



*Fondazione  
Casa di Riposo San Giovanni  
Onlus*

---

*Carta dei Servizi  
Centro Diurno Integrato*

## *Indice*

---

- *Cos'è la Carta dei Servizi* *Pag. 3*
- *Cenni Storici e Presentazione* *Pag. 4*
- *Organigramma* *Pag. 9*
- *Come raggiungerci ed orari dei Servizi* *Pag. 10*
- *Struttura* *Pag. 12*
- *Presentazione Centro Diurno Integrato* *Pag. 13*
- *Modalità di Funzionamento CDI* *Pag. 15*
- *Servizi CDI* *Pag. 16*
- *Modalità di accesso/dimissioni ed  
informazioni generali* *Pag. 18*
- *La Giornata Tipo in CDI* *Pag. 24*
- *Servizi forniti e Menù tipo* *Pag. 25*

### *In allegato*

- *Carta dei diritti della Persona anziana*
- *Informativa Amministratore di sostegno*
- *Questionario di Gradimento*
- *Valutazione Qualitativa relativa al*

## *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 Casa di Riposo San Giovanni - Onlus di Bovegno si impegna, per i servizi erogati, a garantirne la qualità, a mantenerla e verificarla.

La Carta, viene sottoscritta dal 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.

La Casa di Riposo S. Giovanni - Onlus 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 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 Casa di Riposo San Giovanni - Onlus 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... 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. A tal fine è prevista la massima elasticità nel consentire l'accesso dei familiari alla struttura; è possibile anche prevedere particolari iniziative volte a coinvolgere i familiari nella vita della Casa. L'Ospite, attraverso i responsabili di 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, 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.

# Organizzazione della Struttura

---

## Amministrazione

<i>Presidente</i>	<i>Tanghetti Pierfranco</i>
<i>Vice Presidente</i>	<i>Gatta Gianpietro</i>
<i>Consiglieri</i>	<i>Bassi Giovan Cristoforo</i>
	<i>Omodei Maria Elena</i>
	<i>Rabaioli Pierluigi</i>
	<i>Poli Dorian Manuel</i>
	<i>Gatta Elena</i>
<i>Direttore Generale</i>	<i>Dr. Silvano Corli</i>
<i>Revisore dei conti</i>	<i>Dr.ssa Barbara Morandi</i>
<i>Impiegate</i>	<i>Ferlinghetti Mara Silvia</i>
	<i>Lazzari Patrizia</i>
	<i>Poli Simona</i>

## Assistenza Sanitaria

*Responsabile Sanitario*  
*Medico di Struttura*  
*Infermiere coordinatore*  
*Infermieri professionali*

## Assistenza alla Persona

*Operatori socio-sanitari (OSS)*  
*Ausiliari socio-assistenziali (ASA)*

## Fisioterapia- Riabilitazione

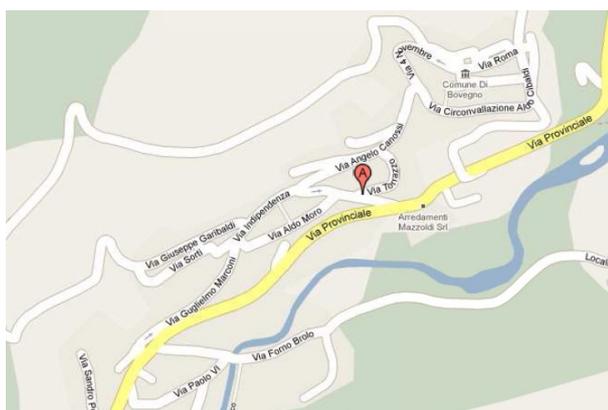
*Fisioterapisti*

## Area Occupazionale

	<i>Animatori</i>
Servizi cucina, lavanderia e pulizia	<i>Cuoche ed addette alla cucina</i>
	<i>Addette lavanderia/ Guardaroba/ Pulizie</i>
Assistenza spirituale	<i>Sacerdoti</i>

## 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 Casa di Riposo S. Giovanni  
Via Torrazzo, 9  
25061 Bovegno  
Brescia

Tel. 030926189 Fax 0309220863  
e-mail: [info@fondazionesangiovannionlus.it](mailto:info@fondazionesangiovannionlus.it)  
[www.fondazionesangiovannionlus.it](http://www.fondazionesangiovannionlus.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 8,30 alle ore 11,30 e dalle ore 14,30 alle ore 16,30 dal lunedì al venerdì.

