



Fondazione "Angelo Passerini"

Casa di Riposo Valsabbina Onlus

CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO

- A) PRESENTAZIONE;
- B) INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA;
- C) NORME COMPORTAMENTALI;
- D) PRESTAZIONI
- E) VERIFICA E TUTELA.

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi della Casa di Riposo Valsabbina Onlus è prevista dalla normativa vigente, rivolta agli utenti, è un importante strumento a tutela della qualità dei servizi erogati e permette di conoscere le informazioni di carattere generale per l'accesso ai servizi offerti e le procedure di verifica adottate per garantirne un elevato grado di qualità.

A tale fine la Casa di Riposo Valsabbina è certificata:



Il Ricovero Valsabbino è stato voluto dal Senatore Angelo Passerini e da una schiera di amici nel lontano 1910 quale *"casa mandamentale di ricovero con infermerie maschili e femminili per raccogliere ammalati bisognosi ed indigenti"*. La Casa di riposo diventa realtà solo nel 1924, anche a causa del primo conflitto mondiale, ed è inaugurata il 17 maggio del 1925.

Da allora l'Opera Pia Ricovero Valsabbino diventa il punto di riferimento per l'intera Valle Sabbia e riesce sempre ad essere risposta attenta e concreta ai bisogni della popolazione del territorio, data anche la posizione strategica nell'ex comune di Nozza, ora frazione del comune di Vestone. Sul fabbricato sta scritto: *"... Posta in amena fertile e solatia posizione, la snella e armonica sua mole domina da settembre la conca di Nozza"*.

La sede del Ricovero Valsabbino è sin dal suo concepimento destinata ad essere "struttura sovracomunale". Essa, infatti, è riferimento attualmente di sedici comuni valsabbini: Anfo, Capovalle, Pertica Alta, Pertica Bassa, Lavenone, Treviso, Idro, Vestone, Mura, Casto, Provaglio Val Sabbia, Odolo, Barghe, Preseglie, Bione ed Agnosine. La popolazione complessiva dei quali è di oltre a 21.000 abitanti, con una elevata percentuale di anziani.

Nel mese di agosto del 2004 da IPAB si è trasformata in fondazione assumendo la denominazione **"Fondazione Angelo Passerini – Casa di Riposo Valsabbina Onlus"**.

La Fondazione Angelo Passerini per l'unità d'offerta RSA ha una autorizzazione definitiva per 91 posti letto + 8 di sollievo, di questi sono accreditati e a contratto 91 posti letto di cui 20 per malati di alzheimer.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

LA CASA DI RIPOSO VALSABBINA

La Struttura

La Fondazione A. Passerini Casa di Riposo Valsabbina Onlus sita in Nozza di Vestone è una Residenza Sanitaria Assistenziale composta da quattro settori "residenziali":

Il **settore A nucleo Alzheimer**, i **settori B, C e D** nuclei per diversi gradi di non autosufficienti.

Annesso è stato realizzato il nuovo **reparto H** per malati gravi ed anche una **Casa Albergo**.

La residenza comprende anche un centro diurno integrato (**CDI**), ed un asilo nido aziendale per bambini di dipendenti aperto anche agli esterni.

La Fondazione Angelo Passerini si è dotata di un codice etico

Nella struttura si trovano:

Al 1° piano

- ❖ Le camere degli ospiti: sono composte da 1 a 4 letti, dotate di bagno. Ogni ospite ha il proprio letto con un comodino e un armadio, con un numero uguale a quello che contraddistingue la biancheria. La stanza e i letti sono numerati.
- ❖ I bagni assistiti, dotati di vasche e docce attrezzate per l'aiuto dell'ospite.
- ❖ Le sale mediche e infermieristiche.
- ❖ Lo studio dei medici.

- ❖ Soggiorni e punti di ristoro.
- ❖ Le sale per l'animazione.
- ❖ Le sale televisione.
- ❖ La chiesa.

Al piano terra

- ❖ La lavanderia.
- ❖ La cucina.
- ❖ Gli uffici amministrativi.
- ❖ La biblioteca
- ❖ I magazzini e l'officina di manutenzione.
- ❖ Il bar ed il ristorante.
- ❖ La palestra e la fisioterapia.
- ❖ I servizi igienici.
- ❖ La sala riunioni.
- ❖ Il centro diurno integrato.

