



Fondazione Don Carlo Zanoncello  
*Via G. Matteotti, 2/a – 24054 Calcio (BG)*

# CARTA DEI SERVIZI



(Allegato 1 D.U.)



# Fondazione Don Carlo Zanoncello

Via G. Matteotti, 2/a – 24054 Calcio (BG)

## **PRESENTAZIONE**

La carta dei servizi, come precisato dalle relative linee guida elaborate dall'A.T.S di Bergamo, è il “*principale requisito organizzativo per il miglioramento della qualità*” delle Residenze sanitarie assistenziali ( R.S.A) per anziani.

Lo scopo principale di questa Carta dei servizi è quello di informare l'utenza circa il modo in cui è organizzata la RSA “ FONDAZIONE DON CARLO ZANONCELLO” di Calcio, quali sono le sue modalità di funzionamento, i servizi erogati, l'ammontare della retta di ricovero, come si caratterizza la giornata tipo dell'ospite, quali sono i suoi diritti, ma anche i suoi doveri, quali sono i sistemi di valutazione della qualità adottati dalla Direzione della struttura.

Per questo la carta dei servizi è uno strumento indispensabile non solo per chi già vive in struttura, ma anche per chi è intenzionato ad entrarvi; essa inoltre rappresenta il costante punto di riferimento per ciascun operatore che presta servizio all'interno di questa RSA.

E' un documento “ dinamico” , pertanto in continuo aggiornamento. Questo, per poter rispondere in modo sempre migliore ed incisivo ai bisogni e alle aspettative di ogni ospite.

A nome del Consiglio di Amministrazione, che ho l'onore di presiedere, spero che questo documento possa essere un elemento che permetta a tutti di contribuire a far crescere sempre più, nella qualità dei suoi servizi, questa che la “ casa” dei nostri ospiti

IL PRESIDENTE



# Fondazione Don Carlo Zanoncello

Via G. Matteotti, 2/a – 24054 Calcio (BG)

## LA FONDAZIONE DON CARLO ZANONCELLO

ha sede legale in Calcio (BG), Via G. Matteotti, 2/a.

☎ 0363 906391.

☎ 0363 906391.

✉ e-mail è il seguente: \_\_\_\_\_

✉ indirizzo PEC: \_\_\_\_\_

✉ Altri indirizzi di posta elettronica: \_\_\_\_\_

[info@zanoncello.it](mailto:info@zanoncello.it)

[fondazionezanoncello@legalmail.it](mailto:fondazionezanoncello@legalmail.it)

[direzioneamministrativa@zanoncello.it](mailto:direzioneamministrativa@zanoncello.it)

[direzionesanitaria@zanoncello.it](mailto:direzionesanitaria@zanoncello.it)

[presidenza@zanoncello.it](mailto:presidenza@zanoncello.it)

[direttore@zanoncello.it](mailto:direttore@zanoncello.it)

[coordinatrice@zanoncello.it](mailto:coordinatrice@zanoncello.it)

🌐 Sito internet: \_\_\_\_\_

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

## UBICAZIONE DELLA STRUTTURA - COME RAGGIUNGERCI

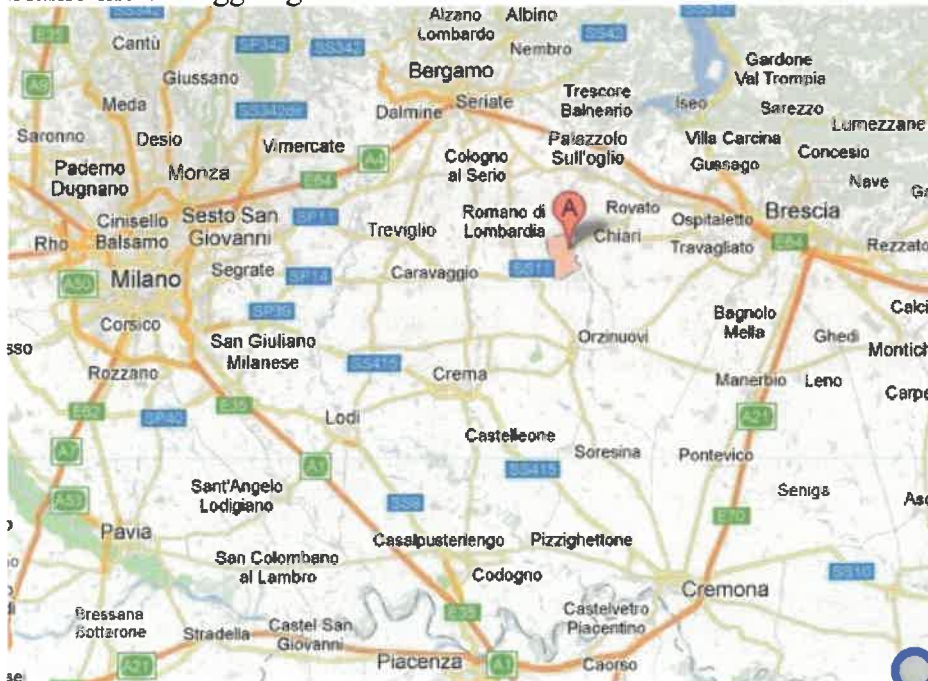
Siamo situati sulla Statale SS 11 Padana Superiore MILANO-BRESCIA a 30 Km da Bergamo e da Brescia e a 58 Km da Milano.

-A35- BRE.BE.MI (Uscita Calcio)

Ci troviamo a 20 Km dal Comune di Treviglio, a 10 Km dal comune di Romano di Lombardia e a 5 Km dal Comune di Chiari (BS) ai quali siamo collegati con dei servizi di autobus con le seguenti linee:

- Milano- Chiari (Bs)
- Chiari – Bergamo
- Calcio- Romano di Lombardia

Siamo inoltre raggiungibili tramite linea ferroviaria MILANO-VENEZIA stazione di Calcio.





# Fondazione Don Carlo Zanoncello

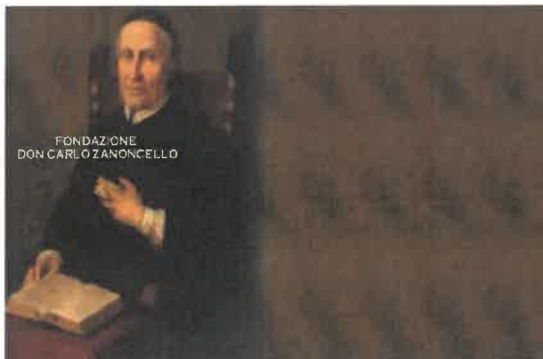
Via G. Matteotti, 2/a – 24054 Calcio (BG)

## CENNI STORICI

La storia dell'ospedale comincia 250 anni fa. Nel 1738, il Conte Policarpo Secco Comneno dona il terreno alla parrocchia su cui, nel 1744, grazie al lascito del reverendo Don Carlo Antonio Zanoncello, si costruisce l'ospedale. Nel suo



testamento, Don Carlo Zanoncello delinea in modo preciso la natura dell'ospedale, che dovrà ospitare solo gli ammalati più poveri, preferibilmente di Calcio. Nel testamento



viene richiesto di celebrare cinque messe alla settimana nell'apposita chiesa che verrà costruita all'interno dell'ospedale. I lavori di costruzione vennero presumibilmente ultimati attorno al 1758. All'epoca della fondazione dell'ospedale, le cure che gli ospedali offrivano ai loro pazienti si limitavano in genere ad una semplice

assistenza, fornendo loro un pagliericcio su cui stendersi e un pasto caldo. Tuttavia l'allora amministrazione assunse nel 1767 un medico ed un chirurgo, con il compito di custodire gli infermi. Nei primi anni del 1800 i posti disponibili erano solo una decina. Durante l'occupazione napoleonica, l'ospedale prestò assistenza anche ai militari in guerra. Nel 1875, Re Vittorio Emanuele II approva lo statuto dell'ospedale. Nel 1936 la Sig.ra Maria Bonetti dona all'ospedale tutti i suoi beni. Nel 1937 l'ospedale diventa "Infermeria Zanoncello". Negli anni a seguire l'ospedale fa notevoli passi in avanti per qualità e tipologia dei servizi offerti. Nel 2004 l'ospedale diventa "Fondazione Don Carlo Zanoncello".



Nell'anno 2010, previa acquisizione di un terreno in prossimità di via Giacomo Matteotti, l'Amministrazione ha iniziato la costruzione della nuova Residenza Sanitaria Assistenziale. L'opera è stata possibile grazie alla vendita del vecchio complesso ad una famiglia di Calcio. In 18 mesi si è realizzata la nuova RSA Don Carlo Zanoncello. L'inaugurazione avvenne il 17 dicembre 2011 e gli ospiti occuparono la nuova RSA il 26 gennaio 2012.



# Fondazione Don Carlo Zanoncello

Via G. Matteotti, 2/a – 24054 Calcio (BG)

## LA MISSION

La Fondazione Don Carlo Zanoncello 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 ospiti. L'attività della struttura è imperniata sui seguenti principi fondamentali:

**Uguaglianza ed imparzialità:** è assicurata nei riguardi degli ospiti, 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. Gli utenti ed i loro familiari hanno il diritto di farsi rappresentare da un Comitato il cui regolamento e le modalità di funzionamento sono state deliberate ed approvate dal Consiglio di Amministrazione.

**Personalizzazione del servizio:** al fine di rendere l'ambiente il più familiare possibile viene favorita la personalizzazione della stanza da parte dell'ospite, se ricoverato; in ogni caso, per ogni utente del servizio, viene redatto un piano di assistenza individuale che risponde ai suoi bisogni ed indica gli obiettivi da raggiungere.

La Fondazione dal mese di novembre 2015 è accreditata a contratto per complessivi 67 posti letto ed autorizzata per 68 posti.

## LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI

La R.S.A. assicura un servizio di accoglienza residenziale a persone anziane con più di 65 anni, in stato di fragilità, secondo i criteri di valutazione stabiliti dal medico di famiglia e confermati dalla Direzione Sanitaria.

Sono garantite prestazioni socio-assistenziali, nonché prestazioni sanitarie. Al momento del ricovero l'assistenza sanitaria viene garantita direttamente dalla R.S.A. e per questo gli ospiti sono accreditati dalla Regione Lombardia e beneficiano di un contributo giornaliero che varia a seconda delle condizioni fisiche di ognuno; per ciò che riguarda le visite specialistiche, l'assistenza rimane a carico del S.S.N. L'assistenza viene garantita per tutto l'arco giornaliero e tutti i giorni dell'anno.

L'assistenza viene effettuata dalle seguenti figure professionali: Medici, Infermieri, Fisioterapisti, Operatori Socio Sanitari, Animatori, come da standard gestionali previsti dalla Regione Lombardia per l'accreditamento delle Strutture Socio Sanitarie.



# Fondazione Don Carlo Zanoncello

Via G. Matteotti, 2/a – 24054 Calcio (BG)

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA : ORGANI DELLA FONDAZIONE

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Composto da:

Cinque membri, nominati dal Sindaco del Comune di Calcio.

**Presidente** – nominato tra i componenti del Consiglio di Amministrazione.

**Vice Presidente** – nominato tra i componenti del Consiglio di Amministrazione.

**Direttore Generale** -nominato dal Consiglio di Amministrazione

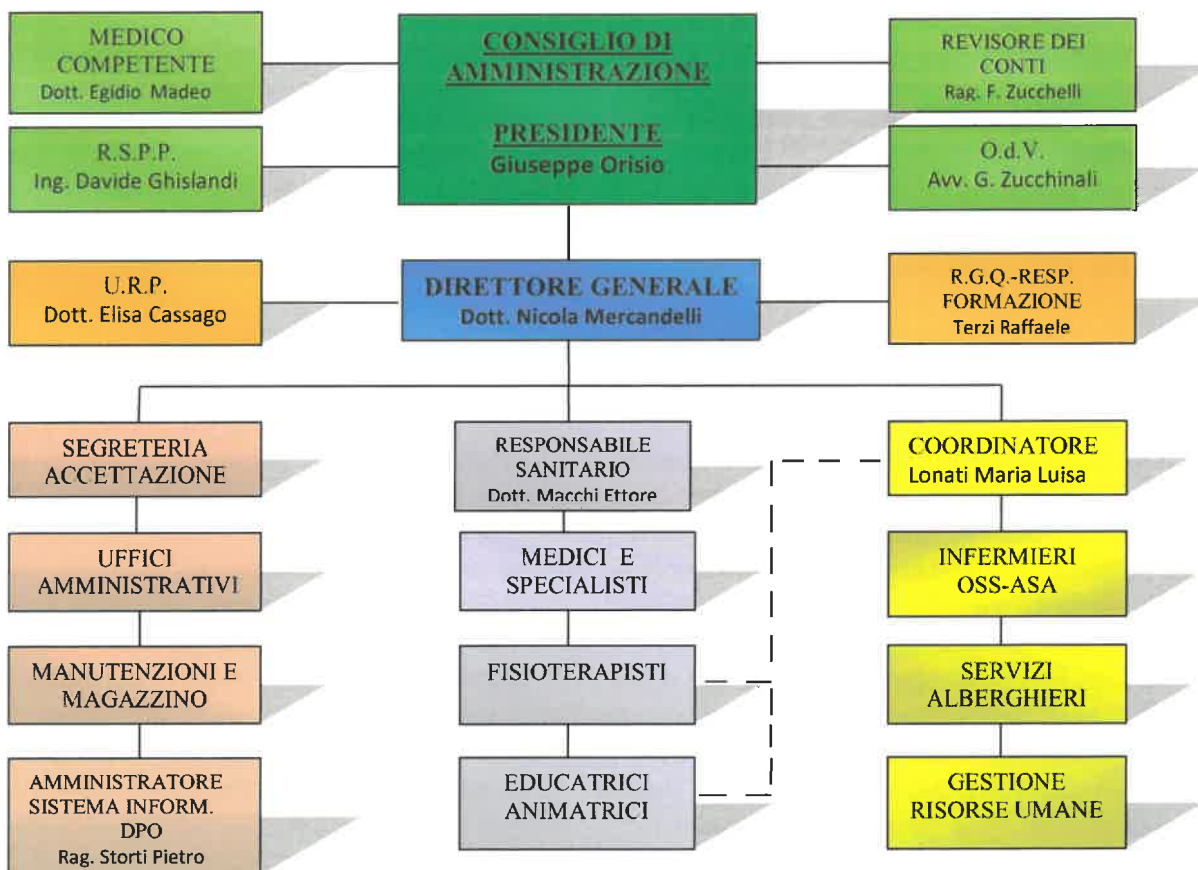
**Revisore dei Conti** – nominato dal Sindaco del Comune di Calcio.