Centralino : 030/926189

Fax : 030/9220863

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

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



## ORARI DEI PASTI

	Pranzo	Cena
Orari pasti	Ore 11.45	Ore 17.45

I Menù del giorno vengono esposti ogni giorno dal personale infermieristico sia nella bacheca al piano terra che nella sala da pranzo del primo piano

**Menù del Giorno**

Primo Piano

  
 Ore 11.30  
**Pranzo**

  
 Ore 17.45  
**Cena**

Primo Piatto	Primo Piatto
Secondo Piatto	Secondo Piatto
Contorno	Contorno
Frutta/Dessert	Frutta/ Dessert
Caffè	Camomilla

**... Buon Appetito!!**

I.P.

**Menù del Giorno**

Piano Terra

  
 Ore 12.00  
**Pranzo**

  
 Ore 18.15  
**Cena**

Primo Piatto	Primo Piatto
Secondo Piatto	Secondo Piatto
Contorno	Contorno
Frutta/Dessert	Frutta/ Dessert
Caffè	Camomilla

**... Buon Appetito!!**

I.P.

*E durante la giornata...*

  
 Ore 08.30  
**Colazione**

  
 Ore 16.00  
**Merenda**

The  
 Caffè  
 Caffelatte  
  
 Con  
 Fette Biscottate  
 Biscotti

The o succo di frutta  
 Fette Biscottate o Biscotti  
 Yogurt





## IL NOSTRO SITO

Dal 2010 è stato predisposto un sito ([www.fondazioneangiovannionlus.it](http://www.fondazioneangiovannionlus.it)) sul quale sono indicati i Servizi forniti, gli eventi organizzati e tutta la vita e la realtà della nostra Fondazione.

# Presentazione Centro díurno Integrato

---

La Casa di Riposo S. Giovanni - Onlus di Bovegno 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 adeguatamente al proprio domicilio.

La Fondazione ha funzionante, presso la propria sede, un "CENTRO DIURNO INTEGRATO" (CDI) che può accogliere fino a 12 persone, autorizzate e accreditate a contratto, ed è situato al piano terra della Struttura.

Il CDI è dedicato a persone anziane non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti per cause fisiche o per deterioramento cognitivo di grado lieve – moderato. Sono considerati destinatari del CDI persone anziane, trasportabili (anche con l'ausilio di mezzi attrezzati), residenti nel comune di Bovegno o nei comuni limitrofi, e che presentino le seguenti caratteristiche:

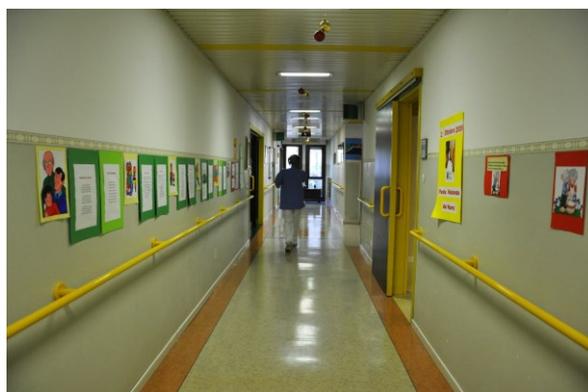
- Persone con compromissione parziale o totale della autosufficienza nello svolgimento delle attività della vita quotidiana, soli o inseriti in famiglie non in grado di assolvere in forma duratura al carico assistenziale.
- Autosufficienti a rischio di emarginazione, per i quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente, non idonea o troppo onerosa.
- Soggetti con demenza senile o presenile lieve.

Esso rappresenta un Servizio di assistenza diurna per Persone anziane con età superiore a 60 anni, trasportabili e bisognose di un aiuto che può identificarsi in necessità di assistenza sanitaria, infermieristica, fisioterapica o anche solo di socializzazione e somministrazione di pasti adeguati.

Agli anziani soli permette di avere un reale sostegno alla vita quotidiana, senza che vi sia un distacco completo dalla propria casa, mentre ai familiari che

convivono con persone anziane consente di svolgere le proprie attività diurne nella tranquillità e consapevolezza che il proprio congiunto si trovi in una Struttura nella quale (oltre alla possibilità di socializzare con altre persone) è tutelato ed assistito sotto ogni aspetto, essendo seguito da personale specializzato (Medico, Infermieri professionali, ASA, educatori ecc..).

L'Obiettivo del Centro Diurno Integrato (CDI) è, infatti, quello di assicurare i Servizi della Casa di Riposo (anche solo durante il giorno) nel Centro Diurno protetto con la possibilità per l'anziano di tornare alla sera nella propria abitazione, con la propria famiglia garantendo altresì un reale sostegno anche al nucleo familiare, altrimenti eccessivamente gravato dalla complessità, anche organizzativa, dei problemi assistenziali.



## *Modalità di Funzionamento CDI*

---

Il Centro Diurno Integrato della Fondazione è aperto tutti i giorni (sia infrasettimanali che festivi) dalle ore 8,30 alle ore 19,00.

