tribunale nominerà un curatore il quale non sostituisce l'inabilitato, ma lo assiste, fornendo il proprio consenso. Si tratta quindi di una incapacità legale relativa.

La protezione giuridica dell'Amministratore di Sostegno ha l'importante finalità, come si evince dall'esordio della stessa legge, 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”*. L'amministratore di sostegno, nominato dal Giudice Tutelare, interviene sia per gli aspetti di carattere personale che

patrimoniale. Nel decreto di nomina il Giudice Tutelare stabilisce individualmente i compiti dell'amministratore in base alla situazione e alle capacità residue del beneficiario della protezione giuridica. L'amministratore di sostegno permette quindi di dare una risposta adeguata alle esigenze di protezione di ciascun soggetto, consentendo di dare al beneficiario una protezione giuridica mirata alla sua fragilità (es. esprimere il consenso per le cure sanitarie e per interventi sociali, firmare documenti, scegliere la collocazione abitativa, amministrare il proprio patrimonio...).

L'Amministratore di Sostegno

I beneficiari

In base all'art. 404 del Codice Civile *“la persona che per effetto di un'infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trova nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi, può essere assistita da un Amministratore di sostegno, nominato dal Giudice Tutelare del luogo in cui questa ha la residenza o il domicilio”*.

La nomina dell'Amministratore di sostegno può essere chiesta anche nei confronti del minore che si trovi nelle condizioni previste dall'art. 404 c.c. e in tal caso la domanda andrà presentata, al Giudice Tutelare competente, nell'ultimo anno prima del compimento dei 18 anni.

Chi può presentare il ricorso per la nomina dell'Amministratore di sostegno

Il ricorso può essere presentato dai soggetti sotto elencati (artt. 406 - 417 C.C.):

- Beneficiario,
- parenti entro il 4° grado in linea retta e collaterale, il coniuge, gli affini entro il 2° grado, e i conviventi stabili del beneficiario (non sono comprese le badanti);
- tutore o il curatore congiuntamente all'istanza di revoca dell'interdizione e inabilitazione;
- responsabili dei servizi sanitari e sociali direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona (obbligati al ricorso, oppure alla segnalazione al Pubblico Ministero, “ove a conoscenza di fatti tali da rendere opportuna l'apertura del procedimento”);
- Giudice Tutelare d'ufficio e Pubblico Ministero.

Nel procedimento per la nomina dell'amministratore di sostegno non vi è l'obbligo di farsi assistere da un legale, tranne nel caso in cui sussistano importanti conflitti familiari o nel caso in cui è necessario gestire ingenti patrimoni (se ne ricorrono le condizioni, è possibile richiedere il patrocinio gratuito a spese dello Stato: per eventuali ulteriori informazioni in merito è necessario rivolgersi all'Ordine degli Avvocati - Via San Martino della Battaglia n. 18 - tel. 030/41503).

Contenuti del ricorso

Il ricorso per l'Amministratore di Sostegno deve indicare:

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

E' opportuno inoltre indicare quali azioni il beneficiario è in grado di compiere da solo/con l'assistenza o con la rappresentanza esclusiva dell'amministratore di sostegno.

Al ricorso è necessario allegare la seguente documentazione:

del beneficiario

- certificato integrale dell'atto di nascita;
- certificato di residenza e stato di famiglia;
- fotocopia documento d'identità;
- documentazione medica;
- documentazione sulle condizioni di vita personale;
- documentazione relativa alla situazione patrimoniale dei beni mobili e immobili;
- eventuale certificato che attesti l'impossibilità del beneficiario a recarsi in tribunale, anche in ambulanza, per la convocazione.

del ricorrente

- fotocopia documento d'identità;

L'adozione del provvedimento di amministrazione di sostegno è assunta dal Giudice Tutelare competente per territorio, cioè il magistrato del luogo dove il beneficiario ha la sua residenza o domicilio. (art 404 c.c.)

