

Fondazione Elisabetta Germani
Centro Sanitario Assistenziale
Carta dei servizi RSA



CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitaria Assistenziale

Fondazione Elisabetta Germani
Centro Sanitario Assistenziale
Carta dei servizi RSA

SOMMARIO

CHI SIAMO	3
LA NOSTRA MISSIONE	4
L'ORGANIZZAZIONE	6
COME RAGGIUNGERCI	8
LA STRUTTURA	9
FINALITA' E DESTINATARI DEL SERVIZIO	10
MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI	11
MODALITA D'ACCOGLIENZA	12
ACCESSO ED ORARI DI APERTURA	13
I SERVIZI OFFERTI AGLI UTENTI	13
GIORNATA TIPO DEI RESIDENTI IN RSA	17
DIMISSIONI	18
CERTIFICAZIONE SPESA SANITARIA	18
DIRITTI DELL'UTENTE E RECLAMI	19
LA SICUREZZA	19
LE DONAZIONI	20
QUALITA'	20
CODICE ETICO	20
LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	21

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

CHI SIAMO

L'Ospedale Germani, inaugurato nel maggio 1898 per volontà della nobildonna cremonese Elisabetta Germani, era inizialmente destinato alla cura, assistenza e ricovero di "cronici, infermi di malattie acute, poveri e dipendenti delle cascine" di proprietà della Fondatrice.

Nel 1901 ottenne il riconoscimento in Ente morale.

Nel corso degli anni l'Ente è cresciuto ed ha mutato in parte le funzioni originali.

Ha ospitato profughi, terremotati messinesi, sfollati a causa della guerra, persone provenienti dai manicomi e tubercolotici inviati dal consorzio cremonese. L'Ente ha sempre cercato, nel rispetto degli scopi della fondatrice, di rispondere agli stati di bisogno che si sono manifestati nelle diverse epoche storiche.

In base alle indicazioni testamentarie della Sua Fondatrice, il Consiglio di Amministrazione dell'Ospedale Germani è formato da cinque membri ed è presieduto da S.E. Mons. Vescovo della diocesi di Cremona attraverso persona da Lui delegata.

Dal 1° gennaio 2003 l'Ente ha trasformato la sua natura giuridica in Fondazione, diventando pertanto una struttura di diritto privato ed assumendo la denominazione di Fondazione Elisabetta Germani – Centro Sanitario Assistenziale ONLUS.

E' in corso la trasformazione in ETS (Ente del Terzo Settore).

Oggi la struttura ha un ruolo importante nella rete dei servizi alla persona, nell'ambito della programmazione territoriale, provinciale e regionale, e si propone come struttura aperta al territorio dove l'utente può trovare risposte qualificate e propositive nel campo della geriatria e della disabilità.

Questa sua vocazione al territorio è stata dichiarata sia nello Statuto che nella Carta dei Valori adottata dall'Ente nel dicembre 2001.

Le risposte al bisogno, espresso e inespresso, vengono fornite attraverso un intervento sanitario e sociale, omnicomprensivo e globale, finalizzato a migliorare la qualità di vita dell'utente, indipendentemente dal suo grado di non autosufficienza.

I principi e le direttive di azione contenuti nella dottrina sociale della Chiesa Cattolica guidano la riflessione dell'Ente nella definizione dei propri valori di riferimento:

- riconoscimento ed affermazione della centralità della persona come individuo e tutela della sua dignità;
- riconoscimento e mantenimento di un ruolo attivo nella comunità dell'individuo fragile, anche se collocato all'interno di un servizio residenziale;
- integrazione con i servizi esterni operando a favore dell'individuo debole con il territorio e sul territorio;
- affermazione della struttura come centro socio sanitario qualificato e credibile per le famiglie, gli operatori, il volontariato, la comunità;
- affermazione come luogo di formazione e diffusione della cultura geriatrica;

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

- riconoscimento dell'importanza e del valore del personale quale risorsa essenziale per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

LA NOSTRA MISSIONE

La Fondazione Elisabetta Germani ha come obiettivo lo svolgimento di attività sanitaria ed assistenziale, la promozione della salute, il recupero o il mantenimento delle capacità psico-fisiche, nel rispetto della dignità della persona.

Per il raggiungimento di questo fine, tutto il personale, attore fondamentale del processo di qualificazione dell'assistenza erogata, è tenuto a comportamenti adeguati per il mantenimento di un alto livello professionale e per lo sviluppo dei rapporti con gli utenti.

L'attività della struttura è imperniata sui seguenti principi fondamentali:

uguaglianza ed imparzialità: è assicurata nei riguardi degli utenti, l'uniformità delle prestazioni, nel rispetto dei diversi bisogni dei singoli.

continuità: l'organizzazione garantisce la continuità delle prestazioni sanitarie ed assistenziali mediante la predisposizione di opportuni turni di servizio.

diritto di scelta: l'attività prestata è volta a rispettare il principio della libera scelta da parte dell'utente.

efficienza ed efficacia: l'erogazione delle prestazioni viene effettuata in modo razionale, senza che sia compromessa l'efficacia del servizio, in modo da raggiungere la maggior funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli utenti ed alle risorse disponibili.

partecipazione: vengono valutate osservazioni, critiche, proposte come contributo al miglioramento del servizio. A tal riguardo l'utente o il familiare ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, di esporre verbalmente o per iscritto eventuali reclami, di formulare proposte per il miglioramento del servizio.

personalizzazione del servizio: al fine di rendere l'ambiente il più familiare possibile viene favorita la personalizzazione della stanza da parte dell'utente e la creazione di angoli che ricreino un ambiente familiare per l'utente. Per ogni utente del servizio viene redatto un progetto individuale (PI) in cui vengono indicati i bisogni e gli obiettivi e viene redatto un piano di assistenza individuale (PAI) che risponde ai bisogni identificati per ogni utente, a quelli da lui percepiti ed indica gli obiettivi da raggiungere e pianifica gli interventi.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

sicurezza: aspetto fondamentale per la Fondazione; realizzato mediante una politica di qualità. Ad ogni residente viene garantita la sicurezza di riferirsi ad un'équipe di professionisti specializzati e capaci in ogni area in cui operano e agli operatori un continuo aggiornamento rispetto alle evidenze scientifiche e all'evoluzione della normativa. Il Piano Organizzativo Gestionale viene costantemente aggiornato e diffuso a tutti i professionisti divenendo linea guida nell'operare quotidiano.

presa in cura: intesa come capacità di prendersi cura delle persone nella loro interezza e dei loro care givers.

ascolto: il nostro modo di operare è strutturato in un atteggiamento attivo per raccogliere stimoli, suggerimenti, desideri e aspettative dei nostri interlocutori.

qualità: operiamo garantendo qualità a tutti i livelli.

innovazione: ricerchiamo soluzioni sempre migliori in grado di rispondere alle esigenze dei nostri residenti.

integrazione con il territorio: siamo consapevoli che la comunità nel quale operiamo rappresenti una ricchezza da coinvolgere nel nostro agire.

La Fondazione è accreditata come RSA per 256 posti letto di cui 241 (comprensivi di 32 in nucleo Alzheimer) accreditati a contratto con il Servizio Sanitario Regionale, ed è autorizzata per ulteriori 3 posti.