La modalità di frequenza del CDI è stabilita per ogni singola persona ed è, perciò, molto flessibile (cercando di rispondere al meglio alle singole esigenze dell'Utente e dei Familiari): si può spaziare dalla frequenza quotidiana di tutta la settimana alla frequenza di alcuni giorni.

Le assenze vanno comunicate all'operatore del CDI il giorno precedente.

Nella giornata sono presenti un' ASA, un fisioterapista, un'animatrice.

La presenza del Medico e dell'Infermiera Professionale sono distribuite nell'arco di tutta la giornata.

Ogni operatore è identificato attraverso un cartellino di riconoscimento recante fotografia, nome e cognome, qualifica.

Il trasporto da casa e per casa è totalmente a carico dell'utente.

## *Servizi CDI*

---

Tra i Servizi della Fondazione il CENTRO DIURNO INTEGRATO rappresenta un nodo fondamentale, offrendo assistenza semiresidenziale che consente la permanenza della persona anziana non completamente autosufficiente al proprio domicilio , garantendo un reale sostegno al nucleo familiare altrimenti eccessivamente gravato dalla complessità anche organizzativa dei problemi assistenziali.

L'Ospite del C.D.I. soggiorna in spazi messi a disposizione dall'Ente (quali una sala soggiorno, una sala da pranzo, un locale per il riposo pomeridiano arredato con poltrone letto, servizi igienico sanitari, nonché ampi spazi esterni).

L'Utente può usufruire di tutti i Servizi alla persona offerti dall'Ente:

- a) servizi sanitari e riabilitativi, quali assistenza medica, infermieristica e fisioterapica (valutazione e controllo medico, trattamento farmacologico e medicazioni, trattamento di riabilitazione);
- b) servizi alla persona, con particolare attenzione all'igiene (bagno assistito, parrucchiere, manicure e pedicure, aiuto e sorveglianza nell'attività quotidiana, somministrazione dei pasti);
- c) servizio di animazione e socializzazione (partecipa a tutte le attività predisposte per gli altri Ospiti permanenti);
- d) servizio di lavanderia per gli effetti personali.

## ■ DISPONIBILITA'

Accoglienza in regime di semi- residenzialità presso il Centro Diurno Integrato

- *il CDI è autorizzato ed accreditato per una capacità ricettiva max di 12 Utenti*

## *Modalità di accesso/dimissioni ed informazioni generali*

---

### ■ VISITA GUIDATA DELLA STRUTTURA

I potenziali utenti ed i loro familiari, previo appuntamento, possono visitare la sede dell'Ente accompagnati da un responsabile che illustrerà loro il suo funzionamento, le sue regole ed i Servizi offerti.



### ■ FORMAZIONE E GESTIONE LISTA D'ATTESA

La domanda per l'accesso alla Casa di Riposo, per frequentare il Centro Diurno, deve essere presentata al Distretto di Valle Trompia dell'ATS che la sottoporrà alla valutazione dell'Unità di Continuità Assistenziale Multidimensionale (U.C.A.M.) che certifica le condizioni psicofisiche della persona da ospitare ed esprime il proprio parere in merito alla frequentazione del CDI.

In base all'esito di questa visita l'U.C.A.M. iscriverà la persona nell'apposita lista d'attesa.

Sarà, poi, l'A.T.S. che trasmetterà tale domanda all'Ente ogni volta che ci sarà un posto disponibile e metterà in contatto il richiedente con il nostro Ente.



## PROCEDURA D'ACCESSO E DI INSERIMENTO

Prima dell'ingresso, secondo la disponibilità dell'utente e/o dei familiari, viene richiesto un contatto preventivo per la visione della struttura, per la conoscenza generale del funzionamento dell'Ente e delle sue regole e per concordare i documenti ed il materiale da portare; in caso di assoluta impossibilità dell'utente e/o dei familiari, sarà effettuato un contatto telefonico per concordare quanto sopra.

Con i parenti verrà valutata anche la metodologia più idonea per favorire un inserimento ottimale dell'anziano stesso, evitandogli un distacco traumatico dalle proprie abitudini e dal proprio caregiver.

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 il CDI:

- 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 dalla Caposala e/o da un suo collaboratore;

- viene valutato dal Responsabile Sanitario e/o Medico di Struttura;
- viene invitato a rivisitare la Struttura;
- viene edotto dettagliatamente sul funzionamento dell'Ente e sulle sue regole;
- come ultimo impegno si passa dall'Ufficio Amministrativo per l'espletamento delle pratiche burocratiche e la compilazione e/o ritiro dei vari documenti.

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.



### LE DIMISSIONI

Al momento della dimissione - concordata con l'UCAM e con i familiari - 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 dell'accesso, la documentazione sanitaria personale e gli effetti personali originariamente consegnati in custodia (es. ausili personali, protesi, abbigliamento...). E' possibile richiedere copia del FASAS secondo le modalità previste da specifico protocollo, entro 15 giorni dalla domanda.