Procedimento

Ricevuto il ricorso, il Giudice Tutelare fissa - con decreto - il giorno e l'ora dell'udienza in cui devono comparire davanti a lui il ricorrente, il beneficiario, la persona proposta come Amministratore di Sostegno (se diversa dal ricorrente) e le persone indicate nel ricorso dalle quali ritenga utile acquisire informazioni.

Scelta dell'amministratore di sostegno

Nella scelta dell'Amministratore di Sostegno si deve sempre tenere conto della "cura" e degli "interessi" del beneficiario. Anche nel caso in cui il beneficiario individui o escluda determinate persone per il ruolo di amministratore, è comunque sempre il Giudice Tutelare a decidere la nomina dell'Amministratore di Sostegno. Nell'individuare l'Amministratore di sostegno, il Giudice Tutelare preferisce, quando possibile, il coniuge (non separato legalmente), la persona stabilmente convivente, il padre, la madre, il figlio o il fratello o la sorella, il parente entro il quarto grado, la persona designata dal genitore superstite con testamento, atto pubblico o scrittura privata autenticata.

Il Giudice Tutelare quando ne ravvisa l'opportunità, può chiamare all'incarico di amministratore di sostegno anche altra persona idonea che non rientra nella cerchia familiare (avvocati, commercialisti, legali rappresentanti di Enti o Associazioni...).

Nomina dell'amministratore di sostegno

In linea generale entro 60 giorni dal ricevimento del ricorso, con decreto motivato, immediatamente esecutivo, il Giudice Tutelare provvede alla nomina dell'Amministratore di Sostegno. In caso di urgenza opportunamente segnalata nella presentazione del ricorso, il Giudice Tutelare può adottare un provvedimento urgente per la cura della persona interessata e per la conservazione e l'amministrazione del suo patrimonio, anche nominando un amministratore di sostegno provvisorio, indicando gli atti che è autorizzato a compiere.

Il decreto di nomina deve contenere:

- Le generalità della persona beneficiaria
- Le generalità dell'Amministratore di sostegno
- la durata dell'incarico (a tempo determinato o indeterminato ma comunque non oltre i dieci anni, a meno che sia coniuge, convivente, ascendente o discendente del beneficiario);
- l'oggetto dell'incarico e gli atti che l'Amministratore di Sostegno ha il potere di compiere in nome e per conto del beneficiario;
- gli atti che il beneficiario può compiere solo con l'assistenza dell'Amministratore di Sostegno;
- i limiti anche periodici delle spese che l' Amministratore di Sostegno può sostenere con l'utilizzo delle somme di cui il beneficiario ha o può avere disponibilità;
- la periodicità con cui l' Amministratore di Sostegno deve riferire al giudice circa l'attività svolta e le condizioni di vita personale e sociale del beneficiario

L'Amministratore di sostegno assume l'incarico giurando davanti al Giudice Tutelare di esercitare il suo compito con fedeltà e diligenza (art. 349 c.c.) esercitando i poteri che sono elencati in modo dettagliato nel decreto di nomina.

Revoca dell'amministratore di sostegno

Il beneficiario, l'Amministratore di Sostegno, il Pubblico Ministero, il coniuge, la persona stabilmente convivente, i parenti entro il quarto grado, gli affini entro il secondo grado, tutore, curatore, responsabili dei servizi sanitari e sociali direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona possono presentare l'istanza (la richiesta) adeguatamente e opportunamente motivata al Giudice Tutelare per la cessazione dell'amministrazione di sostegno o per la sostituzione dello stesso. Il Giudice tutelare provvede con decreto motivato, acquisite le necessarie informazioni e disposti gli opportuni mezzi istruttori.

Per approfondire l'argomento è possibile consultare:

- L'Ufficio Protezione Giuridica dell'ATS
tel. 030/383-8075/-9035; e-mail strutturatutela@ats-brescia.it
Sito www.ats-brescia.it
- Il Servizio Sociale del Comune

ESEMPIO DI QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

DATI DELL'OSPITE

Età _____

Sesso: ☐ MASCHIO ☐ FEMMINA

Regime:

Da quanto tempo è Ospite in struttura?