**Organismo di Vigilanza** – nominato dal Consiglio di Amministrazione.

Il Responsabile dell'organizzazione e gestione della Struttura è il Presidente del Consiglio di Amministrazione che si avvale di un Direttore Generale e di un Direttore Sanitario.



### ORGANIGRAMMA





# Fondazione Don Carlo Zanoncello

Via G. Matteotti, 2/a – 24054 Calcio (BG)

## FUNZIONIGRAMMA



### Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo politico di amministrazione dell'Ente. Si occupa dell'andamento generale dell'Ente, definendone le linee d'indirizzo istituzionali e funzionali. Dura in carica 5 anni ed è nominato dal Sindaco del Comune di Calcio.



### Il Presidente

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



### Il Direttore Generale

Collabora con il Cda partecipa alle riunioni del Cda, organizza il personale, gestisce gli appalti e i servizi dell'Ente



### Il Revisore dei Conti

È un organo esterno che controlla la regolarità contabile e amministrativa dell'Ente, relaziona sulla conformità di bilancio preventivo e di esercizio e presenta annualmente al Consiglio di Amministrazione una relazione sull'andamento della gestione amministrativa e finanziaria dell'Ente.



### Organismo di Vigilanza (D.Lgs 8 giugno 2011, n. 231)

È un organo esterno che ha il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del modello di Organizzazione e Gestione e di verificarne l'osservanza da parte di tutti i Destinatari dell'Ente.



### U.R.P.

È l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (ricezione reclami, segnalazioni, disservizi, osservazioni e suggerimenti), nella figura della Vice Presidente dell'Ente.



### Referente Formazione e Responsabile Qualità (R.Q.)

È Responsabile dell'intero processo formativo e referente della direzione per l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento della qualità nell'Ente.



### Comparto Amministrativo

**Amministratore di Sistema e Responsabile del Sistema Informativo:** controlla che tutto il sistema informatico venga messo in sicurezza, non solo per la protezione dei dati sensibili, ma anche per la predisposizione delle necessarie cautele finalizzate alla conservazione di tutti i dati aziendali, con particolare riguardo ai dati socio sanitari, presiedendo l'attività di raccolta e l'elaborazione/ archiviazione dei dati.

**Responsabile Amministrativo:** sovrintende e coordina il settore amministrativo, collabora nell'attività dell'ufficio (sportello con il pubblico, gestione degli ospiti, contabilità generale, relazione col pubblico, gestione del personale).. Collabora con il Direttore Generale, la Coordinatrice di reparto, con il Consulente del lavoro e l'Ufficio paghe esterno all'azienda.

**Collaboratore Amministrativo:** Gestisce la contabilità e la fatturazione in collaborazione con lo Studio Commerciale esterno, collabora con il Responsabile Amministrativo nelle attività generiche dell'ufficio (sportello con il pubblico, relazione con il pubblico, gestione ospiti, ecc).



### Comparto Socio-Sanitario/Alberghiero

**Direttore sanitario:** ha la responsabilità di tutta l'attività sanitaria che viene svolta dalle diverse unità di offerta dell'Ente. Coordina e vigila sull'operato degli altri medici, e delle figure sanitarie presenti nell'Ente.

**Medici:** Collaborano con il direttore sanitario all'erogazione dei servizi e delle prestazioni sanitarie dell'Ente.

**Coordinatrice infermieristica:** È la responsabile del personale infermieristico ed ausiliario e dell'organizzazione delle attività di queste figure all'interno della struttura, supporta il direttore sanitario e gli altri medici nell'organizzazione, stesura, aggiornamento dei PI/PAI ed il Direttore Generale per il funzionamento di tutti i servizi compreso gli alberghieri.

**Referente Infermieristica:** Cura i rapporti con ospiti e familiari, supporta la Direzione sanitaria e collabora con i medici di reparto e le altre figure socio assistenziali in sostituzione della Coordinatrice infermieristica.

**Educatrice Professionale:** Ha l'obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità di vita dell'ospite impegnandosi insieme agli altri operatori a ridurre eventuali difficoltà della vita in comunità.

**Terapista della Riabilitazione:** Ha con lo scopo di mantenere e incrementare le capacità motorie e il livello di autonomia degli ospiti della Rsa attraverso attività varie, svolte individualmente o in gruppo.

**Infermieri professionali:** Provvedono all'assistenza infermieristica, diurna e notturna ed in particolare all'assistenza diretta agli utenti ed alla somministrazione dei farmaci prescritti dal personale medico.

**Operatori e Ausiliari socio-assistenziali:** Provvedono al decoro, alla sorveglianza, all'igiene degli utenti e dei loro effetti personali, seguendo contenuti operativi dell'attività, presenti nel piano di lavoro specifico del nucleo.



# Fondazione Don Carlo Zanoncello

Via G. Matteotti, 2/a – 24054 Calcio (BG)

## UFFICIO ACCETTAZIONE - INFORMAZIONI

L'ufficio si trova in prossimità dell'ingresso principale ed effettua i seguenti orari di apertura al pubblico:

**Da Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00;**

**Il 2° Sabato di ogni mese dalle ore 9.00 alle ore 12.00**

**E' possibile accedere alle informazioni tramite telefono o posta elettronica ai seguenti recapiti:**

☎ 0363 906391.

☎ 0363 906391.

✉ e-mail è il seguente: [info@zanoncello.it](mailto:info@zanoncello.it)

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

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



## Le Figure Professionali Sanitarie e Socio Assistenziali:

L'ospite è seguito da un'equipe formata dalle seguenti figure professionali:

	<b>Direttore sanitario:</b> ha la responsabilità di tutta l'attività sanitaria che viene svolta dalle diverse unità di offerta dell'Ente. Coordina e vigila sull'operato degli altri medici, e delle figure sanitarie presenti nell'Ente. <b>Medico:</b> sovrintende, in collaborazione con l'equipe, alla realizzazione di tutti i processi di cura al fine di realizzare il Programma Assistenziale Individuale predisposto.
	<b>Coordinatrice Infermieristica:</b> guida il gruppo degli infermieri e degli operatori di nucleo e coordina lo svolgimento dell'attività di assistenza supporta il direttore sanitario e gli altri medici nell'organizzazione, stesura, aggiornamento dei PI/PAI ed il Direttore Generale per il funzionamento di tutti i servizi compreso gli alberghieri.
	<b>Infermiere:</b> provvede alla rilevazione dei parametri vitali, all'esecuzione di esami strumentali, alla somministrazione delle terapie, secondo le disposizioni ricevute dal medico di reparto ed è il coordinatore del nucleo. Organizza e cura il lavoro infermieristico ed assistenziale. Verifica l'igiene e il confort alberghiero. E' pertanto la figura di riferimento per i familiari.
	<b>Operatore Socio Sanitario e Ausiliario Socio Assistenziale:</b> provvedono ai bisogni di base delle persone, al decoro, alla sorveglianza, all'igiene degli utenti e dei loro effetti personali, seguendo contenuti operativi dell'attività, presenti nel piano di lavoro specifico del nucleo.
	<b>Educatore/Animatore:</b> collabora con l'equipe al miglioramento della qualità di vita delle persone residenti, mantenendo e/o stimolando nuovi interessi e conservando le funzionalità presenti.
	<b>Fisioterapista:</b> La riabilitazione in area generale geriatrica è rivolta a soggetti con disabilità importanti e/o multiple che causano, disabilità funzionali limitanti l'autonomia negli atti della vita quotidiana, che necessitano di terapie riabilitative di recupero e/o mantenimento. Per ogni utente viene steso un progetto riabilitativo individuale, dietro indicazione del medico, che stabilisce gli obiettivi di recupero/mantenimento, con i tempi presunti di raggiungimento degli stessi e le modalità di intervento.

**Tutte le figure professionali sono dotate di cartellino di riconoscimento riportante: fotografia, nome, cognome e mansione .**





# Fondazione Don Carlo Zanoncello

Via G. Matteotti, 2/a – 24054 Calcio (BG)

## LA STRUTTURA

La R.S.A. è sita in Via G. Matteotti nr. 2/A a Calcio. Si presenta come una corte chiusa con cortile interno e comprende quattro nuclei per un totale di 68 posti letto. La struttura è dotata di 34 camere a due posti tutte con servizio esclusivo. Ogni camera ha una superficie di mq. 24,00.

### Area di socializzazione

- Angolo Bar.
- Sale polivalenti.
- Locali attività occupazionali.
- Gruppi di servizi.
- Locale per il culto.



### Area della residenzialità

- Nucleo A: n. 8 camere da 2PL.
- Nucleo B: n. 9 camere da 2PL
- Nucleo C: n. 9 camere da 2PL
- Nucleo D: n. 8 camere da 2PL
- Tutte le camere hanno una superficie di mq. 24,00 e sono dotate di servizi (ogni 2 letti) attrezzati per non autosufficienti.
- I nuclei sono distinti per colore, come pure gli arredi delle stanze di degenza e dotati di corrimano.

### Servizi di nucleo

- Locale di servizio e controllo del personale.
- Servizi igienici per il personale.
- Bagno assistito.
- Deposito attrezzature e carrozzine
- Deposito biancheria pulita.
- Cucinetta/Tisaneria
- Soggiorno
- Sala da pranzo



### Area valutazione e terapie

- Palestra di riabilitazione con spogliatoi, deposito, servizi.
- Locale per il fisiatra e referente qualità e formazione.
- Ambulatorio medico, servizio.
- Ambulatorio infermieristico.
- Locale parrucchiere –pedicure,



### Dotazione impianti:

- Elettrico – Idrico – Termico – Sanitario-Videosorveglianza
- Impianto Televisivo in tutte le stanze di degenza e nei soggiorni.
- TV a circuito chiuso nelle aree perimetrali, negli spazi comuni e soggiorni
- Telefoni – linea dati e WiFi- Skype
- Impianto Ossigeno e Aria Compressa Centralizzato
- Comunicazione - Diffusione sonora
- Climatizzazione generale
- Pannelli termici solari
- Antincendio
- Impianto fotovoltaico





## Accesso Ai Nuclei Di Degenza

**L'accesso alla struttura è possibile in qualsiasi ora della giornata dalle 8 alle 19.** Durante la notte è possibile accedere alla struttura solo previo accordo con la coordinatrice infermieristica. I medici responsabili di reparto sono disponibili al colloquio con i familiari durante i turni di servizio e previo appuntamento.

Eventuali restrizioni all'accesso alla struttura, determinato da situazioni particolari, come è stato per l'infezione dalla Covid 19, saranno tempestivamente comunicate al pubblico.

**La Direzione Sanitaria è disponibile, ogni venerdì mattina dalle ore 9 alle ore 10, ad incontrare i familiari dell'ospite. L'orario di presenza dei medici è esposto al pubblico e viene consegnato ai familiari all'ingresso dell'ospite in RSA.**

**L'Ufficio Relazioni con il Pubblico** nella figura della Vice Presidente è a disposizione previo appuntamento al n. 0363/906391.

**Visita Guidata alla struttura:** *se richiesta viene programmata con i potenziali utenti e i loro familiari una visita guidata della struttura con la coordinatrice di reparto o suo delegato.* Questo primo incontro permette di conoscere direttamente l'ambiente e di ricevere una presentazione precisa dei servizi offerti dalla Fondazione.