La Struttura si è dotata di protocollo per disciplinare l'accesso alla documentazione Socio Sanitaria, per ottenere il rilascio il Referente individuato è il Direttore Sanitario.



*Il pergolato*

## RETTE

- Le rette vengono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione Casa di Riposo San Giovanni - Onlus;
- Le rette sono così suddivise:

- Retta Centro Diurno Integrato. Comprende: assistenza infermieristica e fisioterapica, attività di animazione e socializzazione, igiene personale, vitto. L'utente mantiene il medico di base e continua a beneficiare del servizio sanitario nazionale.

*Prospetto rette attualmente in vigore  
(dal 01/09/2022)*

<b>TIPOLOGIA</b>	<b>RETTA</b>
CDI	€ 30,50 residenti € 31,50 non residenti

La Fondazione rilascerà annualmente ad ogni Ospite o Parente referente che ne facciano richiesta una certificazione valida ai fini fiscali attestante la quota della retta relativa ai servizi sanitari prestati.

## SERVIZIO DI PREVENZIONE DEI RISCHI

L'Ente, come risultato dei vari interventi di ristrutturazione, ha anche ottemperato alle prescrizioni delle leggi sulla sicurezza dei lavoratori e degli Ospiti ed ha adottato i vari protocolli necessari.

La Fondazione ha ottemperato agli obblighi contenuti nel D.G.R. 81/08 riguardante la sicurezza dei lavoratori e degli Ospiti residenti in Struttura predisponendo anche idoneo piano di emergenza.

A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

## CORRETTO UTILIZZO DELLE RISORSE

Al fine di garantire un corretto utilizzo delle risorse umane, materiali ed economiche, la Fondazione prevede :

### 1) periodici incontri d'équipe

- per la valutazione dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali degli Ospiti;
- per la stesura di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) corrispondente ai bisogni, problemi e propensioni degli Ospiti;
- per l'adozione di specifiche linee guida procedure e regolamenti interni, ad integrazione di quanto previsto in sede autorizzativa;

2) periodici incontri con il personale per informare e formare sul lavoro dell'équipe, per fare il punto sui piani di lavoro e sulle varie tematiche interne. Ogni operatore ha, inoltre, a disposizione supporti cartacei necessari per l'espletamento delle proprie mansioni;

3) partecipazione di varie figure professionali a corsi, convegni e congressi; il personale periodicamente partecipa, inoltre, a percorsi di formazione e di aggiornamento volti a migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti ed i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati.

4) affiancamento delle figure professionali di nuovo inserimento al personale di servizio per un periodo di tempo adeguato per la loro istruzione ed informazione anche sulle problematiche inerenti al loro servizio.

## SISTEMI INFORMATIVI SCRITTI

Il personale utilizza nelle attività quotidiane degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli Ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili ed adeguatamente valutabili.

## CONTROLLO E VALUTAZIONE QUALITA'

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

- somministrazione di un questionario di soddisfazione annuale sia ai Parenti che agli Ospiti e di un questionario di valutazione qualitativa relativa al soggiorno dell'Ospite presso la Fondazione da compilarsi al termine della fruizione del servizio. I questionari vengono elaborati annualmente e socializzati tramite affissione in bacheca.
- somministrazione di un questionario di valutazione al personale operante nell'Ente. Successivamente si valutano i risultati ed in incontri mirati si discutono le problematiche emerse cercando le soluzioni più opportune;
- il Presidente, il Vice Presidente il Responsabile Sanitario ed il coordinatore dei servizi 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. Si garantisce una riunione parenti annuale. Reclami, osservazioni e suggerimenti possono essere inoltrati con il relativo modulo allegato da consegnare presso gli Uffici Amministrativi o al Capo Sala. 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 e l'ASA Tutor sono sempre disponibili, durante gli orari lavorativi, per raccogliere segnalazioni e/o suggerimenti da parte di Ospiti o familiari.

## LA TUTELA DELLA PRIVACY

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.

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, e successive modificazioni ed integrazioni).



## *La Giornata Tipo in CDI*

---

*Ore 8.30* accesso alla struttura

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

*Ore 11.45* viene servito il pranzo

*Ore 13.00* riposo pomeridiano per chi lo desidera

*Dalle ore 14.30* in poi attività varie di fisioterapia e animazione: lettura del giornale, feste, tombola, giochi, canto, ballo, lavori di gruppo o individuali di stimolazione cognitiva e socializzazione.

*Ore 15.30* viene servita la merenda

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

*Ore 18.00* viene servita la cena

*Ore 19.00* ritorno al proprio domicilio

In determinate occasioni specifiche sono organizzate anche gite giornaliere alle quali l'Ospite può partecipare.