Capacità ricettiva: n. 259 posti letto.

Autorizzazione al funzionamento definitiva: Decreto del Direttore Generale dell'ASL di Cremona n.536 del 27/07/2010 per n. 256 posti letto, di cui n. 32 posti nucleo Alzheimer.

Accreditamento DGR n. 6212 del 19/12/2007.

Dichiarazione inizio attività (DIA) prot. n. 2560 del 14/09/2010 per ulteriori 3 p.l..

Determinazione Regionale n. 65563 del 25/11/2021

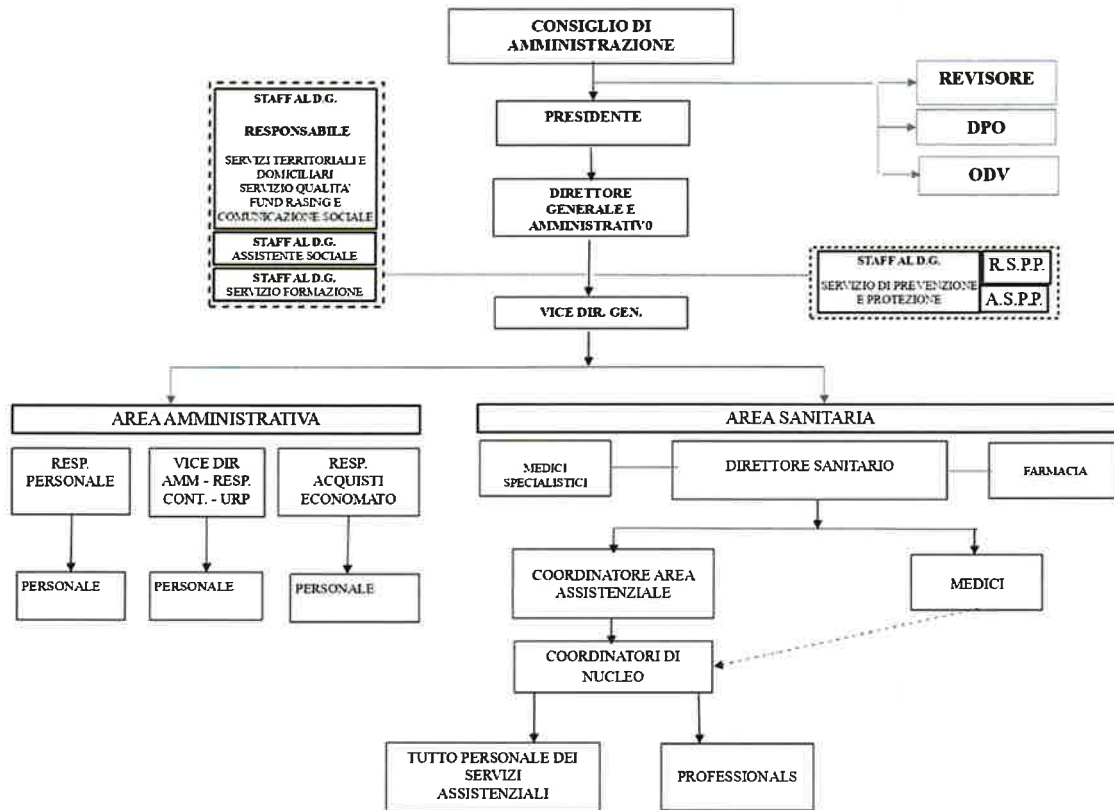
Delibera Regionale n. 2402 del 28/05/2024.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

L'ORGANIZZAZIONE



APPROVATO DAL CDA IL 31/05/2021

cd

L'ÉQUIPE

L'utente è seguito da una équipe multi professionale che in base alle caratteristiche e ai bisogni della persona presa in carico può essere composta dalle seguenti figure:

- **Direttore Sanitario:** ha la responsabilità e il controllo delle attività sanitarie – assistenziali e valuta l'assistenza erogata agli Utenti.
- **Medico:** responsabile del piano diagnostico terapeutico collabora con l'équipe alla realizzazione di tutti i processi di cura al fine di realizzare il Progetto Individuale e il Piano Assistenziale Individuale.
- **Coordinatore di Area:** guida il gruppo di coordinatori di nucleo e coordina lo svolgimento dell'attività di assistenza.
- **Coordinatore dei Servizi territoriali:** responsabile del team di professionisti che operano nei servizi semiresidenziali e domiciliari. Garantisce un approccio

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

di presa in carico globale della persona al fine di soddisfare bisogni assistenziali e socio-sanitari.

- **Coordinatore di Nucleo:** organizza e cura il lavoro infermieristico ed assistenziale, l'igiene e il confort alberghiero. E' pertanto la figura di riferimento per gli utenti e i familiari.
- **Psicologo:** svolge colloqui di supporto, sostegno e orientamento ai famigliari, parenti e caregivers dei residenti del Nucleo Alzheimer e, in caso di necessità, anche degli altri Nuclei.
- **Fisioterapista:** è un professionista che lavora in collaborazione con l'équipe multidisciplinare per la definizione del programma di riabilitazione volto all'individuazione ed al superamento del bisogno di salute dell'utente. Svolge attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie e psicomotorie utilizzando terapie fisiche, manuali e massoterapiche. Propone inoltre, laddove necessario, l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia.
- **Infermiere:** responsabile dell'assistenza generale infermieristica partecipa alla identificazione dei bisogni di salute e di assistenza infermieristica della persona e formula i relativi obbiettivi; pianifica e valuta l'intervento infermieristico e garantisce la corretta applicazione.
- **Educatore:** collabora con l'équipe al miglioramento della qualità di vita delle persone residenti, mantenendo e/o stimolando nuovi interessi e conservando le funzionalità presenti. Coadiuvava le figure di riferimento (Medico e CdN) nel mantenimento dei rapporti tra l'équipe e i familiari e tra i residenti e i loro caregivers.
- **Terapista Occupazionale:** professionista sanitario della riabilitazione che fornisce indicazioni sulle strategie e gli interventi finalizzati a migliorare la qualità della vita attraverso la cura dell'ambiente, l'addestramento del personale assistenziale e la proposta di attività significative.
- **Dott. in scienze motorie:** Sviluppa progetti di attività motoria mirati al mantenimento e sviluppo della psicomotricità con particolare attenzione all'integrazione con abilità sociali.
- **Operatore Socio Sanitario:** osserva e collabora alla rilevazione dei bisogni del residente, collabora all'attuazione degli interventi assistenziali, valuta, per quanto di competenza, gli interventi più appropriati da proporre e collabora

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

all'attuazione di sistemi di verifica degli interventi assistenziali. L'Oss attua piani di lavoro utilizzando metodologie di lavoro comuni.