## **Assistenza Erogata**

La Fondazione Zanoncello si pone come obiettivo assistenziale per i propri ospiti, il rispetto delle caratteristiche individuali e la maggior personalizzazione possibile della risposta ai bisogni manifestati dalla persona che sceglie la struttura, come sua residenza.

L'erogazione delle cure di base, delle cure mediche, fisioterapiche, infermieristiche e ludico-educative avviene dopo l'individuazione e la definizione (attraverso il PAI) del bisogno specifico cui rispondere, degli interventi e dei tempi più adeguati a quanto ogni persona manifesta.

In un'ottica di rispetto per la delicata fase della vita che ci si trova a gestire e per le molteplici e concomitanti patologie che la caratterizzano, gli operatori della Fondazione intendono ridurre al minimo gli interventi "medicalizzanti" su tutto ciò che viene interpretato comunemente come malattia, ma che nella realtà della terza età rappresenta un nuovo modo di vivere.

A tale fine si lavora verso la realizzazione del ricorso, solo straordinario, alla contenzione meccanica e farmacologica di manifestazioni comportamentali tipiche di patologie senili che alterano la sfera cognitiva in misura variabile, da soggetto a soggetto. La realizzazione di un simile obiettivo passa, per forza di cose, attraverso il rispetto delle manifestazioni suddette e all'adeguamento dell'ambiente e dei ritmi di attività ed alle esigenze di sicurezza che esse richiedono.

Naturalmente, alla base di tutto ci sono: il sostegno per le disabilità che compromettono le autonomie del quotidiano e la cura per le patologie, croniche e acute che traggono giovamento dalla terapia farmacologica e dall'intervento medico.



## Fondazione Don Carlo Zanoncello

Via G. Matteotti, 2/a – 24054 Calcio (BG)

### Servizio di riabilitazione

La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue ed alla valutazione di eventuali ausili ed addestramento al loro corretto utilizzo.

La struttura è dotata di una palestra con le seguenti attrezzature:

- Parallele per il recupero o il mantenimento della deambulazione residua
- Cyclette.
- Pedaliere manuali ed elettriche per gli arti superiori ed inferiori.
- Tavolo di Statica per il mantenimento e/o il recupero della stazione eretta.
- Lettino regolabile elettricamente in altezza per trattamenti individuali.
- Elettromedicali per la gestione del dolore ( ultrasuono, elettroterapia, laser, radar)

Inoltre in reparto sono previste anche sedute di ginnastica di gruppo.



### Servizio di Ristorazione

Il servizio refezione viene effettuato nelle sale pranzo e nelle stanze.



**Il menù è articolato in sette giorni, viene esposto all'ingresso della sala pranzo e consente diverse possibilità di scelta con variazioni stagionali. Può essere personalizzato per aderire alle preferenze alimentari o a particolari problemi di salute, masticazione e deglutizione, previa richiesta alla coordinatrice di reparto.**

**I pazienti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione, e orari di somministrazione.** Molti anziani hanno la necessità di essere imboccati, pertanto è consentita l'entrata in struttura a familiari o volontari negli orari di distribuzione dei pasti, previa autorizzazione della Direzione che provvede alla fornitura di camice e tesserino di riconoscimento. **Il servizio Ristorazione e' appaltato ad una S.P.A. specializzata nel settore da anni: ditta Markas.**



# Fondazione Don Carlo Zanoncello

Via G. Matteotti, 2/a – 24054 Calcio (BG)



## Servizi guardaroba, lavanderia e stireria

La struttura è dotata di una lavanderia interna per lavaggio e stiraggio della biancheria sia dell'ente che della biancheria personale degli ospiti. I capi personali vengono segnati con nome e cognome dell'ospite al momento dell'ingresso.

## Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti



Giornalmente avviene la pulizia e la sanificazione di tutte le camere, dei bagni e di tutti gli spazi comuni occupati dagli ospiti, dagli operatori e dai tanti visitatori della struttura.

**Il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti e' appaltato alla Ditta Markas, specializzata nel settore.**

**Servizio di manutenzione:** La struttura è dotata di un servizio interno di manutenzione che garantisce tutti gli interventi di piccola ed ordinaria manutenzione.

**Sala TV:** Ogni nucleo è dotato di una apposita sala TV, ogni stanza è dotata di apparecchio televisivo.

**Bar:** Esiste un servizio di ristoro automatico a pagamento (vedi "servizi accessori" a pag. 18)

**Cortile interno protetto:** Nella struttura è presente un cortile interno protetto a disposizione degli ospiti e dei famigliari. Tutto il cortile è servito da un porticato.

**Servizio telefonico:** È possibile ricevere telefonate dall'esterno.

## Assistenza religiosa

Il servizio di assistenza religiosa è assicurato dalla parrocchia e garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati, la celebrazione della S. Messa e di tutte le altre funzioni liturgiche, una volta la settimana.

**Gli ospiti aderenti ad altre convenzioni religiose possono chiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede.**





# Fondazione Don Carlo Zanoncello

Via G. Matteotti, 2/a – 24054 Calcio (BG)

## Servizio educativo-animativa e occupazionale

L'Educatore Professionale Animatore garantisce lo svolgersi delle attività educativo-animative e occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire a valorizzare la persona nella sua globalità e ad attivare e mantenere nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva. Il servizio organizza a favore degli ospiti numerose attività tra cui:



- laboratori di attività
- momenti ricreativi (feste, attività ludiche, proiezione di film, ecc.)
- partecipazione a spettacoli, mercatini
- cura dell'orto
- passeggiate esterne, gite che vengono fatte in occasione di particolari ricorrenze o festività

**Servizio parrucchiere e barbiere:** La struttura assicura gratuitamente le prestazioni di base per uomo al venerdì servizio di rasatura barba e capelli. Il parrucchiere per la donna è presente in struttura il mercoledì mattina, il servizio è a carico dell'ospite. **(vedi servizi accessori a pag.17)**

**Servizio estetista:** La struttura assicura mensilmente il servizio manicure, pedicure. Il servizio è a carico dell'ospite. **(vedi servizi accessori a pag.17)**



## La giornata tipo dell'ospite

La giornata tipo dell'ospite, in grandi linee, è scandita dai seguenti principali momenti:

- ore 07.00: sveglia e igiene della persona
- ore 08.30: prima colazione
- ore 09.30: attività di animazione e fisioterapia
- ore 12.00: pranzo
- ore 13.00: igiene della persona, riposo pomeridiano
- ore 14.30: merenda, attività di animazione e fisioterapia
- ore 15.30: merenda
- ore 18.30: cena
- ore 19.30: igiene della persona e preparazione per la notte.



# Fondazione Don Carlo Zanoncello

Via G. Matteotti, 2/a – 24054 Calcio (BG)

In Fondazione si adotta l'approccio assistenziale definito "protesico" per favorire i diversi ritmi e abitudini dei residenti ed per poter così personalizzare il più possibile l'assistenza. Gli orari sopra descritti sono dunque solo indicativi.

## Dimissioni/Trasferimenti

**In caso di dimissioni volontarie o per incompatibilità motivata, comprovata da attestazione medica o in caso di trasferimento in altra struttura, l'ospite o chi per esso, è tenuto ad informare il medico di reparto e gli uffici amministrativi con un preavviso di almeno quindici giorni. In caso contrario sarà addebitata una somma pari al periodo di mancato preavviso. Alla dimissione o trasferimento vengono consegnate all'interessato la relazione clinica in busta chiusa e la documentazione clinica e sanitaria personale portata dalla persona ricoverata, le dimissioni sono assistite con il Servizi Sociali del Comune e l'ASST Bergamo Ovest.**

**In caso di decesso, il personale medico e l'Ufficio Amministrativo si occupano di tutte le formalità previste dalle vigenti disposizioni di Legge.**

**La Fondazione dispone di una camera mortuaria situata in un apposito comparto stabile e demanda ai familiari la scelta dell'impresa di onoranze funebri.**

## Diritti dell'utente e reclami

E' diritto dell'ospite:

- 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. Le osservazioni ed i reclami sono valutati dal direttore sanitario ed in ogni caso l'amministrazione della Fondazione è tenuta a comunicare all'utente le determinazioni assunte o le spiegazioni necessarie, a seguito di quanto esposto;
- Godere della riservatezza che necessità terapeutiche e regole deontologiche professionali impongono. Ove l'ospite 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 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'ospite, la possibilità di fruire delle prestazioni richieste. A questo proposito il coordinatore infermieristico o l'infermiera di nucleo di ogni area funzionale è tenuto a ricevere le osservazioni e reclami verbalmente espressi dagli ospiti e dai loro familiari e riferirne al medico del reparto e al Direttore Sanitario.



## **INFORMAZIONI UTILI:**

### **OGGETTI PERSONALI:**

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. Tali beni possono essere depositati presso gli uffici amministrativi, dove verranno registrati i movimenti effettuati per le piccole spese (caffè, parrucchiere, estetista, ecc.) e i depositi di beni personali di valore.



L'Amministrazione dell'Ente non risponde di eventuali smarrimenti e/o furti all'interno della struttura.

### **FUMO:**

La legge vieta di fumare in locali pubblici, quindi per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare nei reparti e negli spazi annessi (corridoi, sale d'aspetto, ecc.) aperti al pubblico.



### **CORRISPONDENZA:**

La corrispondenza in arrivo viene giornalmente recapitata ai destinatari.



### **COSTO RETTE:**

A seguito di decisione del Consiglio di Amministrazione, a partire dal 1 gennaio 2023 è stato aumentato l'importo delle rette giornaliere comprensivo di tutti i servizi sopra elencati, solamente per i degenti occupanti i letti a contratto e più precisamente:

RETTA DI PRESENZA	Euro 61,00
RETTA OSPITI SOLVENTI IN PROPRIO RESIDENTI	Euro 77,00
RETTA OSPITI SOLVENTI IN PROPRIO NON RESIDENTI	Euro 80,00

La retta dovrà essere versata anticipatamente entro il giorno 15 di ogni mese, nelle modalità prescritte dall'Amministrazione.

Al momento dell'ingresso in RSA l'ospite sottoscriverà un contratto, stipulato tra l'Ente e l'Ospite stesso, nel caso di incapacità da parte dell'ospite, verrà sottoscritto da chi per esso.

**Al momento dell'ingresso in RSA dell'ospite, verrà richiesto un deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità (30 giorni), che verrà restituito alla dimissione dell'ospite stesso.**

Il mancato adempimento della retta nei termini prestabiliti da facoltà all'Ente di procedere all'applicazione degli interessi di mora e di adire, a sua discrezione, le vie legali per il recupero delle somme dovute.

Tale inadempienze determineranno l'attivazione automatica delle dimissioni dell'ospite.

E' consentito agli ospiti assentarsi dalla RSA per cure particolari, per recuperi ospedalieri, per visite in famiglia o per brevi vacanze, conservando la piena disponibilità del posto-letto.

Per tali temporanee assenze non beneficeranno di alcuna riduzione della retta.

**Il rilascio di certificati medici e certificazioni sanitarie o va richiesto al medico Responsabile, il certificato per la richiesta d'invalidità da inviare "online" all'INPS va richiesta al Responsabile Sanitario ed è a pagamento (vedi "servizi accessori" a pag .16), mentre per dichiarazioni di tipo amministrativo ci si dovrà rivolgere all'Ufficio Amministrativo. La certificazione fiscale per le deduzioni relative alla spesa sanitaria, da allegare alla dichiarazione dei redditi verrà rilasciata d'ufficio secondo i termini di legge.**



## Fondazione Don Carlo Zanoncello

Via G. Matteotti, 2/a – 24054 Calcio (BG)

**Per ottenere il rilascio di copia della cartella clinica, l'interessato, o un suo familiare autorizzato, dovrà inoltrare richiesta scritta al Responsabile Sanitario, che provvederà a fornire indicazione circa i tempi di consegna. Si precisa che il rilascio della cartella clinica è a pagamento.**

### **La retta comprende:**

- Assistenza medica generica per ospiti autorizzati e accreditati;
- Assistenza infermieristica diurna per ospiti autorizzati e accreditati;
- Assistenza alla persona diurna e notturna con personale socio-sanitario qualificato (OSS-ASA) per ospiti autorizzati e accreditati;
- Fornitura e somministrazione di farmaci per ospiti a contratto, somministrazione di farmaci per ospiti autorizzati e accreditati;
- Fornitura di presidi per l'incontinenza per ospiti a contratto;
- Prestazioni di fisioterapia per ospiti autorizzati e accreditati;
- Percorso educativo e di animazione, con momenti ludici e socializzanti per ospiti autorizzati e accreditati;
- Fornitura di pasti principali, colazioni e merende per ospiti autorizzati e accreditati;
- Barbiere per ospiti autorizzati e accreditati;
- Lavanderia e stireria indumenti personali e biancheria generica per ospiti autorizzati e accreditati.

### **La retta non comprende per ogni tipologia di ospite:**

- Parrucchiera ed estetista;
- Corrispettivo per chiamate e trasporto con mezzi pubblici e privati;
- Spese straordinarie per visite specialistiche;
- Servizio bar con distributori automatici di bevande e snack;
- Spese funerarie;

### **La retta non comprende per ospiti solventi:**

- Prescrizioni mediche, fornitura di farmaci, presidi sanitari ed ausili ( carrozzine, girelli, protesi e varie) che rimangono a carico del S.S.R.