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 e Menù tipo*

---

### ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Garantiscono l'assistenza infermieristica, organizzando il loro lavoro in turni ed in stretta collaborazione con i Medici, 1 Caposala e diversi Infermieri Professionali.

L'infermiere professionale del Centro Diurno Integrato provvede alla somministrazione di farmaci (ed alla loro corretta custodia) qualora questi debbano essere assunti durante la permanenza presso il Centro medesimo.

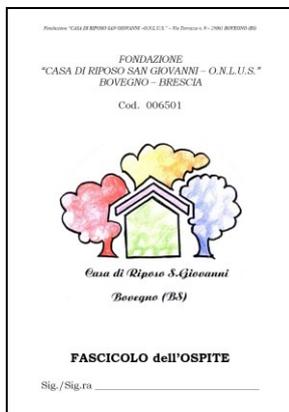
Sarà cura dell'Utente fornire integralmente le confezioni di farmaco da assumere unitamente alla prescrizione del proprio Medico di Medicina Generale. Sarà altresì cura dell'Ospite portare, in caso d'uso, i necessari ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni), per la deambulazione (a titolo esemplificativo: carrozzine, stampelle, ecc.) ed i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini antidecubito) che resteranno di proprietà ed uso legittimo del proprietario.

### 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 coordinatore 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.



DATA		ORA																								
FESCO ALL'INFERMIERIA IN RES	DATA	ORA																								
	DATA	ORA																								
SCALA DI BARTHEL	DATA	ORA																								
	DATA	ORA																								
SCALA DI HODSON	DATA	ORA																								
	DATA	ORA																								

DATA		ORA																								
FESCO ALL'INFERMIERIA IN RES	DATA	ORA																								
	DATA	ORA																								
SCALA DI BARTHEL	DATA	ORA																								
	DATA	ORA																								
SCALA DI HODSON	DATA	ORA																								
	DATA	ORA																								

## SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE

L'assistenza agli Ospiti è garantita da Operatrici socio-assistenziali con turni che coprono l'intera giornata. E' attiva presso il CDI anche la figura della Tutor assistenziale. 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, all'assistenza complessiva, ecc...

## SERVIZIO DI TERAPIA RIABILITATIVA – FISIOTERAPIA

Il servizio è svolto da terapisti della riabilitazione.

L'attività si svolge dal lunedì al venerdì in una fascia oraria compresa dalle ore 8,00 alle ore 11,30 e dalle ore 14,00 alle ore 18,00 nella palestra della struttura attraverso esercizi personalizzati, nei reparti e nel salone principale laddove vengono svolti 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
- Proiezione di film
- Terapia occupazionale per non autosufficienti
- Attività di gruppo per l'orientamento spazio-temporale e per ritardare il deficit cognitivo
- Laboratorio creativo
- Feste di compleanno
- Feste per ricorrenze varie ed eventi particolari
- Tombola ed altri giochi di stimolazione e socializzazione

Si organizzano, inoltre, uscite di gruppo; le mete per le gite vengono spesso discusse e concordate con gli Ospiti, i quali suggeriscono le loro preferenze, e con il settore amministrativo e sanitario, che verifica l'attuabilità delle singole uscite (es. gite presso santuari o parrocchie, uscite al lago o altre mete di interesse).



## SERVIZIO DI SOSTEGNO-SUPPORTO ALLA FAMIGLIA

Il CDI in quanto servizio semiresidenziale intermedio tra Domiciliarità e Residenzialità, al fine di assicurare, per quanto possibile, coerenza/continuità assistenziale tra “Casa” e “Struttura”, si prefigge la ricerca di modalità collaborative e non competitive, con il nucleo familiare di provenienza nella “gestione” delle problematiche cliniche, funzionali, cognitive, comportamentali dell’utente:

- √ conformando l’approccio all’utente a stili, prassi, consuetudini messi in atto al domicilio da parte dei familiari;
- √ sensibilizzando i familiari circa i comportamenti assistenziali che si siano dimostrati di giovamento all’utente presso il CDI, in modo che possano essere reiterati dagli stessi nel setting familiare.

Sono altresì offerte dal personale sanitario operante presso il CDI ulteriori azioni di supporto, sostegno, collaborazione con la famiglia, specifiche per ogni singolo utente e per particolari problematiche.

A titolo esemplificativo:

- √ orientamento rispetto alla rete dei servizi per anziani Distretto Val Trompia;
- √ orientamento rispetto alle procedure per richiesta di presidi e/o ausili;
- √ addestramento al corretto utilizzo di presidi e/o ausili e alle corrette modalità di mobilitazione in presenza di disturbi del movimento;
- √ informazioni/consigli pratici su modalità (e prodotti) per la somministrazione di alimenti in presenza di disfagia;
- √ informazioni/consigli su modalità di gestione di eventuali disturbi del comportamento;
- √ addestramento alle azioni di prevenzione delle lesioni da decubito in soggetti a rischio e di cura delle stesse nei giorni di non frequenza del servizio.