NORME COMPORTAMENTALI

ACCOGLIENZA

La Casa di Riposo Valsabbina assolve la sua missione svolgendo la propria attività nel pieno rispetto della dignità umana, con il massimo impegno per garantire agli Ospiti la migliore assistenza ed un elevato comfort, perché durante la permanenza essi possano ricevere tutte le cure e l'assistenza di cui abbisognano. Per questo tutto il Personale, principale attore del processo di qualificazione, deve attenersi a comportamenti adeguati, con il massimo della professionalità e della trasparenza, in totale collaborazione per il raggiungimento degli scopi istituzionali.

L'ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico è a completa disposizione per qualsiasi necessità.

Codice etico

La Fondazione Angelo Passerini ha predisposto e adottato il Codice Etico, che esplicita i principi di deontologia aziendale a cui far costante riferimento nell'esercizio delle attività. Il Codice etico si qualifica quale strumento la cui osservanza risulta imprescindibile per il corretto funzionamento della Società, ed è rivolto a tutti i soggetti cointeressati.

Il Codice Etico è liberamente consultabile ed è pubblicato sul sito della Fondazione Angelo Passerini.

La lista d'attesa

La lista d'attesa è gestita inserendo al domanda in un elenco cronologico tenendo presente i seguenti elementi:

- a. Data di presentazione della domanda, puntualmente protocollata;
- b. Diritto di precedenza agli ospiti residenti nei 16 comuni fondatori;
- c. Valutazione delle condizioni cliniche dell'ospite.

Ufficio Accoglienza, telefoni e telefax

L'ufficio accoglienza, sia per i ricoveri che per gli altri Servizi, è a disposizione del pubblico nei seguenti giorni ed orari:

dal Lunedì al Venerdì:

- ❖ Dalle ore 8.30 alle ore 12.30
- ❖ Dalle ore 14.00 alle ore 16.30, su appuntamento telefonico

E' possibile richiedere visite guidate alla struttura rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico: il responsabile U.R.P. e/o la Coordinatrice dei Servizi sono a disposizione per illustrare gli ambienti ed i vari servizi offerti.

L'Ufficio è raggiungibile telefonicamente al numero 0365\81151 o con il fax al numero 0365\821044.

L'indirizzo e.mail è: fondazione@fondazioneangelopasserini.it

e il sito internet: www.fondazioneangelopasserini.it

Come si raggiunge

La RSA della Fondazione Angelo Passerini è ubicata in Via Passerini 8 a Nozza di Vestone.

La Residenza è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- automobile

Da Brescia percorrere la tangenziale est e proseguire verso Vestone, uscire a Nozza e seguire le indicazioni per Fondazione Angelo Passerini

• mezzi pubblici

Autotrasporti SIA direzione Vestone L'ingresso per le ambulanze è situata in Passerini n. 8. La struttura non dispone di un servizio di trasporto.

LA DEGENZA (*Residenza Sanitaria Assistenziale*)

Per accedere al Servizio serve:

1. Rivolgersi all'Ufficio Accoglienza per ritirare la modulistica in uso formata da:
 - ❖ domanda di ricovero, comprensiva del questionario sociale;
 - ❖ questionario sanitario, comprendente dichiarazione legale del medico curante.
2. Prendere visione delle condizioni contrattuali contenute in una specifica nota informativa.
3. Riconsegnare all'Ufficio Accoglienza la modulistica compilata e tutti i documenti ritenuti idonei per la corretta valutazione del caso.
4. Le domande verranno esaminate da una Commissione, che verificherà l'idoneità delle richieste. Le domande accolte vengono inserite nella lista d'attesa.
5. L'Ufficio Accoglienza riferirà l'esito della domanda ai richiedenti, che saranno informati anche sui relativi tempi di attesa.
6. L'ufficio Accoglienza contatterà i familiari per predisporre l'ingresso dell'anziano in istituto. A seconda che il ricovero sia a carico del Comune di residenza dell'anziano o a carico privato, essi dovranno consegnare l'impegnativa del Comune o del familiare referente. Inoltre i familiari dovranno presentare, al momento del ricovero, la seguente documentazione:
 - ❖ Carta di identità in corso di validità
 - ❖ Codice fiscale
 - ❖ Tessera sanitaria ed eventuale tessera di esenzione ticket
 - ❖ Fotocopia del verbale di accertamento dello stato di invalidità.