### **SERVIZI ACCESSORI:**

#### **Servizio di distribuzione bevande calde/fredde, snack e gelati :**

Il servizio con distributore automatico di bevande calde, fredde, snack e gelati presente nella zona ristoro è funzionante con monete o con chiave elettronica ed è a pagamento diretto.

#### **Servizio di parrucchiere donna/uomo e barbiere:**

Sia il servizio parrucchiere da uomo che quello da donna è previsto con cadenza settimanale. Il servizio da donna viene effettuato su richiesta scritta da parte degli ospiti o da chi per esso. Il taglio di capelli per l'uomo è previsto mensilmente e il servizio barba è programmato settimanalmente ed è compreso nella retta. Le prestazioni per la donna: messa in piega, taglio, permanente, tinta, fiale per capelli di ogni genere, sono extra retta, il parrucchiere fatturerà direttamente all'ospite o a chi per esso, le prestazioni erogate:





## Fondazione Don Carlo Zanoncello

Via G. Matteotti, 2/a – 24054 Calcio (BG)

COSTI AGGIUNTIVI SERVIZIO DI PARRUCCHIERA:			
Donna	Piega	Euro	12,00
	Taglio + piega	Euro	20,50
	Piega+Tinta	Euro	25,50
	Taglio+Piega +Tinta	Euro	34,00
	Permanente	Euro	20,00
	Lozione/Fiala	Euro	5,00

### Servizio di Pedicure e Manicure

Il servizio di Pedicure e Manicure è previsto all'interno della RSA una volta al mese. Le prestazioni di carattere "estetico" vengono pagate direttamente dall'ospite o da chi per esso e allo stesso verranno fatturate da parte dell'Estetista, con ricevuta senza alcun sovrapprezzo:

COSTI AGGIUNTIVI SERVIZIO DI ESTETISTA:			
Donna /Uomo	Manicure	Euro	9,50
	Pedicure	Euro	15,00
	Callo	Euro	5,00
	Depilazione baffetti	Euro	5,00

### Trasporti dell'Utenza

I trasporti all'esterno della struttura (salvo gite, uscite organizzate e quant'altro inerente le attività ricreative programmate) per ricoveri, visite specialistiche ecc. effettuati con ambulanze o auto mediche, vengono pagati direttamente dall'ospite o da chi per esso e allo stesso direttamente fatturati da parte dell'Azienda di trasporto, senza alcun sovrapprezzo. I prezzi variano da un'azienda di trasporto all'altra.

### Accesso Documentazione Socio- sanitaria (cartella clinica)

E' possibile accedere alla documentazione socio-sanitaria (cartella clinica) dell'ospite gratuitamente, facendone richiesta al medico Responsabile, è possibile, inoltre, richiederne una copia, disponibile entro 15 giorni, sempre gratuitamente. La richiesta per l'emissione del certificato d'invalidità, da inviare "online" all'INPS, va inoltrata da parte dell'ospite o da chi per esso al Responsabile Sanitario ed è a pagamento (€ 40,00 + IVA di legge).

### Servizio di camera ardente

In caso di decesso dell'Ospite nella RSA, viene messa a disposizione la camera mortuaria dell'Ente a titolo gratuito. I famigliari possono scegliere liberamente l'Agenzia funebre alla quale affidare il servizio. La cerimonia funebre può essere celebrata, a richiesta dei parenti, nella cappella interna.



# Fondazione Don Carlo Zanoncello

Via G. Matteotti, 2/a – 24054 Calcio (BG)

## **Certificazione per spese sanitarie (in accordo con il d. g. r. regionale n. 26316/97)**

Ai sensi della normativa vigente, a fronte di regolari fatture emesse in corso d'anno, durante l'anno successivo viene emessa la dichiarazione attestante la composizione dei costi sanitari e non, per quanto versata dall'utente, in accordo con la d. g. r. 26316/97.

Eventuali variazioni adottate con apposito atto del Consiglio di Amministrazione verranno portate a conoscenza dei singoli utenti mediante comunicazione scritta.

## **MODALITA' DI ACCESSO :**

L'accesso avviene dopo aver presentato domanda di ricovero all'ufficio accettazione dell'Ente.

La domanda accettata entra in una lista d'attesa, che formerà una graduatoria, la stessa verrà valutata in base all'ordine cronologico di presentazione in struttura e poi analizzata dal Responsabile Sanitario per l'idoneità all'ingresso. In caso di contemporaneità verrà valutato il grado di gravità del richiedente secondo le indicazioni stabilite per i pazienti afferenti i nuclei accreditati.

Le graduatorie, predisposte per l'accesso ai posti precedentemente classificati, dovrà essere stabilita tenendo conto dello stato di gravità rilevato dalla modulistica sanitaria e sociale (*DICHIARAZIONE ASSISTENTE SOCIALE*) consegnata al momento della presentazione della domanda di ammissione. Detti moduli dovranno essere compilati a cura del Medico di Famiglia, ovvero dal Medico di Reparto in caso di ricovero in struttura e dall'Assistente Sociale territorialmente competente.

Verrà, altresì, adottato il seguente regolamento che norma la predisposizione delle graduatorie ed i conseguenti moduli di valutazione della condizione sanitaria e sociale del richiedente che serviranno a determinare i punteggi da assegnare al momento dell'accettazione della domanda.



## **Percorso per l'accesso in RSA**

*Sulla base delle indicazioni disposte dal Consiglio di Amministrazione in occasione dell'attivazione della nuova RSA si stabiliscono le seguenti direttive in merito alla predisposizione delle liste d'attesa sia per l'accesso ai posti a contratto che per l'accesso al letto destinato ai solventi in proprio. Le liste d'attesa vedranno la precedenza assoluta alle persone residenti nel Comune di Calcio, sia per i posti contrattualizzati, sia per quelli solventi in proprio. Gli ospiti solventi in proprio residenti a Calcio hanno la precedenza ad occupare i letti a contratto appena disponibili.*

*Le liste d'attesa per quanto riguarda i cittadini non residenti a Calcio verranno predisposte seguendo il criterio della valutazione dello stato di gravità mediante la compilazione della scheda sanitaria e della scheda sociale allegate alla domanda d'ingresso compilata a cura del medico curante.*

*Il punteggio acquisito dalla compilazione delle scale di valutazione dello stato di gravità contribuirà a determinare la posizione nelle graduatorie. A parità di punteggio, sentito il parere della Direzione Sanitaria della Fondazione, verranno considerati i seguenti criteri:*

- 1) Appartenenza allo stesso sesso della persona residente nella camera in cui è prevista la collocazione;*
- 2) Situazione di coppia quando il partner è già ospite della RSA;*
- 3) Grave situazione sociale presente nel nucleo familiare redatta da Assistente Sociale del Comune di Residenza.*
- 4) Data di presentazione della domanda.*
- 5) Anzianità anagrafica del richiedente (priorità alla persona più anziana).*

**Si precisa che le graduatorie saranno oggetto di rivalutazione in caso di presentazione di istanza d'aggravamento da parte del richiedente.**

## **Pre ingresso**



# Fondazione Don Carlo Zanoncello

Via G. Matteotti, 2/a – 24054 Calcio (BG)

La fase di pre-ingresso prevede l'individuazione dell'ospite candidato all'ingresso attraverso la precedenza che si evince dalla lista d'attesa. Generalmente la scelta ed il primo contatto vengono effettuati dal Direttore Sanitario.



Su indicazione degli uffici amministrativi, il Direttore Sanitario fissa l'appuntamento con l'ospite e /o con i suoi parenti, a seconda delle disponibilità dell'équipe assistenziale, composta da: coordinatrice, infermiera professionale, educatrice professionale, terapeuta della riabilitazione e operatore socio assistenziale.

I candidati ricevono l'indicazione a presentarsi con tutta documentazione medica in loro possesso, con le lettere di dimissione di eventuali recenti ricoveri ospedalieri, con i verbali di invalidità o di esenzioni particolari.

L'incontro si svolge nello studio medico della RSA. La presenza al colloquio deve essere limitata all'équipe assistenziale ed ai diretti interessati per tutelare la privacy dell'ospite e favorire la comunicazione di tutti i dati anamnestici utili all'assistenza futura.

Dopo la raccolta dei dati anamnestici da parte del direttore sanitario, individuato le esigenze assistenziali specifiche e predisporre un eventuale programma riabilitativo, segnalando, se richiesto l'utilizzo di ausili, tenendo conto delle esigenze dell'ospite, l'educatrice professionale individuerà gli spazi della sua attività che potrebbero favorire l'ambientazione attraverso l'assestamento degli interessi preesistenti e prevedendo l'inserimento del nuovo arrivato nel gruppo o nello spazio più idoneo al momento specifico. L'educatrice si occuperà anche di presentare la struttura e gli operatori all'ospite, attività chiaramente rinviata se al pre-ingresso, presenzieranno solo i parenti.

Viene quindi concordato il momento dell'ingresso, che deve sempre tener conto della disponibilità di presenza di tutte le figure dell'équipe, oltre che della disponibilità del diretto interessato.

In base alle informazioni raccolte l'équipe identifica la miglior collocazione possibile per rispondere alle esigenze emerse in termini di posto letto, posto a tavola, luoghi di relax e svago. Al termine del colloquio, la coordinatrice di reparto redigerà una relazione riassuntiva delle caratteristiche dell'ospite da lasciare in visione a tutto il personale, in modo che ogni operatore sia informato sul nuovo arrivo e sia in grado di accoglierlo nel modo più consono. Tali relazioni verranno conservate in copia informatizzata all'interno della cartella ACCOGLIENZA dell'ospite.

**Durante il pre-ingresso, il personale amministrativo, consegnerà al parente dell'ospite, un modulo contenente il corredo necessario all'ingresso in struttura.**

**Nel caso il nuovo ospite non possa raggiungere la struttura per qualsiasi impedimento, sarà premura della Fondazione inviare a domicilio un suo operatore che eseguirà così il pre-ingresso.**

## Accoglienza all'ingresso in struttura

L'accoglienza d'ingresso è prevista dal lunedì al venerdì, preferibilmente al mattino.

All'arrivo in struttura, l'ospite e i suoi parenti verranno accolti dalla coordinatrice di reparto o in caso di assenza, dall'infermiera professionale in turno.



Verrà accompagnato nel nucleo di degenza dove incontrerà l'équipe assistenziale in turno: il Medico, l'infermiera professionale e gli operatori socio assistenziali, i quali forniranno le prime notizie riguardanti il naturale inserimento nella vita della RSA.

Un operatore si occuperà, quindi di accompagnare l'ospite in camera, che a discrezione del direttore sanitario, in caso di esigenza, potrà essere cambiata.

Dopo la sistemazione degli indumenti e degli oggetti personali, l'ospite verrà accompagnato nello studio medico, dove verranno raccolte le prime notizie necessarie a garantire le cure socio



## Fondazione Don Carlo Zanoncello

Via G. Matteotti, 2/a – 24054 Calcio (BG)

assistenziali, verrà consegnata dai parenti tutta la documentazione clinica, la terapia in atto e la programmazione di eventuali visite di controllo già prenotate a domicilio.

Nei giorni successivi all'ingresso, l'equipe multi-professionale redigerà il fascicolo sanitario sociale e definirà il piano di assistenza individualizzato dell'ospite (PAI), finalizzato a rilevare i bisogni, problemi e propensioni dell'Ospite ricoverato.

**Nei nuclei sono a disposizione del personale, protocolli inerenti le procedure di accoglienza, presa in carico e dimissione degli ospiti predisposti dalla Direzione Sanitaria della RSA**

### **Le procedure amministrative all'ingresso in struttura**

#### **L'utente dovrà fornire la seguente documentazione amministrativa:**

- Contratto d'ingresso corredato da copia fotostatica del documento d'identità del firmatario;
- Presenza visione della Carta dei servizi e scheda di rilevazione del grado di soddisfazione (utente/familiare) con firma per accettazione e ricevuta;
- Carta d'identità, codice fiscale, tessera sanitaria (in originale per ospiti a contratto, in copia per ospiti solventi autorizzati), eventuale esenzione ticket (in originale per ospiti a contratto, in copia per ospiti solventi autorizzati), certificati di residenza e stato di famiglia o autocertificazioni degli stessi;
- Regolamento interno;
- Copia del certificato di invalidità se attribuito;
- Autorizzazione al trattamento dei dati personali;
- Informativa sull'Amministratore di sostegno controfirmata;
- Presenza visione e consegna dell'orario settimanale dei medici presenti in RSA, con firma per accettazione;
- Patto di Corresponsabilità (Emergenza COVID)

#### **Norme Etiche**

Al fine di evitare spiacevoli equivoci, considerando il rapporto di empatia tra l'ospite/familiare/utente e gli operatori, si precisa che **nulla sia dovuto e per nessun titolo all'operatore**, il quale manterrà un atteggiamento professionale e rispettoso dell'ambiente in cui opera. Tutto il personale è tenuto ad attenersi alle regole presenti nel Codice Etico adottato dalla Fondazione.