## SERVIZIO DI RISTORAZIONE

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

Il 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. I pasti sono preparati nel rigoroso rispetto di protocolli igienico-operativi.

Agli Ospiti giornalmente vengono sempre serviti:

- prima colazione a base di tè, caffè o caffelatte con biscotti o fette biscottate o pane;
- pranzo e cena con possibilità di scelta tra da due primi, due secondi, contorni (verdura cruda, cotta e purea di verdure), frutta o dolce o gelato, 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 del 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 stagionale. In occasione di festività e ricorrenze vengono predisposti specifici menù.

Il menù di seguito allegato si riferisce ad una settimana tipo periodo estivo e ad una settimana tipo periodo invernale.

Dal 2007 l'attività di mensa include anche la preparazione e la consegna di pasti erogabili a domicilio.

*Sala da pranzo  
situata al piano terra*



*Veduta parziale  
della cucina*

Fondazione “Casa di Riposo San Giovanni- Onlus  
Menù estivo  
(a titolo esemplificativo)

Giorno	COLAZIONE						PRANZO				CENA			
	THE	CAFFE'	CAF+LATT	LATTE	BISCOTTI	FETTE BIS	Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno	Frutta	Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno	Frutta
<b>LUN</b>							Insalata di Riso O Minestrina in Brodo	Lonza al latte O Formaggi misti	Verdura Cotta O Verdura Fresca di stagione	Fresca O Cotta di stagione O Fruttino	Crema di Cereali O Anellini in brodo	Affettati Misti O Crescenza	Verdura Cotta O Verdura Fresca di stagione	Fresca O Cotta di stagione O Fruttino
<b>MAR</b>							Tagliatelle al Pesto O Minestrina in Brodo	Roast-beef O Formaggi Misti	Verdura Cotta O Verdura Fresca di stagione	Fresca O Cotta di stagione O Fruttino	Zuppa di legumi O Minestrina in brodo	Carne in gelatina O Formaggi Misti	Verdura Cotta O Verdura Fresca di stagione	Fresca O Cotta di stagione O Fruttino
<b>MER</b>							Ravioli al Ragout O Minestrina in Brodo	Polpette in Umido O Formaggi Misti	Verdura Cotta O Verdura Fresca di stagione	Fresca O Cotta di stagione O Fruttino	Semolino O Risoni in brodo	Arrostato di Tacchino O Formaggi misti	Verdura Cotta O Verdura Fresca di stagione	Fresca O Cotta di stagione O Fruttino
<b>GIO</b>							Farfalle alla Scamorza O Passato di Verdura	Frittatina di Spinaci O Formaggi misti	Verdura Cotta O Verdura Fresca di stagione	Gelato O Cotta di stagione O Fruttino	Minestrina in Brodo O Minestra di Riso	Pizza al Prosciutto O Asiago	Verdura Cotta O Verdura Fresca di stagione	Fresca O Cotta di stagione O Fruttino
<b>VEN</b>							Fusilli al Pomodoro O Minestra in brodo	Bastoncini di Pesce O Crescenza	Verdura Cotta O Verdura Fresca di stagione	Fresca O Cotta di stagione O Fruttino	Vellutata di Zucca O Farfalline in brodo	Sgombro O Formaggi Misti	Verdura Cotta O Verdura Fresca di stagione	Fresca O Cotta di stagione O Fruttino
<b>SAB</b>							Risotto ai Funghi O Anellini in brodo	Vitello tonnato O Formaggi misti	Verdura Cotta O Verdura Fresca di stagione	Fresca O Cotta di stagione O Fruttino	Tortellini in brodo O Minestrina in Brodo	Affettato misto O Crescenza	Verdura Cotta O Verdura Fresca di stagione	Fresca O Cotta di stagione O Fruttino
<b>DOM</b>							Lasagna al Forno O Minestrina in brodo	Coniglio al Forno O Formaggi misti	Polenta O Verdura Fresca di stagione	Dolce O Fresca O Cotta di stagione O Fruttino	Crema di Piselli O Fidellini in brodo	Prosciutto Cotto O Robiola	Verdura Cotta O Verdura Fresca di stagione	Fresca O Cotta di stagione O Fruttino

Il Responsabile Sanitario  
Fondazione

Il Legale Rappresentante  
della Fondazione

Il Responsabile cucina

Fondazione "Casa di Riposo San Giovanni- Onlus  
Menù invernale  
(a titolo esemplificativo)