L'ospite deve essere fornito degli indumenti indicati nella "lista vestiario", da ritirarsi, prima dell'ingresso, presso gli uffici amministrativi.

Tutti i capi di vestiario devono essere contrassegnati con appositi numeri o iniziali preventivamente concordati con il servizio di lavanderia – guardaroba.

Se l'ospite è già in possesso di lettino antidecubito, cuscini, nutripompa ecc... è bene che tutto lo accompagni. È opportuno che il medico curante rediga apposita lettera di accompagnamento che illustri le condizioni psico – fisiche dell'ospite all'atto dell'ingresso in struttura.

È importante segnalare all'infermiere, sempre al momento dell'entrata dell'ospite, se lo stesso sia portatore di occhiali e/o protesi dentarie.

GLI ORARI

Gli orari della giornata

Ore 06.00 – 08.00 sveglia e igiene personale

Ore 08.30 – 09.00 colazione

Ore 08.30 – 11.30 attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione

Ore 11.45 – 12.00 inizio pranzo

Ore 13.30 – 16.30 eventuale riposo pomeridiano e ancora attività di riabilitazione e di animazione

Ore 17.30 – 18.00 inizio cena

Ore 19.00 – 20.00 allettamento

Gli orari di alcune attività possono subire modifiche in relazione ai programmi di reparto ed alle esigenze individuali degli ospiti.

Le visite di parenti e amici

L'accesso per le visite agli ospiti è libero dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

Norme di comportamento

- ❖ L'ospite che utilizza gli spazi ed i servizi comuni è invitato al rispetto delle regole di pulizia e di decoro dei medesimi.
- ❖ L'ospite in collaborazione e con il concreto aiuto del personale addetto, è invitato a curare la propria immagine personale in tutti i suoi aspetti
- ❖ L'ospite in collaborazione e con il concreto aiuto del personale addetto, è invitato a tenere i propri armadietti personali con sufficiente ordine e pulizia. Per motivi igienici non è consentito conservare nei medesimi, alimenti non confezionati e deteriorabili.

Si ricorda inoltre che:

- ❖ Non è consentito adottare comportamenti, introdurre oggetti (armi ed oggetti contundenti) o assumere iniziative che possono risultare a rischio della propria o dell'altrui incolumità
- ❖ Non è consentito installare, o usare apparecchi di riscaldamento o di cottura per uso personale nelle camere di degenza, ma si potranno usare gli apparecchi presenti nella cucina di reparto con assistenza del personale addetto.
- ❖ Viene fortemente sconsigliato l'abuso di sostanze alcoliche
- ❖ Gli ospiti non potranno fumare nelle stanze di degenza e negli altri locali dove esiste specifico divieto

Rapporti e comunicazioni con i familiari

La collaborazione dei familiari, anche a fini terapeutici, è molto importante: la loro presenza risulta particolarmente gradita, nel rispetto delle regole di funzionamento del reparto.

Per ogni evenienza, è indispensabile poter comunicare in qualunque momento e con la massima rapidità, con i familiari degli ospiti. I familiari quindi dovranno indicare all'Ufficio accoglienza e Relazioni con il pubblico il proprio o i propri recapiti (indirizzo, telefono ed eventualmente il fax), ed ogni successiva variazione, anche se temporanea.

Il rilascio della cartella clinica

Per ottenere il rilascio di una copia della cartella clinica, occorre inoltrare la domanda agli uffici della Direzione Sanitaria, il rilascio avverrà entro 7 giorni dalla data della domanda previo versamento di spese di segreteria per euro 6,00 (sei/00).

Il rilascio di certificati medici

Il rilascio di certificati medici, redatti dal medico di reparto, deve essere chiesto alla Direzione Sanitaria.