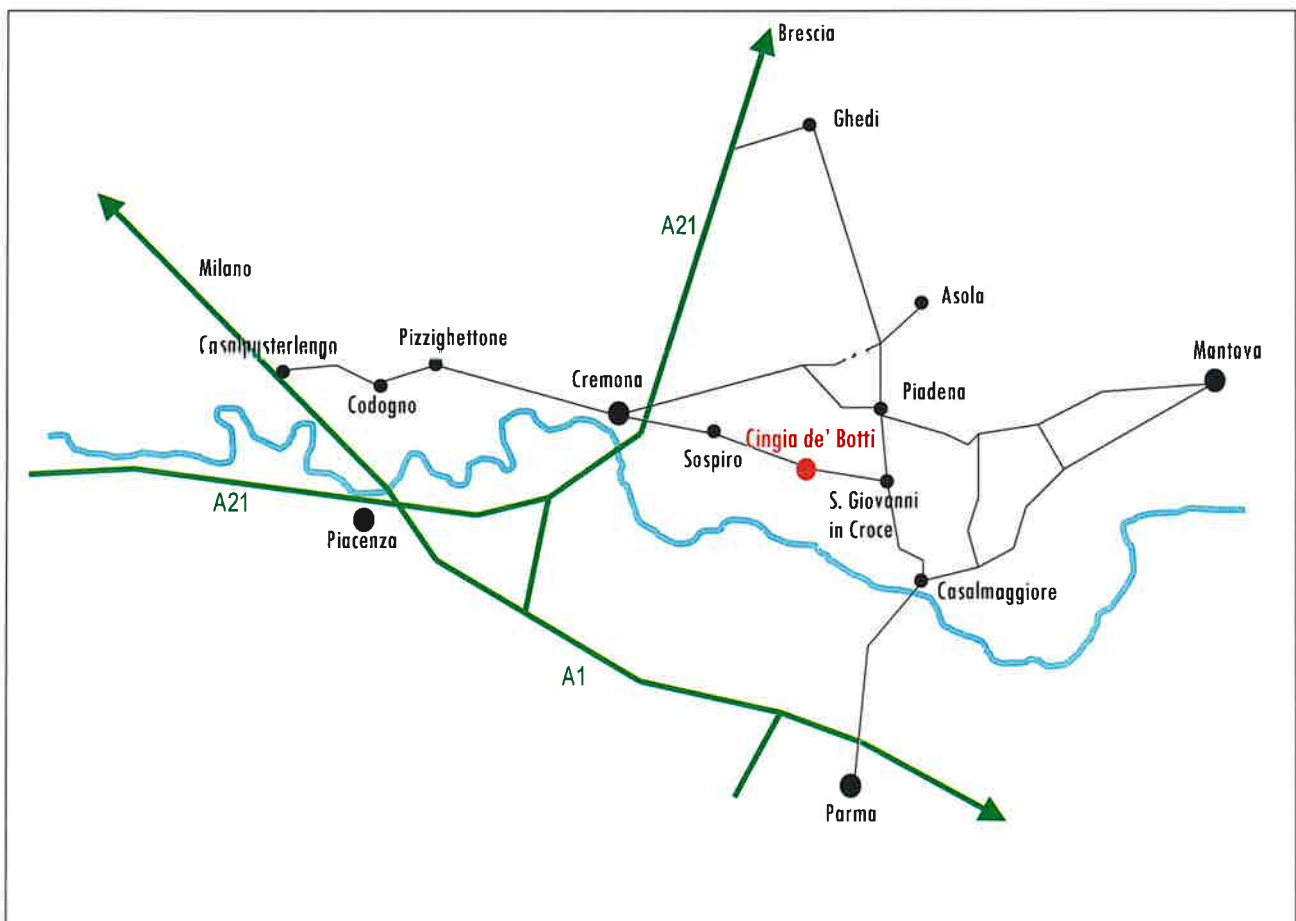
- **Ausiliario Socio Assistenziale:** provvede ai bisogni di base delle persone residenti.

COME RAGGIUNGERCI

La Struttura è ubicata fuori dal paese di Cingia de' Botti in via Pieve Gurata 11 ed è facilmente raggiungibile:

- da Cremona mediante la S.S. Giuseppina a 20 Km da CR
- da Parma e Mantova mediante la S.S. Asolana seguendo le indicazioni per CR

Di fronte all'ingresso della Fondazione è ubicata la fermata del pullman della linea Cremona – Casalmaggiore.

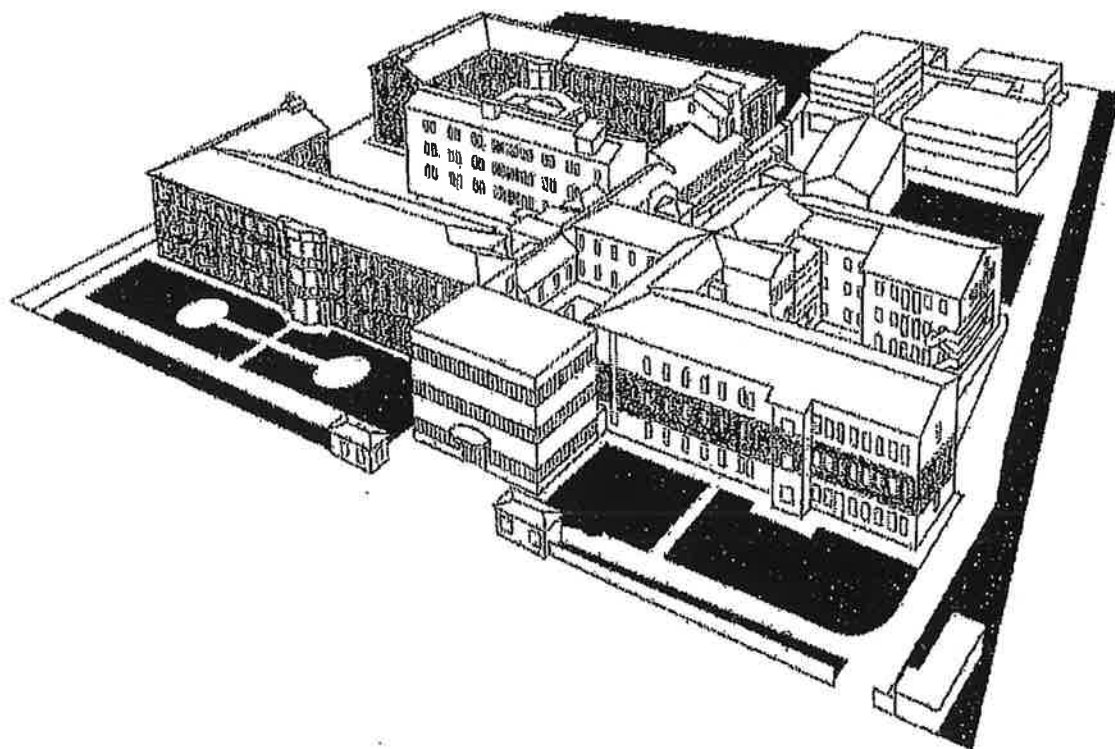


Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

Di fronte alla struttura è presente un ampio parcheggio coperto video sorvegliato. La copertura è effettuata con pannelli fotovoltaici che consentono, insieme ad altre iniziative, il contenimento dei consumi energetici alla struttura.



LA STRUTTURA

Sono presenti 5 reparti di RSA organizzati in 14 nuclei di degenza con un numero di posti letto variabile da un minimo di 16 ad un massimo di 20.

La struttura è posta in un ampio spazio verde, con fiori e piante, attrezzato per l'utilizzo da parte degli utenti e funzionale allo sviluppo di attività socializzanti.

Risponde a tutti requisiti strutturali e tecnologici richiesti da Regione Lombardia.