#### **Tutela della Privacy**

La Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali e sanitari (c.d. sensibili) nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale, in osservanza a quanto previsto del D.Lgs n. 196/2003 e in adeguamento al Regolamento Europeo (secondo quanto previsto in esso e nei tempi della normativa medesima).

A tal scopo, all'ingresso in RSA viene fornito all'ospite o a chi per esso l'informativa relativa al consenso per l'autorizzazione alla raccolta, la trasmissione e l'archiviazione dei dati sensibili nel rispetto del diritto di riservatezza.

Tutti gli operatori (Medico, Infermieri e Oss/Asa, ecc.) coinvolti nell'assistenza all'atto dell'ingresso forniranno le necessarie informazioni e riceveranno l'autorizzazione per il trattamento dei dati sensibili e per l'erogazione delle cure necessarie. Tutti gli operatori identificati da cartellino di riconoscimento, sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le



# Fondazione Don Carlo Zanoncello

Via G. Matteotti, 2/a – 24054 Calcio (BG)

condizioni di salute degli ospiti, i soli medici forniscono notizie esclusivamente all'ospite stesso o a chi per esso (familiari stretti, amministratore di sostegno, tutore) e comunque segnalati all'atto dell'ingresso tramite modulo sottoscritto. Si informa che la ripresa di immagini (video o foto) dell'ospite e loro eventuale divulgazione viene fatta esclusivamente sotto la responsabilità e l'autorizzazione del familiare. Non sono autorizzate riprese con qualsiasi mezzo ad ospiti, personale ed agli ambienti della RSA.

## 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, idraulici, di condizionamento e riscaldamento, 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 in cui sono analizzati i rischi ambientali ed individuate le soluzioni più idonee al loro superamento. All'interno della struttura il responsabile del servizio di protezione e prevenzione ed il medico competente per la tutela della salute dei lavoratori. La Fondazione dal 2011 ha appaltato il servizio mensa alla Ditta Markas SpA di Bolzano, la quale osservando il D. Lgs 155/97, applica le norme vigenti in materia igienico-sanitaria e sicurezza del lavoro, elaborando il manuale previsto dal D. Lgs stesso (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). Dal 2014 la Fondazione adotta il modello di organizzazione e gestione ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 che : "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di responsabilità giuridica", ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un sistema di responsabilità amministrativa a carico degli Enti /da intendersi come società commerciali, consorzi, associazioni anche non riconosciute, ecc.) per reati specificamente indicati e compiuti nell'interesse o a vantaggio degli Enti stessi da persone che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione dell'Ente o di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale, nonché da persone che esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo dello stesso e, infine, da persone sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti indicati.

## LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

La Fondazione assicura il continuo miglioramento della qualità, efficienza ed efficacia degli interventi in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

L'obiettivo principale è la soddisfazione delle esigenze dell'ospite, a tal scopo tutti i profili professionali operanti all'interno della RSA sono, annualmente, coinvolti in processi formativi che oltre a garantire un costante aggiornamento dal punto di vista tecnico-assistenziale, vogliono migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti, favorendo lo sviluppo del lavoro d'equipe e la personalizzare gli interventi. La direzione si è impegnata in fine ad individuare elementi di riferimento utili alla valutazione degli aspetti relativi alla qualità dell'assistenza. Gli strumenti che utilizza sono principalmente:

## Ufficio di Relazione con il Pubblico ( U.R.P. )

La Fondazione mette a disposizione di tutti coloro che hanno





## Fondazione Don Carlo Zanoncello

Via G. Matteotti, 2/a – 24054 Calcio (BG)

contatti con la Fondazione (ospiti, familiari, volontari, operatori e visitatori) un proprio incaricato, nella persona della Vice Presidente, con i seguenti compiti:

- Offrire informazioni e raccogliere nuove proposte e reclami; Esplicitare i servizi offerti, gli orari e le tariffe applicate
- Mettere in contatto i familiari o i loro rappresentanti (Comitato Parenti) con i responsabili dei vari servizi, nel caso di reclami, segnalazioni, disservizi e di richieste di chiarimenti.

La Vice Presidente è a disposizione a colloqui, anche informali, in vista della risoluzione di problemi e contestazioni, nel rispetto delle esigenze e delle aspettative di tutti.

Incontra semestralmente il Comitato Parenti, organo rappresentante di tutti i familiari ed ospiti, dimostrando la più ampia disponibilità a migliorare e a mutare tempestivamente situazioni assistenziali e organizzative lacunose.

Tutti coloro che intendono rivolgersi all'URP, possono farlo **verbalmente**, contattando gli uffici dell'Ente al seguente numero telefonico: 0363/906391 o **per iscritto**, inviando le proprie segnalazioni, utilizzando l'apposito modulo presente all'ingresso della struttura che dovrà essere inserito nella cassetta postale di metallo, posta alla sinistra della reception.

In caso di comunicazioni per iscritto, l'URP si impegna a rispondere entro 15 giorni dal ricevimento della domanda.

**E' presente un Regolamento sulle tempistiche e le modalità per l'Accesso agli Atti Amministrativi/ Socio-Sanitari (Legge 241/90) e rilascio degli stessi.**

**La Vice Presidente, è a disposizione dei familiari e degli ospiti, presso gli Uffici della Direzione dell'Ente, previo appuntamento al numero telefonico: 0363/906391.**

### **Segnalazioni, suggerimenti e valutazioni positive**

La Fondazione garantisce una forma di tutela agli utenti che possono formulare suggerimenti, sporgere reclami a seguito di disservizi o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità alla prestazione o al servizio. Possono, altresì, formulare valutazioni positive manifestando soddisfazione e gradimento, anche in forma indiretta, (ospiti, parenti, utenti, ecc.), tali indicazioni saranno molto utili per capire i problemi e prevedere gli interventi di miglioramento necessari. Esiste presso la Fondazione un registro annuale delle segnalazioni che devono essere presentate tramite modello (**Allegato n. 8 Carta dei Servizi**) alla Direzione dell'Ente o alla Coordinatrice di reparto, presente presso la reception dell'Ente, lo stesso va compilato, firmato e depositato nella cassetta in metallo posta alla sinistra della reception. Entro 15 giorni dal ricevimento, la RSA si impegna a rispondere e ad attivarsi nel rimuovere le cause che hanno provocato la segnalazione stessa, predisponendo una procedura per i quei problemi che richiedono maggior approfondimento.

### **WHISTLEBLOWING**

Al seguente indirizzo troverete la piattaforma digitale per le segnalazioni Whistleblowing nel quale potete segnalare attraverso un percorso guidato on-line, ipotesi di condotte illecite o irregolarità, violazioni di norme, violazioni del Modello 231, violazioni del Codice Etico e comunque violazioni di procedure e disposizioni aziendali in genere:

#### **Link Segnalatori**

<https://zanoncello.wthr.it>



## Fondazione Don Carlo Zanoncello

Via G. Matteotti, 2/a – 24054 Calcio (BG)

### Valutazione del grado di soddisfazione

Almeno una volta l'anno viene somministrato a ospiti, parenti e al personale dipendente un questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione al fine di migliorare i servizi offerti:

- Questionario per la valutazione del grado di soddisfazione per gli ospiti, parenti o tutori; (**Allegato n. 7 Carta dei Servizi**)
- Questionario per la soddisfazione lavorativa del personale dipendente

I risultati acquisiti dalle varie indagini vengono elaborati e poi discussi con gli ospiti, i loro parenti e col personale tramite riunioni apposite presenti il Presidente, il Direttore, la coordinatrice di reparto e Responsabile sanitario, nelle quali vengono raccolte osservazioni per migliorare la qualità. L'analisi dei questionari è esposta al pubblico, presso la reception della struttura.

In Fondazione è operativo un "GRUPPO DI MIGLIORAMENTO CONTINUO PER LA QUALITÀ" composto da diverse figure professionali operanti all'interno della RSA, coordinato dal Direttore e dal referente per la Qualità. L'analisi dei questionari è esposta al pubblico, presso la reception della struttura.

### UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO (U.R.P.) Asst Bergamo Ovest:

L'A.S.S.T. di Bergamo Ovest garantisce all'utenza la possibilità di formulare osservazioni, segnalazioni e sporgere reclami.

L'ufficio preposto è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che assicura:

- ai cittadini il diritto all'informazione relativa a servizi, attività e strutture;
- agli utenti l'accessibilità alle prestazioni erogate e la partecipazione al processo di miglioramento dei servizi.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati all'URP, che è tenuto a dare tempestiva risposta per le casistiche che si prestano a pronta soluzione; per i casi connotati da maggiore complessità l'URP si rivolgerà alle direzioni competenti.

L'attuale collocazione logistica degli uffici URP assicura la pronta accessibilità degli utenti, soprattutto da parte dei soggetti portatori di handicap.

### URP - Ufficio Relazioni col Pubblico -(Treviglio-Caravaggio)-

**Telefono:** 0363/424325

**Fax:** 0363/424400

**E mail:** [urp@asst-bginvest.it](mailto:urp@asst-bginvest.it)

**Collaboratori:** Patrizia Vertova

**Orario di apertura ufficio:**

Dal Lunedì al Giovedì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.15

Venerdì dalle 9.00 alle 12.30 (pomeriggio chiuso)

**Attività:**

Ufficio Relazioni con Il Pubblico (Urp)

L'URP ha come missione l'adozione di tutte le iniziative di comunicazione mirate all'attuazione di processi di verifica e di miglioramento della qualità dei servizi mediante l'ascolto dei cittadini.

L'URP dipende dall'Ufficio Stampa e Comunicazione Istituzionale.



# Fondazione Don Carlo Zanoncello

Via G. Matteotti, 2/a – 24054 Calcio (BG)

Le principali funzioni sono:

- rilevare sistematicamente i bisogni e le istanze dei cittadini in merito all'assistenza sanitaria attraverso la raccolta e l'analisi delle segnalazioni e le indagini di customer satisfaction;
- sollecitare le azioni di miglioramento e monitorare i risultati conseguiti;
- erogare informazioni e orientare i cittadini rispetto ai servizi offerti;
- distribuire il materiale informativo e collaborare all'aggiornamento del sito Internet Aziendale.

L'URP è presente presso ogni struttura ospedaliera dell'Azienda con uno sportello aperto al pubblico, con orari coerenti con l'entità e l'utilizzo delle strutture.

**Ubicazione:** URP: Ospedale di Treviglio – Piano 0 - zona mensa

## URP – (Romano di Lombardia)

L'URP dell'ospedale di Romano di Lombardia è situato al 1° piano, presso gli uffici della Direzione Amministrativa, ed è raggiungibile anche con ascensore. Osserva il seguente orario di apertura:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30  
e dalle ore 13.00 alle 16.00.

L'URP dell'ospedale di Romano di Lombardia, oltre che direttamente, potrà essere contattato anche:

- telefonicamente al n.0363-99.02.34
- via fax al n.0363-99.02.09
- via e-mail all'indirizzo: [urp\\_romano@asst-bgove.it](mailto:urp_romano@asst-bgove.it)

## UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA (U.P.T.) :



L'Ufficio Pubblica Tutela è previsto da norme regionali, ha ruolo autonomo ed indipendente e rappresenta la “voce dei cittadini” nei confronti delle strutture sanitarie e socio-sanitarie Bergamasche.

**Si trova presso l'Agenzia di Tutela della Salute della provincia di Bergamo in Via Galliccioli n. 4 .**

Rientra fra i suoi compiti, quello di operare perché vengano effettivamente praticati i diritti all'informazione, all'accesso alle prestazioni, al rispetto della libertà e dignità della persona, intervenire sistematicamente ed in modo strutturato alla personalizzazione e umanizzazione dei servizi, affinché il sistema sia sempre più vicino alle reali necessità ed ai bisogni dei cittadini.

## L'Ufficio Pubblica Tutela (U.P.T.):

- Raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato disservizi nei settori sanitari e socio-sanitari
- Accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, rappresentandole alle Direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti
- Si rapporta con le organizzazioni sindacali, del volontariato e dell'associazionismo, per favorire una corretta informazione sulla fruizione dei servizi sanitari e socio-sanitari





# Fondazione Don Carlo Zanoncello

Via G. Matteotti, 2/a – 24054 Calcio (BG)

- L'Ufficio può essere contattato direttamente allo sportello, all'indirizzo segnalato in calce, preferibilmente previo appuntamento, telefonicamente al n. **035-385296**, via mail al seguente indirizzo di posta elettronica: [upt@ats-bg.it](mailto:upt@ats-bg.it).  
**Gli orari di apertura al pubblico sono: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00.**

## **IL VOLONTARIATO**

Nella RSA è presente un gruppo di volontari, adeguatamente formati, che operano all'interno nella struttura. Si tratta di persone abitanti in calcio e nei paesi limitrofi che offrono parte del loro tempo in modo continuo e gratuito.