I permessi di uscita

I familiari della persona ricoverata possono chiedere permessi di uscita giornalieri o licenze per più giorni rivolgendosi all'infermiere per l'espletamento della specifica procedura.

Dimissioni/Trasferimenti/Ricoveri

Le dimissioni possono essere richieste in qualsiasi momento, con un periodo di preavviso di 15 gg. secondo quanto previsto nel contratto d'ingresso, da parte di familiari o dell'interessato, previa segnalazione al medico del reparto di degenza e comunicazione all'Ufficio Accoglienza. Al paziente verrà rilasciata una lettera di dimissioni nella quale sono riportate tutte le informazioni relative al ricovero e le eventuali terapie da eseguire a domicilio. Lasciando la stanza è importante controllare di aver preso tutti gli effetti personali e di espletare le pratiche di dimissione presso l'ufficio accoglienza.

LE PRESTAZIONI

I pasti

La colazione è servita alle ore 8.30, il pranzo e la cena sono suddivisi in due momenti: alle ore 11.30 e alle ore 18.00 per chi necessita di aiuto e stimolazione, alle ore 12.00 e alle ore 18.30 per tutti gli altri.

A metà mattina viene offerto ad ogni ospite un succo di frutta e nel primo pomeriggio un break a base di frutta, yogurt, the e biscotti a secondo delle preferenze.

Tenendo conto delle patologie dell'ospite, il medico prescrive una dieta personalizzata che viene quotidianamente rispettata. La casa offre un servizio "ristoro" anche per i parenti qualora questi volessero restare in compagnia del proprio familiare, (le prenotazioni devono avvenire entro le ore 10.00 dello stesso giorno).

È consigliabile non somministrare cibi o bevande all'ospite se non previa segnalazione all'infermiere di turno. I pasti sono cucinati direttamente dalla Casa, sulla base di menù approvato dall'ASL e stilato da una dietologa in collaborazione con il Direttore sanitario.

Il servizio sanitario

Coscienti della responsabilità che in ambito sanitario strutture come la nostra hanno nei confronti delle persone anziane fragili e spesso portatrici di polipatologie che condizionano e limitano tutti gli aspetti delle normali attività quotidiane, l'impostazione di lavoro dell'equipe medico-infermieristica è tale da garantire una assistenza sanitaria adeguata, in conformità alle linee guida più aggiornate, nel rispetto del naturale decorso della vita, dei bisogni, e delle volontà dei nostri ospiti e dei loro parenti.

Il personale medico e l'assistenza medica.

In struttura sono presenti diversi specialisti per cui si è potuto attuare un sistema assistenziale basato sulle più recenti linee guida geriatriche e su protocolli che si rifanno alle più recenti evidenze cliniche e scientifiche.

In struttura l'assistenza medica è presente dalle ore 09.00 alle 17.00 nei giorni feriali e dalle ore 09.00 alle 12.00 il sabato e la domenica, mentre negli altri orari, diurni e notturni, vi è un medico reperibile.

Il lavoro multidisciplinare

L'equipe socio-sanitaria multidisciplinare è composta da:

- medico responsabile di settore
- capo servizi sanitari
- infermiere professionale
- fisioterapista
- personale ausiliario socio assistenziale di settore
- educatore o animatore professionale

L'equipe ha lo scopo di redigere il Piano di assistenza individuale dell'ospite verificare i risultati e predisporre nuovi obiettivi posti su ogni aspetto della vita dell'ospite.

Il personale è riconoscibile dal tesserino di identificazione che riporta il nome e il cognome di ogni operatore, la fotografia e la qualifica.

Servizio fisioterapico

I fisioterapisti costituiscono personale specializzato in trattamenti riabilitativi correttivi, ginnastica passiva, respiratoria e di gruppo, terapia del dolore articolare, fisiochinesiterapia, e terapie specifiche quali ionoforesi, radar, ultrasuoni ecc. per ospiti residenziali e del C.D.I. e per utenti esterni.

Orario ricevimento medici

Il medico di reparto è a disposizione per i colloqui con i familiari. Gli orari di ricevimento sono esposti in reparto. Il Direttore medico riceve i parenti su appuntamento.