Le stanze sono a due posti letto con servizi igienici (quattro stanze sono a tre posti letto). I nuclei dispongono di una sala pranzo, di un soggiorno con televisore, di un bagno assistito (attrezzato per l'igiene degli utenti non autosufficienti), nonché di spazi per un colloquio raccolto.

La struttura cura la personalizzazione degli ambienti al fine di ricreare un ambiente domestico che faciliti la socializzazione.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

Le stanze di degenza hanno tutte letti elettrici ad altezza variabile e i posti letto hanno il campanello per la chiamata del personale. C'è inoltre la predisposizione per l'installazione del televisore.

Nel corso del 2025 la Fondazione ha beneficiato di un rilevante intervento di miglioramento sismico e di efficientamento energetico grazie alla normativa 110.

FINALITA' E DESTINATARI DEL SERVIZIO

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)

La Residenza Sanitaria Assistenziale è la risposta residenziale ai bisogni di salute fisici, psichici e sociali delle persone temporaneamente o permanentemente non autosufficienti, perché affette da malattia cronica o/e impossibilitate a vivere autonomamente al proprio domicilio di norma dai 65 anni di età. La RSA mette a disposizione dei propri residenti il servizio di assistenza sanitaria medica ed infermieristica generale, trattamenti riabilitativi per il mantenimento e per il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona, nonché attività di animazione e socializzazione. Si può avere la consulenza gratuita dello psichiatra, del fisiatra, dell'ortopedico, consulenza medica, del pneumologo, dell'infettivologo e del neurochirurgo.

Sono attivi 16 posti in regime di **solvenza**, senza contributo sanitario regionale.

Su due posti di solvenza dei sedici è attivo il progetto RSA-MPR (modulo Psichiatrico Residenziale) regolato da una apposita convenzione tra la Fondazione e altri Enti con ATS e ASST.

NUCLEO ALZHEIMER

Nella RSA è presente un nucleo Alzheimer di 32 posti letto dedicato esclusivamente alla cura ed all'assistenza di persone con disturbi cognitivi e del comportamento. Nel Nucleo si applica un modello di cura centrato sulla persona, ponendo particolare attenzione agli ambienti (sicuri, fruibili, vivibili) e alle attività, individuali e personalizzate, di tipo psico-sociale. Per favorire il recupero dell'autonomia e del benessere, si ricorre il meno possibile alla terapia farmacologica e ai dispositivi di sicurezza individuali, preferendo il ricorso ad un approccio protesico da parte di tutta l'équipe multidisciplinare.

L'équipe è integrata anche dallo Psicologo dedicato al supporto del familiare e del personale.

Sono attivi 2 posti in regime di solvenza, senza contributo regionale.

Il ricovero è a pagamento, come da prospetto allegato.

Fondazione Elisabetta Germani
Centro Sanitario Assistenziale
Carta dei servizi RSA

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

RSA (posti letto con contributo sanitario regionale)

Le persone interessate possono prendere contatto direttamente con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Fondazione, che trasmetterà loro una scheda d'ingresso (scaricabile anche dal sito della Fondazione).

Con la restituzione della scheda di ingresso, debitamente compilata, e i relativi allegati, la domanda di ricovero si considera presentata.

Le domande di ricovero, una volta valutate positivamente dalla Direzione sanitaria, vengono inserite in lista d'attesa.

A seconda della provenienza della persona, la domanda viene inserita nella lista d'attesa dei residenti nell'ambito dell'Ats Val Padana, o nell'altra lista dei residenti lombardi, a cui si ricorre per esaurimento della prima.

Criteri di priorità in ingresso lista Ats Val Padana:

1. Residenti nel comune di Cingia de' Botti, in caso di rifiuto la precedenza non opererà per 3 mesi
2. Utenti già inseriti in regime di solvenza (in ordine cronologico)
3. Ordine cronologico

I criteri sopraindicati potranno essere derogati, ad eccezione del punto 1), a fronte di una valutazione di gravità sanitaria da parte della Direzione Sanitaria e /o di gravità sociale valutata dai Servizi Territoriali

Eccezione ai criteri sopraindicati viene operata per l'inserimento nel Nucleo Alzheimer per il quale è necessaria la presenza di specifici criteri clinico-sanitari (sia della sfera cognitivo-psicologica che di quella motorio funzionale).

In ogni caso la priorità di ingresso sarà subordinata alle risorse di personale ed al case mix presente nella struttura.

Alla terza rinuncia all'ingresso la domanda sarà cancellata.

RSA (posti letto solventi)

La RSA dispone di 18 posti letto per solventi. Possono accedervi sia i residenti in regione Lombardia, sia i non residenti.

Per l'accesso si deve prendere contatto con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che consegnerà una scheda d'ingresso (scaricabile anche dal sito della Fondazione).

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

Con la restituzione della scheda di ingresso, debitamente compilata, e i relativi allegati, la domanda di ricovero si considera presentata.

La Direzione Sanitaria valuta la compatibilità sanitario-organizzativa con il posto disponibile.

La domanda, una volta valutata positivamente dalla Direzione sanitaria, viene inserita nella lista di attesa interna in base alla data di presentazione e alla valutazione della gravità da parte della Direzione Sanitaria. La priorità di accesso è riconosciuta ai residenti in Ats Val Padana.

Documenti da portare al momento dell'ingresso:

- Carta d'identità
- Tessera sanitaria/Carta regionale dei servizi
- Tesserino di esenzione
- Fotocopia verbale di invalidità
- Fotocopia provvedimento di nomina tutore/amministratore di sostegno
- Stato di famiglia
- Documentazione sanitaria.

Non è consentito portare oggetti taglienti, pungenti e comunque potenzialmente pericolosi; casi particolari saranno discussi con l'équipe del reparto.

Al momento dell'ingresso è richiesto il pagamento di un **deposito cauzionale infruttifero** pari ad una mensilità di trenta giorni.

MODALITA D'ACCOGLIENZA

Nel giorno concordato per l'ingresso l'utente e/o il familiare dovranno presentarsi all'URP per espletare le pratiche amministrative di accettazione e per la sottoscrizione del contratto d'ingresso.

Per poter essere accolto in struttura è prevista l'esecuzione di un tampone rapido ricerca Covid nelle 48 ore precedenti e uno al momento dell'ingresso e una visita medica prima di accedere al reparto.

L'ingresso nella struttura di un nuovo residente è un momento delicato e di difficile gestione per l'utente e per le figure professionali che operano all'interno della struttura.

Questo momento è seguito dall'équipe multi-professionale che provvederà ad illustrare all'utente e al familiare le varie attività e "la giornata tipo" nel servizio. Verranno inoltre fornite tutte le attenzioni possibili per rendere meno traumatico l'inserimento in struttura, valutando le caratteristiche individuali e i bisogni clinico-assistenziali di ciascun utente.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

L'accesso su un posto accreditato a contratto determina la cancellazione dall'elenco del medico di Medicina Generale; l'assistenza sanitaria di base viene interamente assicurata dal personale medico della struttura.

ACCESSO ED ORARI DI APERTURA

L'accesso alla RSA è possibile dalle 9 alle 11 e dalle 14 alle 18 al fine di evitare assembramenti durante i pasti.