Le referenti per i volontari sono la Coordinatrice e l'Educatrice, che supervisionano le attività di volontariato. I volontari collaborano con le varie figure professionali (senza mai sostituirsi ad esse), in vari modi e su indicazioni precise. Il volontariato si basa sui principi di condivisione, solidarietà, altruismo e reciprocità. Tutte caratteristiche che devono combinarsi con competenza e organizzazione. L'attività dei volontari è continuamente monitorata e soggetta a verifica e programmazione attraverso apposite riunioni. I volontari sono inseriti in un elenco costantemente aggiornato e sono forniti di cartellino di riconoscimento.

## **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 esperienze delle quali 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 nelle 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 garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella 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 oppure 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 "egualianza 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'egualianza 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 particolare 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 solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie 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 e 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 affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986). La persona anziana al centro di 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 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 proprie 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 incentivato 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 Don Carlo Zanoncello

Via G. Matteotti, 2/a – 24054 Calcio (BG)

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
<ul style="list-style-type: none"><li>• Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.</li><li>• Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.</li><li>• 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.</li><li>• Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.</li><li>• Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</li><li>• Di vivere con chi desidera.</li><li>• Di avere una vita di relazione.</li><li>• Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</li><li>• Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e /o morale.</li><li>• 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.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• 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.</li><li>• 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.</li><li>• 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 permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.</li><li>• 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.</li><li>• Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</li><li>• 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.</li><li>• 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.</li><li>• Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</li><li>• 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.</li></ul>



## INDICE GENERALE

- <b>Presentazione</b>	<b>Pag. 2</b>
- <b>Ubicazione della Struttura</b>	<b>Pag. 3</b>
- <b>Cenni Storici</b>	<b>Pag. 4</b>
- <b>La Mission</b>	<b>Pag. 5</b>
- <b>Struttura Organizzativa</b>	<b>Pag. 6</b>
- <b>Organigramma</b>	<b>Pag. 6</b>
- <b>Funzionigramma</b>	<b>Pag. 7</b>
- <b>Ufficio Accettazione/Informazioni</b>	<b>Pag. 8</b>
- <b>Le Figure Professionali</b>	<b>Pag. 8</b>
- <b>La Struttura</b>	<b>Pag. 9</b>
- <b>Accesso ai Nuclei</b>	<b>Pag. 10</b>
- <b>Assistenza erogata</b>	<b>Pag. 10</b>
- <b>Servizi erogati</b>	<b>Pag. 11</b>
- <b>La giornata tipo dell'ospite</b>	<b>Pag. 13</b>
- <b>Dimissione/Trasferimenti</b>	<b>Pag. 14</b>
- <b>Diritti dell'utente</b>	<b>Pag. 14</b>
- <b>Informazioni Utili-Costo Rette</b>	<b>Pag. 15</b>
- <b>Servizi Accessori</b>	<b>Pag. 16</b>
- <b>Modalità di Accesso</b>	<b>Pag. 18</b>
- <b>Pre ingresso-Accoglienza</b>	<b>Pag. 19</b>
- <b>Procedure amministrative</b>	<b>Pag. 20</b>
- <b>Norme Etiche- Privacy- Sicurezza</b>	<b>Pag. 21</b>
- <b>La valutazione della Qualità</b>	<b>Pag. 21</b>
- <b>U.R.P.</b>	<b>Pag. 21</b>
- <b>Whistleblowing</b>	<b>Pag. 22</b>
- <b>U.R.P. Asst BG Ovest</b>	<b>Pag. 23</b>
- <b>U.P.T.</b>	<b>Pag. 24</b>
- <b>Carta dei diritti della persona anziana</b>	<b>Pag. 25</b>

## ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

- **(A.1) Presa visione carta dei servizi**
- **(A.2) Domanda di ingresso**
- **(A.3) Scheda Valutazione**
- **(A.4) Scheda Sanitaria**
- **(A.5) Periodo di prova**
- **(A.6) Impegno di pagamento**
- **(A.7) Questionario soddisfazione ospite/familiari/tutori**
- **(A.8) Modulo per segnalazioni e suggerimenti**
- **(A.9) Informativa Amministratore di Sostegno**
- **(A.10) Lettera famigliari Amministratore di Sostegno**
- **(A.11) Menù tipo Primavera/Estate e Autunno/Inverno**
- **(A.12) Patto di Corresponsabilità**



# Fondazione Don Carlo Zanoncello

Via G. Matteotti, 2/a – 24054 Calcio (BG)

Calcio,  
Prot.

**OGGETTO: Presa visione carta dei servizi.**

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_ parente del/la signor/ra  
\_\_\_\_\_ ricoverato/a presso questa “Fondazione Don  
Carlo Zanoncello” -ONLUS- in data \_\_\_\_\_.

## DICHIARA

di aver ricevuto una copia della carta dei servizi dell’Ente.

In fede

Firma \_\_\_\_\_

*(Allegato n. 1 C.S.)*



(All.2 C.S.)



A.C.R.B. Associazione Case di Riposo della Provincia di Bergamo



**DOMANDA DI INGRESSO IN RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)**

**Dati dell'interessato:**

Cognome..... Nome .....

Sesso F  M  Stato civile ..... Data di nascita .....

Luogo di nascita .....Provincia.....

Residenza in via .....n. .... Comune .....

Prov. .... C.A.P. .... Recapito telefonico.....

Domicilio (solo se diverso dalla residenza) .....

Carta Regionale dei Servizi (allegare copia fronte-retro).....

Carta d'identità (allegare copia).....

Amministratore di Sostegno: Sì  No  Tutore: Sì  No

Tipo di pensione/i: .....

Tipo di invalidità:..... % di invalidità civile:.....

Indennità di accompagnamento: Sì  No

Esenzione ticket sanitario per: .....

Pratiche in corso per: .....

**CHIEDE L'INGRESSO IN R.S.A. (Casa di Riposo)**

In modo temporaneo dal ..... al .....  In modo definitivo

**Persona di riferimento per la presentazione della domanda:**

Rapporto di parentela o giuridico.....

Cognome..... Nome .....

Data di nascita..... Luogo di nascita .....Prov.....

Residenza in via.....n. .... Comune .....

Prov.....C.A.P. .... Recapito telefonico.....

Recapito e- mail .....

Carta identità (*allegare copia*) ..... Codice fiscale (*allegare copia*).....

**Sono parte integrante della presente domanda:**

1. la scheda sociale (All. A)
2. la scheda sanitaria (All. B)
3. eventuale verbale di riconoscimento dell'invalidità civile
4. autocertificazione (in All. A) del nucleo familiare originario (coniuge vivente e tutti i figli viventi)
5. eventuale atto di nomina dell'Amministratore di Sostegno / Tutore (o copia dell'istanza presentata)

Eventuale altra documentazione potrà essere richiesta dall'Ente Gestore in caso di accoglimento della domanda

AI SENSI DEL D.P.R. NR.445/00 LE DICHIARAZIONI MENDACI CONTENUTE NELLA PRESENTE SARANNO PERSEGUIBILI IN BASE ALLA NORMATIVA VIGENTE.

Il sottoscritto dichiara di esprimere il proprio consenso affinché i dati personali forniti possano essere trattati nel rispetto del Regolamento Ue 2016/679 e del D.Lgs. n. 196/2003 novellato dal D.Lgs. n. 101/2018. In mancanza del consenso al trattamento dei dati, l'Ente preposto sarà impossibilitato ad erogare le prestazioni/servizi richiesti e ad adempiere agli obblighi previsti dalla legge. Il titolare del trattamento è la "Fondazione....." e il nome del responsabile è reperibile presso la segreteria.

Data,.....

Firma dell'interessato

\_\_\_\_\_

**N.B.: PER I CASI IN CUI L'INTERESSATO NON SIA IN GRADO DI SOTTOSCRIVERE LA PRESENTE DOMANDA DI AMMISSIONE (DPR N° 445/2000 ART.4, COMMA 2) SI RICHIEDE AL COMPILATORE DI INTEGRARE DI SEGUITO:**

Cognome e nome del compilatore della domanda .....

Firma

\_\_\_\_\_

Cognome..... Nome..... Firma

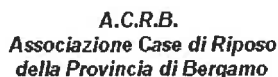
\_\_\_\_\_

LA PRESENTE DOMANDA HA VALIDITÀ MASSIMA DI UN ANNO DALLA DATA DELLA SUA PRESENTAZIONE, SALVO NECESSITÀ DI ULTERIORI CHIARIMENTI E/O INTEGRAZIONE DOCUMENTALE NECESSARIA ALLA RSA PER LA GESTIONE DELLA DOMANDA E/O DELL'EVENTUALE INSERIMENTO IN STRUTTURA

Area riservata alla RSA	Classe SOSIA _____	Data _____
-------------------------	--------------------	------------



(All.3 C.S.)



**SCHEDA VALUTAZIONE SOCIALE  
(allegato alla domanda di ingresso in R.S.A.)**

COGNOME..... NOME .....

Scheda compilata da:

sig./ra .....in qualità di (*rapporto Familiare o Giuridico*) .....

Ass.te Sociale (Cognome e nome) ..... del territorio di .....

**USUFRUISCE ATTUALMENTE DI ALTRI SERVIZI**

- ADI  RSA Aperta
- SAD  CDI
- Assistente Familiare
- Altro (*specificare*) .....

**INFORMAZIONI SOCIO/ASSISTENZIALI**

*attualmente la persona vive:*

- solo
- in altra struttura
- Altro (*specificare*) .....

**L'INTERESSATO BENEFICIA DELLA NOMINA DI**

- Tutore
- Curatore
- Amministratore di Sostegno
- Ha in corso la pratica per la nomina di (*specificare*) .....

**PARENTI REFERENTI PER EVENTUALI CONTATTI**

NOME COGNOME	GRADO DI PARENTELA	INDIRIZZO	RECAPITO TEL.	RECAPITO E-MAIL

L'interessato è informato della presentazione della domanda di ingresso in RSA?

Sì No

*Se NO*, perché .....

L'interessato ha partecipato alla scelta di ricovero?

Sì No

Ha avuto precedenti ricoveri in altre RSA?

Sì No

*Se SI'*, indicare dove e il periodo .....

Motivi dell'eventuale dimissione da altra RSA .....

Indicare Cognome, Nome e recapito telefonico del Medico di Medicina Generale

**PROTESI E AUSILI IN USO**

- deambulatore  personale  ASST
- materassino e cuscino antidecubito  personale  ASST
- letto ortopedico  personale  ASST
- presidio per incontinenza  personale  ASST
- altro (*specificare*) .....

**COLLOCAZIONE ABITAZIONE**

- zona isolata (abitazione in luogo isolato, senza servizi, bus, negozi,etc.)
- zona decentrata (abitazione in luogo fuori dal centro abitato ma con servizi, bus, negozi essenziali)
- centro abitato

**ADEGUATEZZA ABITAZIONE**

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <p><b>BARRIERE ARCHITETTONICHE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> nessuna</li> <li><input type="checkbox"/> solo esterne</li> <li><input type="checkbox"/> solo interne</li> <li><input type="checkbox"/> esterne ed interne</li> </ul> | <p><b>BAGNO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> interno</li> <li><input type="checkbox"/> esterno</li> <li>supporti antiscivolo:<br/>Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></li> </ul> | <p><b>RISCALDAMENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> in tutti i locali</li> <li><input type="checkbox"/> solo in alcuni locali</li> <li><input type="checkbox"/> tipologia di impianto.....</li> </ul> |
|--|---|---|

**MOTIVO DEL RICOVERO**

- stato di salute
- solitudine
- problemi familiari
- problemi abitativi

**I familiari di riferimento, dopo il ricovero, sono disponibili a collaborare in eventuali progetti di rientro in famiglia, anche giornalieri? (es: fine settimana)**

- Sì  No

**AUTOCERTIFICAZIONE NUCLEO ORIGINARIO**

NOME COGNOME	GRADO DI PARENTELA	LUOGO E DATA DI NASCITA	RESIDENZA ATTUALE	RECAPITO TELEFONICO

**Il sottoscritto..... in qualità di..... dichiara che il/la sig.r/ra ..... non è nelle condizioni psicofisiche per poter sottoscrivere quanto sopra, ed autocertifica in sua vece.**

**Data,** **FIRMA**

\_\_\_\_\_

(All. 4 C.S.)



A.C.R.B.  
Associazione Case di Riposo  
della Provincia di Bergamo



## SCHEDA SANITARIA (compilazione a cura del Medico di Medicina Generale o di Unità Operativa)

NOME E COGNOME DELL'INTERESSATO \_\_\_\_\_

### Patologie attive


### Anamnesi patologica remota


### Terapia – principio attivo

### Posologia

### Durata


Allergie / intolleranze \_\_\_\_\_

E' esente da malattie infettive in atto e può vivere in Comunità? :  NO  SI

Indicare le fragilità, criticità, motivazioni cliniche che rendono necessario l'ingresso in R.S.A.