- ☐ Accreditato
☐ Solvente
☐ MAP
☐ CDI

- ☐ Meno di 6 mesi
☐ Tra 6 mesi e 1 anno
☐ Più di una anno

DATI DEL FAMILIARE O TUTORE O AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

(che eventualmente partecipa alla compilazione)

Grado di Parentela con l'Ospite: _____

Residente a _____

Età _____

Sesso: ☐ MASCHIO ☐ FEMMINA

Km percorsi per raggiungere la Fondazione

Professione _____

1. ACCOGLIENZA

A) Come valuta complessivamente il servizio amministrativo della struttura

- Per Cortesia e disponibilità

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

- Per Competenza, chiarezza e completezza delle informazioni fornite

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

Se insoddisfacente perché _____

B) Come valuta la cordialità e disponibilità del Personale Assistenziale al momento dell'ingresso?

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

Se insoddisfacente perché _____

2. OSPITALITA' E COMFORT

A) Come valuta complessivamente l'ospitalità offerta?

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

Se insoddisfacente perché _____

B) In particolare come giudica:

- la Gradevolezza degli ambienti (letti, camere, corridoi, spazi comuni, ecc..)

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

- la presenza di spazi collettivi di socializzazione (sale attività, palestra, chiesetta...)

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

- la facilità di accesso agli ambienti (ascensori, corrimani ecc.)

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

- la completa introduzione di nuovo materiale (lenzuola, plaid, tovaglie)

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

- gli spazi esterni della struttura a sua disposizione (aree verdi, cortili, percorso terapeutico)

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

- gli orari del risveglio e del riposo

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

- gli orari dei pasti

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

- gli orari concessi per le visite di parenti/amici

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

- il clima del reparto

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

Se insoddisfacente perché _____

3. QUALITA' DELL'ASSISTENZA

A) Come valuta complessivamente il servizio di Assistenza agli Ospiti svolto dagli Operatori (ASA/OSS)?

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

B) In particolare come giudica:

- la cortesia e la disponibilità verso gli Ospiti da parte del personale ASA/OSS

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

- la competenza e la professionalità del personale ASA/OSS

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

Se insoddisfacente perché _____

4. QUALITA' DEI SERVIZIO SANITARIO

A) MEDICI DELLA FONDAZIONE:

- Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite?

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

- Come valuta la cortesia e disponibilità a rapportarsi con Lei e con i suoi familiari

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

Se insoddisfacente perché _____

B) SERVIZIO INFERMIERISTICO:

- Come valuta la cortesia e disponibilità degli Infermieri Professionali?

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

- Come valuta il servizio infermieristico che complessivamente riceve?

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

Se insoddisfacente perché _____

C) Come valuta l'assistenza sanitaria complessivamente ricevuta

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

Se insoddisfacente perché _____

5. QUALITA' DEL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

A) Come valuta complessivamente il servizio FISIOTERAPIA?

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

B) In particolare come giudica:

- la cortesia e la disponibilità dei Fisioterapisti

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

- D) la competenza e la professionalità dei Fisioterapisti

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

E) l'assistenza ricevuta da parte del settore fisioterapico

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

Se insoddisfacente perché _____

6. QUALITA' DEL SERVIZIO DI ANIMAZIONE

A) Come valuta complessivamente il servizio ANIMAZIONE?

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

Se insoddisfacente perché _____

B) In particolare come giudica:

- la cortesia e la disponibilità delle Animatrici

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

F) la competenza nello svolgere le attività di settore

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

Se insoddisfacente perché _____

7. QUALITA' DEL VITTO

a) Come giudica la qualità delle pietanze?

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

b) Come giudica la quantità delle pietanze?

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

c) Come valuta la modalità di distribuzione dei pasti e dell'idratazione?

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

Se insoddisfacente perché _____

8. QUALITA' DEI SERVIZI DI SUPPORTO

a) Come valuta il servizio di parrucchiere interno?

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

b) Come valuta il servizio lavanderia degli indumenti personali?

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

c) Come valuta il servizio di assistenza spirituale e religioso?

NON SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
-------------------	---------------	-------	--------

Se insoddisfacente perché _____