Il Medico responsabile di reparto è disponibile al colloquio con i familiari durante i turni di servizio e previo appuntamento.

La Direzione Generale e Sanitaria sono disponibili durante la settimana, previo appuntamento attraverso la Portineria.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è aperto al pubblico dalle ore 9 alle 13 e dalle 14,30 alle 16,30 dal lunedì al venerdì.

L'ufficio è a disposizione per tutte le esigenze informative sull'accettazione e sui tempi di attesa.

L'ufficio è a disposizione per visitare la struttura dalle 9 alle 11,30 e il pomeriggio dalle 14,30 alle 16,30 dal lunedì al venerdì, nel rispetto della regolamentazione degli accessi dei visitatori alle strutture sociosanitarie e socioassistenziali residenziali disciplinata dalla normativa vigente.

I SERVIZI OFFERTI AGLI UTENTI

Oltre ai servizi di assistenza medica generale e geriatrica, di assistenza infermieristica e di risposta ai bisogni primari sono presenti:

Medicina specialistica

Nella struttura sono disponibili:

- il servizio di radiologia ed ecografia diagnostica;
- consulenza psichiatrica;
- consulenza fisiatrica ed ortopedica;
- consulenza pneumologica;
- consulenza infettivologica
- consulenza neurochirurgica;
- consulenza neurologica.

La presenza, oltre che di assistenza medica – infermieristica nell'arco delle ventiquattro ore, del servizio di prelievi, del servizio di radiologia e di ecografia, delle consulenze specialistiche (in caso di necessità stabilite dai curanti), permette di gestire in loco la maggior parte delle evenienze cliniche degli utenti.

La struttura dispone poi, in convenzione, di un Servizio di Laboratorio di Analisi.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

Fisioterapia

La struttura è dotata di una palestra e di palestre di Nucleo in cui operano diversi fisioterapisti; il servizio si attiva su segnalazione del Medico di reparto e/o in seguito alla visita del consulente fisiatra.

Il Servizio di Riabilitazione prevede attività in palestra di Nucleo ed in palestra RSA.

L'attività prevede:

- trattamenti individuali di neuromotoria e/o di tipo ortopedico;
- rieducazione al cammino, esercizi di carico ed equilibrio;
- attività funzionali: per migliorare l'articolazione e coordinazione degli arti superiori favorendo i compensi dei deficit sensitivi e percettivi;
- attività in piccolo gruppo per riattivazione psicomotoria;
- terapie fisiche: somministrazioni con modalità prescritte dal Medico di agenti fisici (elettroterapia, ultrasuoni, radarterapia, magnetoterapia, laser, diatermia);
- valutazione degli ausili e addestramento al loro corretto utilizzo.
- ADL- valutazione e addestramento del residente ad una maggiore autonomia nelle attività di base della vita quotidiana (lavarsi, vestirsi, alimentarsi ecc);
- prevenzione: corrette posture a letto o in carrozzina per prevenire piaghe e retrazioni;
- attività educativo - formativa nei confronti del personale di reparto per aumentare l'autonomia del residente.

La Fondazione mette a disposizione alcuni ausili per la deambulazione ed alcune carrozzine per le esigenze ordinarie.

Consulenza neuro-psicologo, psicologo, logopedista, terapeuta occupazionale, podologo, musicoterapista e nutrizionista.

Servizio educativo/occupazionale

Le attività educativo-occupazionali e psico-sociali si integrano con le attività sanitarie ed assistenziali per valorizzare la persona nella sua globalità e mantenere nell'anziano l'interesse per la socializzazione, nell'ottica di una piena inclusione nella vita di comunità.

Gli educatori della struttura organizzano attività individuali e a piccoli gruppi e si occupano di mantenere vive le relazioni tra i residenti e i loro familiari secondo quanto riportato nel piano assistenziale individualizzato (PAI).

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

Dispensario Farmaceutico

Il servizio farmaceutico interno è provvisto di tutte le idonee attrezzature per lo stoccaggio dei farmaci e dei presidi sanitari e provvede alla loro distribuzione nei reparti.

In base alle vigenti disposizioni di legge, il costo dei farmaci di base è compreso nella quota sanitaria a carico del Servizio Sanitario Nazionale per utenti su posto accreditato a contratto.

SERVIZI ALBERGHIERI

Ristorazione

La Fondazione Germani è dotata di servizio interno di cucina, con la consulenza di una dietista.

Il menù è stagionale a rotazione, approvato dalla Direzione sanitaria.

Il menù settimanale è esposto in ciascun nucleo. Ogni utente, a dieta libera, ha la possibilità di scegliere tra il menù del giorno e le varianti.

Per problemi di masticazione, deglutizione o di natura nutrizionale sono predisposte diete personalizzate, secondo la prescrizione della logopedista e/o della dietista.

Il servizio di cucina è controllato attraverso il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point).

E' attivo in Fondazione un team nutrizionale multidisciplinare che si occupa di attività migliorative relative alla ristorazione e alla consumazione dei pasti dei residenti.

Lavanderia e guardaroba

L'istituto mette a disposizione degli utenti la lavanderia per la pulizia dei capi di vestiario che sono appaltate ad una ditta esterna.

Tutti i capi devono essere consegnati al personale di reparto per l'etichettatura e la chippatura. Si raccomanda di portare indumenti e capi d'abbigliamento che possono sopportare il lavaggio a temperature elevate, poiché vengono lavati cumulativamente e ad alte temperature per garantirne l'igienicità.

La Fondazione non assume responsabilità per i capi che eventualmente dovessero subire danni derivanti dal lavaggio di tipo industriale.

Servizio di igiene ambientale

La pulizia ordinaria, straordinaria e la sanificazione è garantita dalla srl Markas con sede a Bolzano via del Macello, 73 in possesso di certificazione UNI EN 14065:2004 (Controllo della biocontaminazione).

Il Coordinatore controlla e verifica che la pulizia sia rispondente alle più appropriate misure igieniche. Sono inoltre presenti degli operatori alberghieri dipendenti della Fondazione.

Fondazione Elisabetta Germani
Centro Sanitario Assistenziale
Carta dei servizi RSA

ALTRI SERVIZI

Servizi di parrucchiera

È attivo il servizio di parrucchiera che effettua le seguenti prestazioni: taglio, piega, tinta, permanente.

Servizio di assistenza religiosa

L'Istituto garantisce l'assistenza religiosa prestata da un sacerdote cattolico presente quotidianamente, nonché da una suora dell'ordine delle **Ancelle della Carità**.

Servizio sociale

E'attuato in fase di ingresso per la raccolta di elementi conoscitivi in ordine alla storia personale del soggetto, al fine di agevolare l'inserimento e personalizzare gli interventi. Fornisce inoltre:

- consulenze e informazioni rispetto a problematiche e procedure di tipo amministrativo e giuridico (es. Amministratore di sostegno ecc.);
- orientamento rispetto ai servizi interni della Fondazione;
- informazioni e collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona di concerto con il Coordinatore dei servizi territoriali

Custodia denaro e oggetti di valore

Presso l'ufficio relazioni con il pubblico é possibile depositare modeste somme di denaro, infruttifere, per le necessità personali dell'utente il cui ritiro è effettuato il venerdì pomeriggio.