\_\_\_\_\_

## SITUAZIONE CLINICA ATTUALE

	Assente	Lieve	Moderata	Grave	Molto grave
Patologia cardiaca (solo cuore)					
Iperensione arteriosa ( si valuta la severità, gli organi coinvolti sono considerati separatamente)					
Patologie vascolari (sangue, vasi, midollo, sistema linfatico)					
Patologie respiratorie (polmoni, bronchi, trachea sotto la laringe)					
Patologie O.O.N.G.L. (occhio, orecchio, naso, gola, laringe)					
Patologie dell'apparato G.I. superiore (esofago, stomaco, duodeno, albero biliare, pancreas)					
Patologie dell'apparato G.I. inferiore (intestino. ernie)					
Patologie epatiche (solo fegato)					
Patologie renali (solo rene)					
"Patologie genito - urinarie (ureteri, vescica, uretra, prostata, genitali)"					
"Patologie del sistema muscolo-scheletrico, cute (muscoli, scheletro, tegumenti)"					
Patologie del SNC e SNP (esclusa la demenza)					
Patologie endocrine, metaboliche (include diabete, infezioni, stati tossici)					
Patologie psichiatrico-comportamentali demenza, depressione, ansia, agitazione, psicosi					

## MOBILITÀ, IGIENE, ALIMENTAZIONE (barrare tutte le voci di interesse)

### Trasferimento letto sedia

- 1 Necessarie due persone per il trasferimento del paziente, con o senza ausilio meccanico
- 2 Il paziente collabora ma è necessaria comunque la collaborazione di una persona
- 3 Per una o più fasi del trasferimento è necessaria la collaborazione di una persona

4 Occorre una persona per garantire la sicurezza e/o infondere fiducia

5 Il paziente è in grado di muoversi senza pericoli ed è autonomo durante il trasferimento

### Deambulazione

1 Dipendenza rispetto alla locomozione

2 Necessaria la presenza costante di una o più persone per la deambulazione

- 3 Necessario aiuto da parte di una persona per raggiungere o manovrare gli ausili
- 4 Paziente autonomo nella deambulazione ma necessita di supervisione per ridurre i rischi e infondergli fiducia, non riesce a percorrere 50 mt. senza bisogno di aiuto
- 5 Paziente autonomo nella deambulazione, deve essere in grado di indossare corsetti e riporre gli ausili in posizione utile al loro impiego. Deve poter adoperare stampelle, bastoni, ecc. e percorrere 50 mt. senza aiuto o supervisione.

**Locomozione su sedia a rotelle**

- 1 Paziente in carrozzina, dipendente per la locomozione
- 2 Paziente in carrozzina, può avanzare per proprio conto solo per brevi tratti in piano
- 3 Indispensabile la presenza di una persona ed assistenza continua per accostarsi al tavolo, al letto, ecc.
- 4 Riesce a spingersi per durate ragionevoli in ambienti consueti, necessaria assistenza per i tratti difficoltosi
- 5 Autonomo: deve essere in grado di girare intorno agli spigoli, su sé stesso, di accostarsi al tavolo, ecc. e deve essere in grado di percorrere almeno 50 metri.

**Igiene personale**

- 1 Paziente non in grado di badare alla propria igiene, dipendente sotto tutti i punti di vista
- 2 E' necessario assisterlo in tutte le circostanze della igiene personale
- 3 E' necessario assisterlo in una o più circostanze della igiene personale
- 4 E' in grado di provvedere alla cura della propria persona ma richiede un minimo di assistenza prima e/o dopo la operazione da eseguire
- 5 Totale indipendenza

**Alimentazione**

- 1 Paziente totalmente dipendente, va imboccato
- 2 Riesce a manipolare qualche posata ma necessita dell'aiuto di qualcuno che fornisca assistenza attiva.
- 3 Riesce ad alimentarsi sotto supervisione - l'assistenza è limitata ai gesti più complicati,
- 4 Paziente indipendente nel mangiare, salvo che in operazioni quali tagliarsi la carne, aprire confezioni... la presenza di un'altra persona non è indispensabile
- 5 Totale indipendenza nel mangiare.

**COGNITIVITÀ (barrare tutte le voci di interesse)**

**Confusione (stato mentale)**

- 1 Paziente completamente confuso - comunicazione e attività cognitive compromesse, personalità destrutturata
- 2 E' chiaramente confuso e non si comporta, in determinate situazioni, come dovrebbe
- 3 Appare incerto e dubbioso nonostante sia orientato nello spazio e nel tempo
- 4 E' perfettamente lucido

**Irritabilità**

- 1 Qualsiasi contatto è causa di irritabilità
- 2 Uno stimolo esterno, che non dovrebbe essere provocatorio, produce spesso irritabilità che non sempre è in grado di controllare.
- 3 Mostra ogni tanto segni di irritabilità, specialmente se gli vengono rivolte domande indiscrete
- 4 Non mostra segni di irritabilità ed è calmo

**Irrequietezza (stato comportamentale)**

- 1 Cammina avanti e indietro incessantemente ed è incapace di stare fermo persino per brevi periodi di tempo
- 2 Appare chiaramente irrequieto, non riesce a stare seduto, si muove continuamente, si alza in piedi durante la conversazione, toccando in continuazione vari oggetti.
- 3 Mostra segni di irrequietezza, si agita e gesticola durante la conversazione, ha difficoltà nel mantenere fermi piedi e mani e tocca continuamente vari oggetti.
- 4 Non mostra alcun segno di irrequietezza motoria, è normalmente attivo con periodi di tranquillità

Ricoveri ospedalieri recenti:  NO  SI \_\_\_\_\_

Se seguito dal Centro per Disturbi Cognitivi e Demenze - CDCD (ex U.V.A.)

indicare in quale ambulatorio e medico di riferimento \_\_\_\_\_

**Lesioni da decubito**

assenti  iniziali  gravi  multiple

Sede (specificare \_\_\_\_\_)

**Reattività emotiva**

- Collaborante
- E' estraniato dal mondo circostante
- Depressione
- Stato ansioso
- Agitazione con spunti aggressivi

**Incontinenza**

Urinaria	Fecale
<input type="checkbox"/> assente	<input type="checkbox"/> assente
<input type="checkbox"/> occasionale	<input type="checkbox"/> occasionale
<input type="checkbox"/> abituale	<input type="checkbox"/> abituale
<input type="checkbox"/> catetere a permanenza	

**Disturbi del comportamento in fase attiva**

- Deliri
- Aggressività
- Allucinazioni
- Tentativi di fuga
- Irrequietezza motoria (wandering, affaccendamento, ...)
- Depressione
- Disinibizione

Peso kg: \_\_\_\_\_ Altezza cm \_\_\_\_\_

- Disfagia:  NO  SI

- Nutrizione artificiale:  PEG  SNG  NPT

- Respirazione:  normale  ossigeno (n° \_\_\_\_\_ h/die)

Tracheostomia  Ventilazione artificiale

- Dialisi:  NO  SI

- Abusa di sostanze alcoliche?  NO  SI  In passato

- Ha mai avuto ricoveri in reparti psichiatrici?  NO  SI

- Richiede trattamento riabilitativo?  NO  SI

specificare: \_\_\_\_\_

Data,

Timbro e Firma del Medico di Medicina Generale o di Unità Operativa

**FONDAZIONE DON CARLO ZANONCELLO**  
**VIA G. MATTEOTTI NR. 2/A**  
**24054 CALCIO (BG)**  
**Cod. Fisc. 83000530168 - P.Iva 01983590165**  
**Tel. e Fax 0363 – 906391**  
**e-mail = [info@zanoncello.it](mailto:info@zanoncello.it)**

Calcio, .....

Io sottoscritto/a Sig./ra .....

con la presente, accetto che l'ospite Sig./ra .....

sia sottoposto/a a un periodo di inserimento/prova, presso la RSA, della durata massima di un mese.

Dopo tale tempo, verrà espresso, da parte del personale sanitario, un giudizio di idoneità per la degenza definitiva in Casa di Riposo.

Comunque, qualora le condizioni di salute dell'ospite variassero in modo tale da alterare la propria integrità psico-fisica e/o quella degli altri ospiti, ci si riserva di dimettere il suddetto ospite in qualsiasi momento della sua degenza.

Preso atto di tutto ciò, in fede.

Firma .....

*(Allegato 5 c.s.)*



**FONDAZIONE DON CARLO ZANONCELLO**  
**VIA G. MATTEOTTI NR. 2/A**  
**24054 CALCIO (BG)**  
**Cod. Fisc. 83000530168 - P.Iva 01983590165**  
**Tel. e Fax 0363 – 906391**  
**e-mail = info@zanoncello.it**

**(All. 6 C.S.)**

**AUTOCERTIFICAZIONE RELATIVA ALLA COSTITUZIONE  
QUALE GARANTE**

**1) Il/La sottoscritto/a** \_\_\_\_\_

nato/a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Residente in \_\_\_\_\_ provincia \_\_\_\_ via \_\_\_\_\_

Codice Fiscale \_\_\_\_\_

**2) Il/La sottoscritto/a** \_\_\_\_\_

nato/a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Residente in \_\_\_\_\_ provincia \_\_\_\_ via \_\_\_\_\_

Codice Fiscale \_\_\_\_\_

**3) Il/La sottoscritto/a** \_\_\_\_\_

nato/a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Residente in \_\_\_\_\_ provincia \_\_\_\_ via \_\_\_\_\_

Codice Fiscale \_\_\_\_\_

**4) Il/La sottoscritto/a** \_\_\_\_\_

nato/a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Residente in \_\_\_\_\_ provincia \_\_\_\_ via \_\_\_\_\_

Codice Fiscale \_\_\_\_\_

consapevole/i delle conseguenze penali in caso di falsa dichiarazione (art. 76 D.P.R. 445/2000),

**DICHIARA/NO**

**(ex art. 46 D.P.R. n. 445/2000, Dichiarazione sostitutiva di certificazione)**

di costituirsi garante dell'ospite:

(nome cognome della persona ospitata): \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

rispetto al pagamento delle rette e di ogni altra somma dovuta alla FONDAZIONE DON CARLO ZANONCELLO.

Tale garanzia avrà la durata per tutto il periodo di residenza dell'ospite nella suddetta struttura e sarà azionabile da parte della FONDAZIONE DON CARLO ZANONCELLO senza obbligo di preventiva escussione del debitore principale. La somma garantita sarà da me/noi pagata, in via solidale <sup>1</sup>, a prima richiesta, rimossa ogni eccezione.

*Il/I sottoscritto/i acconsente/tono al trattamento dei propri dati personali da parte dell'Istituto, in accordo col decreto legislativo 196/2003, Codice sulla Privacy e del GDPR 2016/679 – al solo fine di gestire la presente richiesta.*

Data \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

**N.B.:** la presente dichiarazione non necessita dell'autenticazione della firma e sostituisce a tutti gli effetti le normali certificazioni richieste o destinate ad una pubblica amministrazione nonché ai gestori di pubblici servizi e ai privati che vi consentono. L'Amministrazione si riserva di effettuare controlli, anche a campione, sulla veridicità delle dichiarazioni (art. 71, comma 1, D.P.R. 445/2000). In caso di dichiarazione falsa il/i dichiarante/i **verrà/verranno denunciato/i all'autorità giudiziaria.**

---

<sup>1</sup> Per responsabilità solidale si intende la **situazione in cui due o più soggetti sono obbligati a una medesima prestazione**. Ai sensi dell'art. 1292 c.c., ciascun debitore può essere costretto all'adempimento per la totalità della somma e in tal caso, l'adempimento da parte di un coobbligato libera tutti gli altri.





## Fondazione “ Don Carlo Zanoncello” Calcio

### **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI**

---

Gentile familiare

Le chiediamo, cortesemente, di compilare il questionario di gradimento per l'anno 2023.

Con il questionario desideriamo sentire la Vostra percezione su tutto l'operato che ogni giorno mettiamo in atto al servizio dei vostri cari, ospiti della nostra struttura.

A voi familiari il compito di riferirci liberamente il vostro parere, dandoci suggerimenti su come migliorare la qualità del nostro servizio, in un'ottica di piena collaborazione e trasparenza .

Vi chiediamo di compilare in modo anonimo il questionario che potrete chiedere alla prima visita in Rsa alle nostre educatrici e di depositarlo nella cassetta sita nella chiesetta della RSA, entro il 15-01-2024. Chi non riuscisse a contattare le nostre educatrici, faccia richiesta del questionario via email a: [info@zanoncello.it](mailto:info@zanoncello.it) .  
Provvederemo ad inviarvelo

Il risultato del questionario sarà pubblicato e diventerà il primo strumento per definire il piano di miglioramento dei servizi per l'anno 2024.

Nel mese di marzo vi sarà un incontro tra Voi e il Consiglio di amministrazione, per la discussione dei risultati.

Grazie per la Vostra preziosa collaborazione.

Mi è gradita l'occasione per formulare i migliori auguri di Buon Natale e Felice Anno nuovo

Calcio 08-12-2023

Il Presidente

Giuseppe Orisio

(ALL. 7 C.S.)