Le consulenze specialistiche

Il medico di reparto può avvalersi, tramite specifica prescrizione individuale, anche di consulenze specialistiche, fruibili internamente e programmate con cadenza settimanale o quindicinale in funzione della branca specialistica individuata ed in relazione al problema o all'urgenza del caso.

L'ospite viene sottoposto a:

- ❖ Visite programmate ogni quattro settimane e quotidianamente nella fase acuta della malattia
- ❖ Settimanalmente rilevazione dei parametri glicemici, pressori ed il peso.
- ❖ Annualmente un controllo emato-chimico ed E.C.G.

Il medico decide di provvedere ad accertamenti più approfonditi e più frequenti, qualora se ne presentasse la necessità.

È sempre gradita la presenza di un parente, per la tranquillità e il sostegno dell'ospite, quando questi necessita di visite e/o esami fuori dalla nostra casa, le cui date saranno sempre comunicate al familiare referente.

L'assistenza

L'assistenza dell'ospite è garantita 24 ore su 24 da infermieri professionali e ausiliari socio – assistenziali con esperienza nel campo geriatrico coordinati da un responsabile. Le attività riabilitative e di animazione sono curate da terapisti della riabilitazione, da educatori professionali e da animatori, sulla base di progetti elaborati con il personale medico ed integrati dall'equipe socio – sanitaria. Le terapie sono somministrate a orari stabiliti dal medico, secondo quanto previsto da un protocollo interno appositamente deliberato e approvato.

Le medicazioni sono eseguite più volte al giorno e gli ospiti allettati vengono mobilizzati frequentemente nell'arco della giornata. Tutte queste prestazioni vengono effettuate dall'infermiere professionale coadiuvato dall'ausiliario socio – assistenziale. Per chiarimenti e comunicazioni urgenti inerenti la salute psico – fisica dell'ospite gli operatori sono sempre disponibili, compatibilmente con le esigenze della casa. Il personale della Casa è in grado affrontare i problemi di assistenza dell'ospite. Qualora la famiglia desideri affiancare al suo familiare un assistente privato deve comunicarlo alla Direzione sanitaria ed amministrativa, previa consultazione degli operatori a ciò preposti.

Il Servizio Religioso e l'assistenza religiosa

Il Cappellano della Casa è quotidianamente presente celebrando la S. Messa alle ore 09.30 ad eccezione del mercoledì che viene celebrata alle ore 16.00.

La chiesetta della Casa è aperta al pubblico tutto il giorno. È un luogo sacro e di culto a cui si deve il giusto rispetto. Gli ospiti vengono accompagnati alle funzioni religiose e, al proposito è gradita la presenza (dove possibile) di un familiare. I Sacerdoti della Valle sono spesso presenti nella Casa per portare il conforto religioso a quanti lo richiedono.

Gli ospiti possono essere assistiti spiritualmente da un sacerdote di fede cattolica. Per coloro che professano culti differenti, e laddove sia richiesta una assistenza spirituale, la direzione potrà prendere accordi con ministri di culto di altre religioni.

Il Volontariato

Sono presenti nella nostra Casa vari gruppi di volontari che si occupano dell'animazione, della stimolazione alimentare, che offrono supporto alla lavanderia e alla Chiesa, operando secondo le indicazioni ricevute dagli operatori e le necessità. La collaborazione prestata dai volontari in silenzio e con grande spirito di abnegazione, è essenziale per un Ente che opera assistenza a persone sofferenti, spesso sole e, che quotidianamente vivono il disagio di sentirsi inutili.

L'AVULS, i Gruppi Alpini e varie associazioni testimoniano così la capacità di mettersi a disposizione gratuitamente, a volte solo per dare il conforto di una parola buona.

In collaborazione con una cooperativa sono attivi due progetti di volontariato internazionale.

Gli Obiettori

Purtroppo la fine del servizio militare obbligatorio ha interrotto la possibilità di usufruire della presenza degli obiettori, per ovviare a tale mancanza la Fondazione si è accreditata presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri per l'attivazione del Servizio Civile Volontario.

L'asilo nido aziendale

Dall'Aprile 2003 è attivo l'asilo nido aziendale per bambini da 1 a 3 anni aperto anche ad utenti esterni. Dal settembre 2005 la Fondazione collabora con il Comune di Vestone per la gestione di un altro asilo nido aziendale collocato nei pressi della Casa.