La Fondazione non risponde per lo smarrimento di denaro o oggetti di valore non affidati alla propria custodia.

Portineria

In portineria ed al centralino telefonico della Fondazione è presente un operatore nei seguenti orari:

- Lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle 7,30 alle 18.15
- Giovedì dalle 7.10 alle 18.15
- Sabato e domenica dalle 8.45 alle 11.15 e dalle 13.45 alle 18.15

Il servizio telefonico permette di contattare i reparti con numero diretto.

Posta

La Fondazione provvede a consegnare la posta giornalmente ai residenti. Gli utenti possono inoltrare la corrispondenza tramite consegna in portineria.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

Telefoni

Ogni reparto è dotato di telefoni portatili tramite i quali gli utenti possono ricevere telefonate anche in camera.

Distributori automatici di bevande

Sono in funzione diversi distributori automatici di bevande calde, fredde, gelati e alimenti preconfezionati in un salone adibito a bar.

Radio-TV

Ogni piano del reparto è dotato di un apparecchio televisivo situato nel soggiorno. Nelle stanze vi è la possibilità di installare apparecchi televisivi e radiofonici personali. Negli spazi comuni posti al piano terra della Fondazione è presente una sala TV con maxi schermo. All'interno della Fondazione è attiva la filodiffusione per garantire la possibilità di partecipare dai nuclei alla Santa Messa e per filodiffondere eventi musicali a tema.

GIORNATA TIPO DEI RESIDENTI IN RSA

La giornata del residente è modulata secondo ritmi che individuano il miglior equilibrio tra la soddisfazione delle esigenze e dei desideri della persona e la sua sicurezza e salute, privilegiando ove possibile i desiderata dell'anziano.

Salutato il residente, alla mattina gli operatori socio assistenziali ne verificano lo stato di benessere e lo affiancano, secondo protocolli realizzati nel rispetto della privacy, nelle operazioni di alzata, igiene personale e abbigliamento, secondo la necessità, le abitudini e le preferenze. Si cerca di evitare l'adozione di pigiami e vestaglie, tranne nei casi di allettamento o di permanenza in camera.

L'igiene quotidiana si effettua con lavaggi parziali, spugnature, docce, in base alle condizioni della persona, garantendo il bagno completo con cadenza settimanale, o con altra frequenza a seconda delle necessità. I reparti sono dotati di bagni assistiti e barelle doccia per gli utenti più compromessi dal punto di vista motorio.

La prima colazione viene servita a partire dalle 7, garantendo una certa elasticità al fine di favorire un risveglio il più possibile naturale, il residente inoltre può optare se consumarla in sala o in camera.

Gli orari dei pasti principali sono: 12 e 18.30. Vengono serviti in sala da pranzo, o, se l'utente è impossibilitato o lo desidera, in camera, secondo un menù giornaliero che prevede più scelte.

I residenti non autosufficienti vengono assistiti dal personale. A metà mattina e a metà pomeriggio è prevista la distribuzione di bevande calde o fredde (in base alla stagione) e succhi di frutta.

Dopo i pasti è possibile riposare in camera o nei locali di soggiorno sia all'interno dei reparti (tutti dotati di TV), che in verande o giardini.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

Durante la giornata sono previste secondo il Piano Assistenziale Individuale prestazioni mediche, infermieristiche, fisioterapiche e riabilitative ed attività educative/occupazionali sia in reparto che in aree e spazi al di fuori del proprio Nucleo. È inoltre disponibile un servizio di parrucchiera interno e di podologia.

Dopo cena gli utenti che lo desiderano possono trattenersi nel soggiorno, seguire la TV, o essere aiutati dagli operatori a predisporre per il riposo notturno.

Durante la notte in ogni reparto sono presenti operatori socio assistenziali, con la supervisione nella struttura di un infermiere. E' attivo un servizio di pronta disponibilità medica in caso di necessità sanitaria.

DIMISSIONI

Qualora l'utente decida di essere dimesso dalla struttura è tenuto ad informare il medico di reparto e gli uffici amministrativi con almeno 7 giorni di preavviso scritto, se su posto accreditato a contratto. Per i posti in solvenza il preavviso è di 15 giorni. In caso contrario sarà addebitata una somma pari al periodo di mancato preavviso.

Le dimissioni possono altresì avvenire per cessata rispondenza della struttura alle necessità del soggetto.

Alla dimissione vengono consegnate all'interessato una relazione clinica di dimissione e la documentazione clinica e sanitaria personale portata dalla persona ricoverata per assicurare la continuità delle cure.

In caso di decesso il personale medico e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico si occupano di tutte le formalità previste dalle procedure interne e dalle vigenti disposizioni di Legge.

La Fondazione dispone di una Camera Mortuaria situata in apposito stabile e demanda esclusivamente ai familiari la scelta dell'impresa di onoranze funebri.

L'impresa incaricata dovrà provvedere alla adeguata sistemazione della salma quanto prima e comunque entro 12 ore.

CERTIFICAZIONE SPESA SANITARIA

La Fondazione, come previsto dalla normativa regionale, rilascia ogni anno agli utenti la dichiarazione prevista a fini fiscali nei tempi utili per la presentazione della denuncia dei redditi. La dichiarazione viene inviata a domicilio tramite mail o posta ordinaria, salvo che sia diversamente richiesto.

Fondazione Elisabetta Germani
Centro Sanitario Assistenziale
Carta dei servizi RSA

DIRITTI DELL'UTENTE E RECLAMI

E' diritto dell'utente:

- Ricevere un trattamento che sia rispettoso della libertà e della dignità della persona, adeguato alle esigenze sanitarie ed assistenziali del caso.
- Chiedere ed ottenere informazioni chiare e complete dal medico di reparto sugli accertamenti diagnostici, sulla prognosi e sulle terapie adottate.
- Godere della riservatezza che necessità terapeutiche e regole deontologiche professionali impongono. Ove l'Utente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le informazioni dovranno essere fornite alle persone che ne hanno diritto.
- Conoscere preventivamente la retta di degenza e quanto in essa non ricompreso.
- Individuare il personale mediante il cartellino/etichetta di identificazione.
- Avere la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami a seguito di possibili disservizi o comportamenti od atti che abbiano negato o limitato, a giudizio dell'utente, la possibilità di fruire delle prestazioni richieste. A questo proposito ogni coordinatore di nucleo di ogni area funzionale è tenuto a ricevere le osservazioni e reclami verbalmente espressi dagli utenti e dai loro familiari e a riferirne a chi di competenza.
- L'eventuale scheda per la segnalazione di reclami o suggerimenti, potrà essere recapitata attraverso una delle seguenti modalità:
 - Posta elettronica all'indirizzo: urp@fondazionegermani.it
 - Posta ordinaria all'indirizzo: Fondazione Elisabetta Germani - via Pieve Gurata 11 - 26042 Cingia de' Botti (CR)
 - Via fax al n. 0375-96481
 - Consegna diretta presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

La risposta ai reclami pervenuti avverrà da parte della Direzione Generale o Sanitaria entro un tempo massimo di 60 giorni dalla data di ricevimento.