Giorno	COLAZIONE						PRANZO				CENA			
	THE	CAFFE'	CAF+LATT	LATTE	BISCOTTI	FETTE BIS	Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno	Frutta	Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno	Frutta
<b>LUN</b>							Pennette al Ragout O Minestrina in brodo	Petto di Tacchino al Forno O Polpettine in umido	Verdura Cotta O Verdura Fresca di stagione	Fresca O Cotta di stagione O Fruttino	Passato di Verdura O Stelline in brodo	Prosciutto Cotto O Stracchino	Verdura Cotta O Verdura Fresca di stagione	Fresca O Cotta di stagione O Fruttino
<b>MAR</b>							Risotto ai 4 Form. O Anellini in brodo	Petto di Pollo Impanato O Emmenthal	Verdura Cotta O Verdura Fresca di stagione	Fresca O Cotta di stagione O Fruttino	Zuppa di Legumi O Risoni in brodo	Mozzarella O Affettato misto	Verdura Cotta O Verdura Fresca di stagione	Fresca O Cotta di stagione O Fruttino
<b>MER</b>							Gnocchi al Pomodoro O Minestrina in brodo	Lucanica O Affettato misto	Verdura Cotta O Verdura Fresca di stagione	Fresca O Cotta di stagione O Fruttino	Minestra di Riso O Tempesta in brodo	Arrosto di Tacchino O Formaggi misti	Verdura Cotta O Verdura Fresca di stagione	Fresca O Budino O Fruttino
<b>GIO</b>							Tortellini alla Panna O Fidellini in brodo	Frittatina di Spinaci O Formaggi misti	Verdura Cotta O Verdura Fresca di stagione	Macedonia O Cotta di stagione O Fruttino	Minestra di patate O Minestrina in brodo	Pizza Margherita O Asiago	Verdura Cotta O Verdura Fresca di stagione	Fresca O Cotta di stagione O Fruttino
<b>VEN</b>							Farfalle al Pomodoro O Minestrina in brodo	Sogliola al forno O Ricotta fresca	Verdura Cotta O Verdura Fresca di stagione	Fresca O Cotta di stagione O Fruttino	Semolino O Tortellini in brodo	Tonno O Crescenza	Verdura Cotta O Verdura Fresca di stagione	Fresca O Cotta di stagione O Fruttino
<b>SAB</b>							Pizzoccheri O Risoni in brodo	Bollito Misto O Formaggi misti	Verdura Cotta O Verdura Fresca di stagione	Fresca O Cotta di stagione O Fruttino	Minestrone di Verdura O Minestra in brodo	Affettato misto O Robiola	Verdura Cotta O Verdura Fresca di stagione	Fresca O Cotta di stagione O Fruttino
<b>DOM</b>							Fusilli alle Verdure O Stelline in brodo	Pollo Arrosto O Formaggi misti	Polenta O Verdura Fresca di stagione	Dolce O Fresca O Cotta di stagione O Fruttino	Crema di Piselli con crostini O Minestra di Riso	Prosciutto Crudo O Asiago	Verdura Cotta O Verdura Fresca di stagione	Fresca O Cotta di stagione O Fruttino

Il Responsabile Sanitario

Il Legale Rappresentante  
della Fondazione

Il Responsabile della Cucina

I Menù del giorno vengono esposti ogni giorno dal personale infermieristico sia nella bacheca al piano terra che nella sala da pranzo del primo piano

  
**Menù del Giorno**

---

<p><b>Pranzo</b></p> <p>Primo Piatto</p> <hr/> <p>Secondo Piatto</p> <hr/> <p>Contorno</p> <hr/> <p>Frutta/Dessert</p> <hr/> <p>Caffè</p>	<p><b>Cena</b></p> <p>Primo Piatto</p> <hr/> <p>Secondo Piatto</p> <hr/> <p>Contorno</p> <hr/> <p>Frutta/ Dessert</p> <hr/> <p>Camomilla</p> <p>I.P.</p> <hr/>
---	--

**... Buon Appetito!!**

*E durante la giornata...*

<p><b>Colazione</b></p> <p>The Caffè Caffelatte</p> <p>Con</p> <p>Fette Biscottate Biscotti</p>	<p><b>Merenda</b></p> <p>The o succo di frutta Fette Biscottate o Biscotti Yogurt</p> <hr/>
---	---



In occasione delle feste principali sono predisposti menù specifici (generalmente a tema). Durante le festività gli Ospiti possono accogliere a pranzo anche familiari ed amici previa autorizzazione presso gli Uffici Amministrativi.