Il servizio di Podologia

Sono effettuate prestazioni di podologia per gli ospiti che hanno necessità su segnalazione del medico o del responsabile di reparto, il primo ed il terzo lunedì del mese, il servizio è compreso nella retta di degenza.

I giornali

Per chi lo desidera, il responsabile del reparto provvederà a far recapitare quotidiani e periodici.

La biblioteca

All'interno dell'istituto esiste una biblioteca a disposizione degli ospiti. Per la consultazione ed il prestito di libri occorre rivolgersi al servizio di Animazione.

La televisione

Ogni reparto è dotato di televisore, situato nel soggiorno.

Il parrucchiere ed il barbiere

L'Amministrazione attraverso un servizio interno a proprio carico, ogni 1° e 3° Lunedì del mese, assicura le prestazioni di base sia per uomo che per donna. Il servizio amministrativo rimane a disposizione per ogni informazione al riguardo, il servizio è compreso nella retta di degenza.

La corrispondenza

La corrispondenza in arrivo viene recapitata ai destinatari direttamente a cura del Personale della Casa, al quale va pure consegnata la corrispondenza da spedire.

La lavanderia

La lavanderia provvede al lavaggio ed alla stiratura degli indumenti degli ospiti ed alla loro sistemazione negli armadi delle camere secondo il numero del contrassegno, cucito su ogni capo. Per ogni ospite il servizio di lavanderia provvede a stilare una scheda inventariale della biancheria e degli oggetti di proprietà consegnati all'ingresso in struttura. Ogni integrazione di indumenti od oggetti personali durante il periodo di degenza viene segnata in tale scheda, totalmente aggiornata e riemessa a cadenza biennale. Il servizio lavanderia si occupa di monitorare e rilevare eventuali necessità di nuovi capi di vestiario, nonché di darne tempestiva comunicazione ai familiari, in modo da provvedere alla sostituzione. Per eventuali necessità o informazioni in merito, la lavanderia è aperta al pubblico dalle ore 12.30 alle 14.30 di tutti i giorni feriali.

Gli oggetti personali

Si suggerisce di non tenere con se oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. L'amministrazione dell'istituto non risponde di eventuali furti.

Gli oggetti smarriti

In caso di smarrimento di oggetti, occorre rivolgersi al Personale di Servizio.

Misura 4: R.S.A. aperta

La Fondazione Angelo Passerini casa di riposo Valsabbina Onlus ha aderito alla misura 4 "RSA Aperta" (delibera n. 856/2013 della Regione Lombardia e DGR 2942 del 19/12/2014) per proseguire nella missione di apertura al territorio attraverso un sistema di erogazione di multiservizi rivolto agli anziani sia al domicilio che presso la RSA stessa.

Per accedere al servizio l'utente deve presentare richiesta all'UCAM del distretto 12 Vallesabbia. I destinatari sono cittadini Lombardi affetti da demenza o anziani ultrasettantacinquenni con documentata fragilità della rete di supporto familiare.

L'ucam redige un PI ed eroga un voucher mensile di valore e durata variabile, in base al livello di gravità dell'utente e con questo si può aderire ad una serie di servizi residenziali, semiresidenziali o domiciliari erogati dal nostro personale qualificato.

In particolare la Fondazione si impegna:

a prestare la propria attività su richiesta del soggetto beneficiario del voucher;

a redigere, entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento del PI il Pai

a mantenere aggiornato il diario delle prestazioni erogate.

La misura prevede l'erogazione di voucher mensili di tre profili di assistenza determinati dall'asl in base ai bisogni. Le prestazioni supplementari non previste nel PI sono a carico dell'utente. Le prestazioni previste sono:

- prestazioni infermieristiche, di prelievo o di assistenza tutelare,
- attività di mantenimento e riattivazione psicologica,
- consulenze/prestazioni di personale specialistico,
- consulenza per adattamento dell'ambiente domestico,
- addestramento della famiglia o dell'assistente personale per attività di accadimento,
- facilitazione alla famiglia alla partecipazione di gruppi di mutuo aiuto.