Con le stesse modalità può essere presentata la richiesta di **accesso alla documentazione sociosanitaria** da parte degli aventi diritto. La documentazione è rilasciata con il nulla osta della Direzione Sanitaria entro 30 giorni dalla richiesta presso l'ufficio URP. (lascerei così)

LA SICUREZZA

La Fondazione è particolarmente attenta a garantire la sicurezza dei residenti e dei lavoratori. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni di legge in materia di prevenzione incendi, sicurezza statica, impianti elettrici, termoidraulici e ascensori. Nel rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs 81\2008) è stato predisposto e costantemente aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

in cui sono stati analizzati i rischi ambientali, suddivisi per mansioni, ed individuate le misure più idonee per la loro riduzione.

All'interno della struttura sono presenti il responsabile del servizio di prevenzione e protezione ed il medico competente per la tutela della salute dei lavoratori.

La Fondazione ha elaborato il manuale previsto dal D.Lgs 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) e attivato il sistema di controllo di qualità della catena alimentare (HACCP).

LE DONAZIONI

Le oblazioni a favore della Fondazione, che persegue esclusivamente finalità di assistenza socio-sanitaria, effettuate tramite assegno o bonifico sono deducibili, come da Testo Unico delle Imposte sui Redditi.

Si può contribuire anche al momento della dichiarazione annuale dei redditi, apponendo la firma nell'apposita casella del 5 per mille e indicando il codice fiscale della Fondazione: 80004310191.

QUALITÀ

La rilevazione della qualità percepita, intesa come lettura soggettiva da parte del destinatario del servizio della capacità di soddisfare i propri bisogni, avviene annualmente mediante la richiesta di compilazione di questionari anonimi ai residenti e ai loro familiari. I dati rielaborati vengono analizzati dal Consiglio di Amministrazione e successivamente vengono fatti oggetto di riflessione dai responsabili di reparto.

I risultati vengono esposti dandone comunicazione agli utenti ai familiari e ai dipendenti. Gli esiti della valutazione insieme alle idee e ai suggerimenti espressi sono uno stimolo importante di miglioramento. Al fine di favorire la maggior adesione possibile, è prevista anche la modalità di compilazione on line per i caregiver dei residenti.

CODICE ETICO

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 3540 del 30/5/2012, la Fondazione è dotata di un proprio Codice Etico che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti ecc.).

E' deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale. L'Ente ha istituito l'Organismo di Vigilanza.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva della nostra società, ossia che favoriscano la sua partecipazione alla vita sociale, civile e culturale della comunità. Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale mass-media;
- famiglie e formazioni sociali;
- con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa, quali Statuti, Regolamenti o Carte dei Servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano.

- Il principio di "eguaglianza sostanziale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si afferma compito della Repubblica, rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto, la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile ad una classe di età prescolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- il principio di "solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo, sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprio della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia dell'effettiva realizzazione dei diritti alla persona.

- Il principio del “diritto alla salute”, enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affermato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro dei diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico e alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprio della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivata in tutto l'ambito sanitario, sociosanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

La persona ha il diritto:	La società e le istituzioni hanno il dovere:
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	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 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 rispettare la 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 conservare la libertà e di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana e di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in una struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	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 essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere di conservare la propria perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

Allegati: Fax Simile Questionario qualità
Scheda per la segnalazione di reclami o suggerimenti
Menu tipo
Prospetto rette

Fondazione Elisabetta Germani

Questionario di gradimento parenti

* Indica una domanda obbligatoria.

1. Consenso Informato *

Dichiaro di accettare di rispondere al questionario. Sono consapevole che in qualsiasi momento posso interrompere la compilazione, senza l'obbligo da parte mia di motivarne la ragione. Dichiaro che il mio consenso è espressione di una libera decisione, non influenzata da terzi. Acconsento al trattamento dei dati. Autorizzo sin d'ora l'utilizzo e la divulgazione in forma anonima delle mie risposte nell'osservanza delle vigenti norme sulla tutela della riservatezza dei risultati del questionario.

Contrassegna solo un ovale.

☐ accetto

2. 1. In quale nucleo è attualmente accolto il Suo familiare?

Contrassegna solo un ovale.

☐ Santa Chiara 1° 2°

☐ M. Fiordalisa 1° / M.A. Carelli

☐ Nucleo Alzheimer

☐ S.Omobono P.T.

☐ S. Omobono 1°2° Piano

☐ RSD 1°2° Piano

☐ Centro Diurno

3. 2. Qual è il Suo grado di parentela con il residente?

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Figlio/a
- ☐ Moglie/marito
- ☐ Sorella/fratello
- ☐ Nipote
- ☐ Altro

4. 3. Sesso del residente

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Maschio
- ☐ Femmina

5. 4. Età del residente
-

6. 5. Da quanto tempo il Suo familiare è residente nella struttura ?

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Meno di 6 mesi
- ☐ Da 6 mesi a 1 anno
- ☐ Da 1 anno a 3 anni
- ☐ Da 3 anni a 5 anni
- ☐ Da più di 5 anni

7. 6. Come ha giudicato l' accoglienza del suo familiare il giorno dell' ingresso (URP amministrativo/sociale, accessibilità alle informazioni, Carta dei Servizi) ?

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Eccellente
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarsa

8. 7. Come valuta la disponibilità di ascolto da parte del personale nei suoi confronti?

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Eccellente
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarsa

9. 8. A fronte di segnalazioni da parte sua o del proprio familiare, come è stata la risposta per cercare di migliorare la situazione?

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Eccellente
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarsa

10. 9. Come sono illustrate dal sito web e dai social le attività della Fondazione? In modo:

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Eccellente
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarsa

11. 10. Come valuta il supporto emotivo ed affettivo ricevuto dal proprio familiare ?

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Eccellente
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarsa

12. 11. Come giudica l'attenzione dedicata all' igiene e cura della persona del proprio familiare da parte del personale?

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Eccellente
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarsa

13. 12. Come giudica l'attenzione dedicata alla pulizia degli ambienti?

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Eccellente
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarsa

14. 13. Come valuta la gestione del servizio lavanderia?

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Eccellente
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarsa

15. 14. Come valuta il servizio di ristorazione (qualità dei pasti, quantità dei pasti, varietà nel menù)?

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Eccellente
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarsa

16. 15. Come giudica il coinvolgimento della famiglia nel programma di assistenza individuale?

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Eccellente
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarsa

17. 16. Come valuta la cortesia e la sollecitudine degli operatori?

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Eccellente
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarsa

18. 17. Come giudica il livello di rispetto e riservatezza mantenuto in residenza?

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Eccellente
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarsa

19. 18. Come valuta la comunicazione e le informazioni che i medici Le hanno fornito per spiegarLe il quadro clinico e sanitario del suo caro?

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Eccellente
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarsa

20. 19. Come valuta la comunicazione e le informazioni che i coordinatori di nucleo le hanno fornito rispetto al percorso assistenziale?

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Eccellente
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarsa

21. 20. Come valuta le attività educative proposte?

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Eccellente
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarsa

22. 21. Come valuta le attività di stimolazione riabilitativa?

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Eccellente
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarsa

23. 22. Come giudica l'assistenza complessiva al suo familiare ?

Seleziona tutte le voci applicabili.

- ☐ Eccellente
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarsa

24. 23. Consiglierebbe la Struttura ad altri familiari?