*Menù di Natale*

**Antipasto**  
Affettati misti  
Crudo con kiwi  
Strudel di verdure

**Primo Piatto**  
Cannelloni con ricotta e spinaci  
Minestrina di brodo

**Secondo Piatto**  
Tacchinella al forno con ripieno alle noci  
Patate al forno  
Formaggi misti e insalata di stagione

**Dolce**  
Pandoro con crema pasticcera

*Brindisi con Spumante*



*Menù di Santo Stefano*

**Primo Piatto**  
Risotto al radicchio rosso  
Tortellini in brodo

**Secondo Piatto**  
Gran bollito misto in salsa  
Con fagiolini al burro  
Insalata  
Formaggi misti

**Dolce**  
Spiedini di frutta con Gelato



*Menù Fine Anno*

**Primo Piatto**  
Pennette gratinate  
Minestrina

**Secondo Piatto**  
Cotechino con polenta e lenticchie  
Verdura fresca di stagione  
Formaggi Misti

**Dolce**  
Panettone

*Brindisi con Spumante*



*Menù Epifania*

**Primo Piatto**  
Orecchiette alla contadina  
Minestrina in brodo

**Secondo Piatto**  
Fesa di vitello in salsa aromatica  
Con verdure miste al forno  
Insalata di stagione  
Formaggi Misti

**Dolce**  
Strudel di mele




I menù sopra indicati sono inseriti al solo scopo esemplificativo.

### MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Tutti coloro che operano a diverso titolo nella struttura (siano essi dipendenti, professionisti-operatori convenzionati) 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 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 17,00.

Presso gli Uffici Amministrativi si ottengono tutte le informazioni inerenti la Struttura e si ritirano mensilmente le rette. Lasciando il proprio indirizzo mail al personale Amministrativo è possibile ricevere informazioni su eventi e ricorrenze tramite internet. E' inoltre possibile visitare il nostro sito per essere aggiornati sulle iniziative organizzate:

[www.fondazioneangiovannionlus.it](http://www.fondazioneangiovannionlus.it)

### SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DEI LOCALI

Il servizio è effettuato ad opera di personale Ausiliario, ASA (Ausiliari Socio Assistenziali) ed OSS (Operatori Socio Sanitari) adeguatamente formato e coordinato.

### SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

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 PODOLOGIA

Viene data l'opportunità agli Ospiti della Struttura di usufruire, a richiesta, di prestazioni di podologia.

La spesa dei trattamenti effettuati è a carico della Fondazione.

### 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.

### 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.

## FONDAZIONE

### CASA DI RIPOSO SAN GIOVANNI – ONLUS

Via Torrazzo n. 9 – 25061 BOVEGNO (BS) – Tel. 030926189 Fax 0309220863  
CF. 83002510176 P.IVA 01541600985 e-mail: [info@fondazioneangiovannionlus.it](mailto:info@fondazioneangiovannionlus.it)

#### **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'Amministrazione 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 "Struttura per la Tutela"  
tel. 030/383-8075/-9035; [strutturatutela@ats-brescia.it](mailto:strutturatutela@ats-brescia.it)  
Sito [www.ats-brescia.it](http://www.ats-brescia.it)
- Gli operatori dell'ASST o del Comune di riferimento per la persona
- Il Servizio Sociale del Comune

## FONDAZIONE

### CASA DI RIPOSO SAN GIOVANNI – ONLUS

Via Torrazzo n. 9 – 25061 BOVEGNO (BS) – Tel. 030926189 Fax 0309220863  
CF. 83002510176 P.IVA 01541600985 e-mail: [info@fondazioneangiovannionlus.it](mailto:info@fondazioneangiovannionlus.it)

## 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 un 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 \_\_\_\_\_

---

## **SCHEDA RECLAMI, OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI**

(da consegnare al Coordinatore o al Personale Amministrativo)

### **REPARTO DI RIFERIMENTO**

(barrare quello interessato)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> PRIMO PIANO RSA       | <input type="checkbox"/> CDI (CENTRO DIURNO INTEGRATO) |
| <input type="checkbox"/> SECONDO PIANO RSA     | <input type="checkbox"/> PALESTRA                      |
| <input type="checkbox"/> MINI ALLOGGI PROTETTI | <input type="checkbox"/> ALTRO _____                   |

### **RECLAMO**

(scrivere, per cortesia, in stampatello)

---

---

---

---

---

### **OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI**

(scrivere, per cortesia, in stampatello)

---

---

---

---

---

**RILEVATO DA** \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_  
(nome e cognome)

**RICEVUTO DA** \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

### **AZIONI CORRETTIVE ATTIVATE**

---

---

---

---

---

Nota: La risposta al presente reclamo sarà data entro 15 giorni dal ricevimento o in tempi più ristretti se ed in quanto richiesto dalla situazione.

*Con orgoglio riportiamo la Poesia che è stata dedicata alla Fondazione  
Casa di Riposo San Giovanni - Onlus dai Parenti di una nostra Ospite  
(Anno 2010)*

*Come la sinfonia ha bisogno di ogni nota*

*Come il libro ha bisogno di ogni parola*

*Come l'oceano ha bisogno di ogni goccia d'acqua*

*Come la messe ha bisogno di ogni chicco*

*L'umanità intera ha bisogno di Voi.*

*Qui dove siete, unici e perciò insostituibili.*

*(Michel Quoist)*