VERIFICA E TUTELA

I DIRITTI

L'Ente fa proprio l'impegno, attraverso la "Carta dei servizi" per la realizzazione di un efficace sistema di tutela dei diritti e delle esigenze degli ospiti e per il miglioramento delle qualità delle prestazioni erogate secondo i principi di uguaglianza, continuità, di scelta, di partecipazione, efficienza ed efficacia.

I temi della personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza, della prevenzione delle malattie, del diritto all'informazione e del diritto alle prestazioni alberghiere sono contenuti nella recente produzione legislativa.

L'Ente si impegna a:

- ❖ Sviluppare una politica di qualità di vita nell'istituto, operando in permanenza per migliorarla e per ridurre i disagi inevitabili della vita in comunità.
- ❖ Preservare l'autonomia della persona anziana, favorendone l'espressione del suo libero arbitrio e fornendone i mezzi perché esprima le sue capacità e le sue libere scelte.
- ❖ Rispettare il suo diritto alla proprietà delle cose personali, qualunque sia il livello del suo handicap.
- ❖ Riconoscere e mantenere il ruolo sociale della persona anziana, favorendo i legami con la famiglia, gli amici e il vicinato, moltiplicando aperture e scambi, facilitandone l'accesso ai servizi e proponendo attività adatte e stimolanti.
- ❖ Offrire alle persone anziane e alle loro famiglie possibilità di espressione e di responsabilità nell'ambito delle nostre istituzioni.

L'amministrazione della Fondazione si riconosce, quindi, nella "CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI NELLE ISTITUZIONI", approvata dalla EDE (associazione Europea Direttori Strutture per anziani) e sottoscritta dall' ANSDIPP (Associazione Nazionale Segretari e Direttori Istituzioni Pubbliche e Private), nonché nella "**CARTA DEI SERVIZI DELLA PERSONA ANZIANA**" (come da Allegato D della d.g.r. 7435/01).

Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali

In adempimento al decreto legislativo n. 196/03, l'istituto garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale. Il titolare del trattamento è la Fondazione Angelo Passerini il responsabile trattamento dati è il direttore Amministrativo e per i dati sanitari il Direttore Sanitario I documenti presentati ai fini del ricovero saranno conservati nel fascicolo personale presso l'Ufficio Accoglienza e restituiti al momento della dimissione e ogni qualvolta fosse necessario. È inoltre opportuno

presentare la precedente documentazione sanitaria, da consegnare al medico o, in sua vece, al Responsabile dei Servizi Assistenziali, i quali provvederanno a conservarla nella Cartella clinica.

Rilascio certificazione ai fini fiscali.

L'Ente provvede al rilascio della certificazione delle rette a fini fiscali, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi

La soddisfazione del cliente

La Fondazione Angelo Passerini si impegna a valutare la soddisfazione degli ospiti, delle famiglie e degli operatori mediante l'utilizzo di apposito questionario e a diffonderne i risultati con cadenza annuale, mediante l'apposizione in bacheca di uno schema riassuntivo degli stessi.

Reclami

La Casa garantisce la tutela dell'Ospite che può sporgere reclamo per atti o comportamenti che ritiene possano aver limitato la possibilità di accesso o la qualità del servizio ricevuto.

Il reclamo deve essere presentato, per iscritto o verbalmente, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (**URP**) presso l'Accoglienza o utilizzando l'apposita scheda allegata alla carta dei servizi (scheda segnalazione reclamo) che può essere inserita nella cassetta "reclami e suggerimenti" collocata presso l'ingresso della struttura. Ad esso verrà data immediata risposta nei casi di facile soluzione, mentre verranno esperite le necessarie indagini per i casi più complessi.

La Fondazione si impegna a condurre approfondita analisi delle situazioni di disagio segnalate, al fine di individuarne le cause e gli opportuni correttivi, l'esito degli accertamenti e le iniziative intraprese per il soddisfacimento delle istanze degli ospiti e dei familiari verranno comunicate al richiedente entro 30 giorni.

| Nozza, 20/05/2016

Per IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
IL PRESIDENTE
(Giovanni Zambelli)