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Sì
- ☐ No

25. Osservazioni

COGNOME _____ NOME _____
RESIDENTI A _____ VIA _____
TEL _____ CELL _____ E-MAIL _____
UTENTI _____ / PARENTE col grado di _____
dell'Utente _____ AdS/Tutore _____
UNITA' OFFERTA: _____
TIPO DI SEGNALE: ☐ RECLAMO ☐ SUGGERIMENTO
OGGETTO DELLA SEGNALE: _____

Data _____ Firma _____

Il Titolare la informa che ai sensi del GDPR 2016/679, i Suoi dati personali formeranno oggetto di trattamenti esclusivamente interni sia mediante supporti cartacei che informatici idonei a garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza. Titolare del trattamento dei dati è la Fondazione Elisabetta Germani ONLUS, via Pieve Gurata, 11 26042 Cingia de' Botti (CR) – tel. 0375-960211, nella persona del suo Legale Rappresentante residente e domiciliato per la carica presso la sede dell'Ente.

NOTA INFORMATIVA

Vi invitiamo a compilare la scheda e recapitarla a mezzo:

- Posta elettronica all'indirizzo: urp@fondazionegermani.it
- Posta ordinaria all'indirizzo: Fondazione Elisabetta Germani ONLUS – via Pieve Gurata 11 – 26042 Cingia de' Botti (CR)
- Via fax al n. 0375-96481
- Consegnata diretta presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico

SCHEDA PER LA SEGNALE DI SUGGERIMENTO O RECLAMI



Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale
ONLUS

MENU': MENAUT25 - MENU AUTUNNO 25

Menu' settimanale dal 29/09/2025 al 05/10/2025

	Venerdì' 29	Martedì' 30	Mercoledì' 1	Giovedì 2	Venerdì' 3	Sabato 4	Domenica 5
PRANZO							
PRANZO	Passato di verdure OMOGENEIZZATO Pastina piccola da menù Carote frullate Frutta fresca frullata	Pastina piccola al pomodoro Merluzzo frullato Frutta fresca frullata	Pastina piccola da menù Pollo frullato Carote frullate Frutta fresca frullata Torta di Mele	Pastina piccola da menù Pollo frullato Carote frullate Frutta fresca frullata Torta di Mele	Crema di patate OMOGENEIZZATA Pastina piccola da menù Frutta fresca frullata	Pastina piccola da menù Farocchi frullati Frutta fresca frullata	Semolino Pastina piccola alla ricotta e spinaci
CENA							
CENA	Passato di verdure OMOGENEIZZATO Pastina piccola all'olio Prosciutto cotto frullato Emmental Panna acida Frutta fresca frullata	Minestrina in brodo di carne Pastina piccola al pomodoro Crema di zucchine OMOGENEIZZATA Prosciutto cotto frullato Emmental Panna acida Frutta fresca frullata	Passato di verdure OMOGENEIZZATO Pastina piccola al pomodoro Prosciutto cotto frullato Emmental Panna acida Frutta fresca frullata	Passato di verdure OMOGENEIZZATO Pastina piccola al pomodoro Crema di zucchine OMOGENEIZZATA Prosciutto cotto frullato Emmental Panna acida Frutta fresca frullata	Passato di verdure OMOGENEIZZATO Pastina piccola al pomodoro Crema di zucchine OMOGENEIZZATA Prosciutto cotto frullato Emmental Panna acida Frutta fresca frullata	Passato di verdure OMOGENEIZZATO Pastina piccola all'olio Prosciutto cotto frullato Emmental Panna acida Frutta fresca frullata	Passato di verdure OMOGENEIZZATO Pastina piccola all'olio Prosciutto cotto frullato Emmental Panna acida Frutta fresca frullata

MENU': MENINV25 - MENU INVERNO 25

Menu' settimanale dal 26/01/2026 al 01/02/2026

[illegible]



Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

LE RETTE

Le rette deliberate dal Consiglio di Amministrazione per l'anno 2026 sono le seguenti:

<u>RSA (con contributo a carico del Fondo Sanitario Regionale)</u>	€ 64,50
<u>RSA Nucleo Alzheimer (con contributo a carico del F.S.R.)</u>	€ 66,50

Nella retta RSA sono compresi i seguenti servizi:

- ALBERGHIERO (pasti, bevande, servizio di lavanderia e guardaroba)
- ASSISTENZIALE (assistenza di personale medico, infermieristico ed ausiliario)
- FARMACI (prescritti dal Medico di Struttura secondo i principi della riconciliazione terapeutica)
- RADIOLOGO INTERNO
- FISIOTERAPIA
- ATTIVITA' EDUCATIVE ED OCCUPAZIONALI
- CONSULENZE SPECIALISTICHE (fisiatra, psichiatra, neurochirurgo, geriatria, ortopedico, infettivologo, pneumologo, neurologo, logopedista, terapeuta occupazionale, psicologo, musicoterapista e neurologo)
- BARBIERE, PARRUCCHIERA
- ASSISTENZA RELIGIOSA CATTOLICA
- GITE ED ESCURSIONI ORGANIZZATE
- TRASFERIMENTO PRESSO PRESIDOSPEDALIERI PER VISITE O ACCERTAMENTI RICHIESTI DAI SANITARI DELLA FONDAZIONE

L'utente è in carico al medico della Fondazione.

La retta non comprende tutto quanto non specificato come servizio offerto, in particolare:

- Assistenza all'utente durante il ricovero in altra struttura sanitaria
- Fornitura di capi di abbigliamento
- Fornitura di protesi (protesi e interventi dentari, ausili personalizzati, presidi ad alta specializzazione)
- Trasferimenti per accertamento invalidità

I pazienti con riconoscimento di invalidità possono ottenere, rivolgendosi al medico, la prescrizione di ausili personalizzati da parte dell'ASST.

<u>RSA – (non a carico del Fondo Sanitario Regionale)</u>	€ 93,00
<u>RSA Nucleo Alzheimer - (non a carico del Fondo Sanitario Regionale)</u>	€ 97,00

Nella retta sono compresi i servizi sopra indicati con esclusione dei costi: per i presidi per l'incontinenza e per i presidi e ausili medico chirurgici ed eventuali trasferimenti presso ospedali per visite o accertamenti che si rendessero necessari.

Il residente rimane a carico del Medico di Medicina Generale.

Calcolo della retta

Nel computo delle giornate di presenza viene sempre addebitata per intero la retta riferita al giorno d'ingresso e la retta riferita al giorno di uscita/decesso.

Per le assenze dovute a ricovero ospedaliero la retta verrà addebitata per intero per i primi 15 gg, mentre si applicherà una riduzione del 30% dal 16° giorno.

La Fondazione garantisce il mantenimento del posto per assenze dovute a vacanze o permanenze extra istituzionali fino ad un massimo di 20 giorni annui.

Il pagamento deve essere effettuato posticipatamente, entro il 20 del mese successivo a quello in cui la retta si riferisce.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

In caso di ritardato pagamento la Fondazione esporrà gli interessi di mora nella misura del tasso legale.

Tariffe certificati:

- Certificati per richiesta di invalidità civile/indennità di accompagnamento € 100,00
- Certificati con valutazione multidimensionali per finalità varie € 80,00
- Certificati di cause di morte per eredi € 80,00