# Fondazione “ Don Carlo Zanoncello” Calcio

## 1. SERVIZI E AMBIENTE DELLA STRUTTURA

1.1 COME GIUDICA L'ACCOGLIENZA IN STRUTTURA DEL PROPRIO FAMILIARE ( DA COMPILARE SOLO PER GLI OSPITI ENTRATI IN STRUTTURA NELL'ANNO 2023)

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

1.2 COME VALUTA IL GRADO DI IGIENE OFFERTO AL SUO FAMILIARE ?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

1.3 COME VALUTA L'IGIENE DEGLI AMBIENTI?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

1.4 COME VALUTA LA LA DISPONIBILITA' DEGLI SPAZI PER INCONTRARE IL PROPRIO FAMILIARE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA ?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

Osservazioni:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

1.5 COME GIUDICA GLI ORARI DI VISITA?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

1.6 COME GIUDICA L'ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

1.7 COME VALUTA L'OPERATO DEI VARI SERVIZI:

A) PARRUCCHIERE/ BARBIERE

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

B) PEDICURE

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------



# Fondazione “ Don Carlo Zanoncello” Calcio

## C) SERVIZIO RELIGIOSO

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

1.8 COME CONSIDERA IL GRADO DI ADEGUATEZZA DEL LETTO, DEGLI ARREDI DELLA CAMERA, DELLA TEMPERATURA DEGLI AMBIENTI?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

1.9 COME GIUDICA I SERVIZI IGENICI?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

1.10 COME GIUDICA LA VARIETA' DI SCELTA DEL MENU'?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

1.11 COME GIUDICA LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

1.12 COME VALUTA L'ATTIVITA' DEI VOLONTARI ?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

.....  
.....  
.....  
.....2

## 2. ASSISTENZA DEL PERSONALE

2.1 COME CONSIDERA IL RAPPORTO UMANO DI DISPONIBILITA' DEL PERSONALE ( ATTENZIONE, PREMURA, ASCOLTO, COMPrensIONE, SOLLECITUDINE), E L'ATTIVITA' DEI VARI SERVIZI ?

### A) MEDICO

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

### B) INFERMIERE

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

### C) PERSONALE DI ASSISTENZA

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------



# Fondazione " Don Carlo Zanoncello" Calcio

## D) FISIOTERAPISTA

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

## E) ANIMAZIONE

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

### 2.2 COME CONSIDERA IN GENERALE, IL LIVELLO DELL'ASSISTENZA RICEVUTA DAL SUO FAMILIARE IN STRUTTURA?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

### 2.3 COME GIUDICA LA CHIAREZZA E LA TEMPESTIVITA' DELLE INFORMAZIONI SULLO STATO DI SALUTE DEL SUO FAMILIARE , COMPIUTA DAI MEDICI?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

### 2.4 COME GIUDICA L'ATTENZIONE DEL COORDINATORE ALLE RICHIESTE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

### 2.9 COME GIUDICA LA POSSIBILITA' DI PARTECIPAZIONE AL PIANO DI ASSISTENZA DEL SUO FAMILIARE?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

OSSERVAZIONI:.....  
.....  
.....  
.....

## 3. PRESTAZIONI UFFICI

### 3.1 COME GIUDICA L'ATTIVITA' DEL SERVIZIO AMMINISTRATIVO?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

### 3.2 COME GIUDICA LA DISPONIBILITA E L'ATTENZIONE CHE L'AMMINISTRAZIONE ( PRESIDENTE, DIREZIONE) PONE AI FAMILIARI DEGLI OSPITI?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

### 3.4 COME GIUDICA LE INIZIATIVE PER I FAMILIARI ( INCONTRI FORMATIVI E INFORMATIVI)

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

OSSERVAZIONI:.....



# Fondazione " Don Carlo Zanoncello" Calcio

.....  
.....  
.....

## **4. VALUTAZIONE COMPLESSIVA**

**5.1 COME GIUDICA COMPLESSIVAMENTE LA QUALITA' DI QUESTA CASA DI RIPOSO?**

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

**5.2 QUAL'E' LA COSA CHE APPREZZA DI PIU' IN QUESTA STRUTTURA?**

.....  
.....  
.....

**E QUELLA CHE LE PIACE DI MENO?**

.....  
.....  
.....

**5.3 PROPOSTE LIBERE CHE RITIENE UTILE LA FONDAZIONE PORTI AVANTI PER MIGLIORARE COMUNICAZIONE E TRASPARENZA NEI CONFRONTI DI VOI FAMILIARI?**

.....  
.....  
.....  
.....

Grazie.





Fondazione “ Don Carlo Zanoncello”  
Calcio

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

---

Gentile ospite

Le chiediamo cortesemente di compilare il questionario di gradimento per l'anno 2023.

E' una occasione importante per noi per conoscere, in modo dettagliato, la sua opinione sui vari servizi che la Fondazione le offre.

In una ottica di continuo miglioramento intendiamo sempre più far crescere la qualità dei nostri servizi.

Cari ospiti, non siete spettatori passivi, siete i nostri clienti.

E' doveroso, perciò, da parte nostra interrogarci su come esaudire le Vostre aspettative.

Vi chiediamo di compilare in modo autonomo il questionario e se lo ritenete opportuno, una persona sarà a vostra disposizione per aiutarvi.

Il risultato del questionario sarà pubblicato e diventerà il primo strumento per definire il piano di miglioramento dei servizi per l'anno 2024.

A Marzo poi, vi sarà un incontro tra voi e il Consiglio di amministrazione, per la discussione dei risultati.

I questionari dovranno essere compilati entro il 15-01-2024.

Grazie per la vostra preziosa collaborazione. Mi è gradita l'occasione per formulare i migliori auguri di Buon Natale e Felice Anno nuovo

Calcio 08-12-2023

Il Presidente

Giuseppe Orisio

(AL.7 C.S.)



# Fondazione “ Don Carlo Zanoncello” Calcio

## **1 DATI PERSONALI**

### **1.1 DA QUANTO TEMPO RISIEDA IN STRUTTURA?**

- MENO DI UN ANNO
  - DA 1 A 5 ANNI
  - DA 5 A 10 ANNI
  - OLTRE 10 ANNI
- 

## **2 SERVIZI E AMBIENTE DELLA STRUTTURA**

### **2.1 COME GIUDICA L'ACCOGLIENZA IN STRUTTURA ( DA COMPILARE SOLO GLI OSPITI ENTRATI IN STRUTTURA NELL'ANNO 2023)**

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

### **2.2 COME VALUTA IL GRADO DI IGIENE OFFERTO ALLA SUA PERSONA?**

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

### **2.3 COME VALUTA L'IGIENE DEGLI AMBIENTI?**

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

### **2.4 COME CONSIDERA IL RISPETTO DEL SILENZIO NOTTURNO E DIURNO DURANTE LE ORE DI RIPOSO?**

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

### **2.5 COME CONSIDERA LA DISPONIBILITA' DEGLI SPAZI PER INCONTRARE PARENTI ED AMICI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?**

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

### **2.6 COME GIUDICA GLI ORARI DI VISITA?**

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

### **2.7 COME GIUDICA L'ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA?**

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------





# Fondazione "Don Carlo Zanoncello" Calcio

## 2.8 COME VALUTA L'OPERATO DEI VARI SERVIZI:

### A) PARRUCCHIERE/ BARBIERE

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

### B) PEDICURE

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

### C) SERVIZIO RELIGIOSO

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

## 2.9 COME CONSIDERA IL GRADO DI ADEGUATEZZA DEL LETTO, DEGLI ARREDI DELLA CAMERA, DELLA TEMPERATURA DEGLI AMBIENTI?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

## 2.10 COME GIUDICA I SERVIZI IGENICI?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

## 2.11 COME GIUDICA LA QUALITA' DEI PASTI?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

## 2.12 COME GIUDICA LA VARIETA' DI SCELTA DEL MENU'?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

## 2.13 COME GIUDICA LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

## 2.14 COME GIUDICA L'ATTIVITA' DEI VOLONTARI ?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

OSSERVAZIONI:.....

.....

.....



# Fondazione “ Don Carlo Zanoncello” Calcio

## 3. ASSISTENZA DEL PERSONALE

3.1 COME CONSIDERA IL RAPPORTO UMANO DI DISPONIBILITA' DEL PERSONALE ( ATTENZIONE, PREMURA, ASCOLTO, COMPrensIONE, SOLLECITUDINE) E L'ASSISTENZA DA LORO EROGATA?

A) MEDICO

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

B) INFERMIERE

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

C) PERSONALE DI ASSISTENZA

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

D) FISIOTERAPISTA

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

E) ANIMAZIONE

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

3.2 COME CONSIDERA IN GENERALE, IL LIVELLO DELL'ASSISTENZA RICEVUTA IN STRUTTURA?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

3.3 COME GIUDICA LA FREQUENZA DELLE VISITE MEDICHE?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

3.4 COME GIUDICA LA CHIAREZZA E LA TEMPESTIVITA' DELLE INFORMAZIONI SUL SUO STATO DI SALUTE, COMPIUTA DAI MEDICI?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

3.5 COME GIUDICA IL MODO DI DIALOGARE ED INTERAGIRE TRA GLI OPERATORI IN SUA PRESENZA?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------



## Fondazione “ Don Carlo Zanoncello” Calcio

### 3.6 COME GIUDICA L'ATTENZIONE DELLA COORDINATRICE ALLE RICHIESTE DEGLI OSPITI?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

OSSERVAZIONI:.....  
.....  
.....  
.....

## 4. PRESTAZIONI UFFICI

### 4.1 COME GIUDICA L'ATTIVITA' DEL SERVIZIO AMMINISTRATIVO?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

### 4.2 COME GIUDICA LA DISPONIBILITA E L'ATTENZIONE CHE L'AMMINISTRAZIONE ( PRESIDENTE, DIREZIONE) PONE AGLI OSPITI?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

## 5. VALUTAZIONE COMPLESSIVA

### 5.1 COME GIUDICA COMPLESSIVAMENTE LA QUALITA' DI QUESTA CASA DI RIPOSO?

<input type="checkbox"/> ECCELLENTE	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO SCARSO
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

RINGRAZIANDOLA, DA ULTIMO LE CHIEDIAMO CORTESEMENTE DI SEGNALARE DA CHI E' STATO COMPILATO IL QUESTIONARIO:

DALL'OSPITE IN MODO AUTONOMO     DALL'OSPITE COADIUVATO DA UNA PERSONA DI FIDUCIA





# Fondazione Don Carlo Zanoncello

Via G. Matteotti, 2/a – 24054 Calcio (BG)

Egr. Signora/re,

per il miglioramento costante del servizio offerto da questa RSA, il parere dei residenti e dei loro familiari è una risorsa preziosa. Le saremmo grati se volesse farci conoscere le Sue proposte migliorative, segnalazioni di disservizio e valutazioni positive ricevute dal nostro personale. La ringraziamo anticipatamente per i Suoi suggerimenti e le lasciamo il seguente modulo da compilare.

## MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

IL/LA SOTTOSCRITTO/A (COGNOME) \_\_\_\_\_ (NOME) \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ in Via \_\_\_\_\_ nr. \_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_ in qualità di (indicare la parentela) \_\_\_\_\_ del

Sig./della Sig.ra \_\_\_\_\_ ospite presso la Vs. struttura.

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione che (esprimere l'oggetto della segnalazione):

---

---

---

---

---

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione che (esprimere eventuali suggerimenti):

---

---

---

---

---

Ai sensi della legge 675/96 autorizzo l'Ente al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

*Il presente modulo va inserito nella cassetta portalettere collocata all'ingresso della struttura, a sinistra della reception.*

*La Direzione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data del protocollo del modulo.*

**(Allegato n. 8 C.S.)**





## **L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO**

### **La Protezione Giuridica**

Il nostro ordinamento giuridico contempla oggi tre differenti istituti giuridici di protezione per le persone "fragili": l'interdizione, l'inabilitazione, l'amministrazione di sostegno.

Sono istituti tra loro differenti, ma con una finalità comune: la tutela delle persone "fragili" siano esse maggiorenni che minori emancipati o giovani (possono, difatti, usufruire dell'Amministratore di Sostegno anche i minori emancipati, cioè quelli autorizzati a contrarre matrimonio a 16 anni e i giovani che abbiano compiuto il 17 anno di età).

Mentre l'interdizione e l'inabilitazione sono istituti giuridici consolidati, l'Amministrazione di sostegno, introdotta con la legge 9 gennaio 2004 n. 6, rappresenta una forma di tutela nuova che, inserendosi nel codice civile agli art. 404-413 dedicati a tale nuovo istituto, modifica alcune delle disposizioni dettate in tema di interdizione e inabilitazione. Ma come orientarsi, come scegliere la protezione giuridica più opportuna per la singola persona?

### **Le misure della protezione giuridica**

Proviamo ora a definire le particolarità di ogni singolo strumento di protezione giuridica in quanto i tre provvedimenti di interdizione, inabilitazione e amministrazione non possono coesistere ma, sono alternativi gli uni agli altri:

#### **Interdizione**

Qualora una persona si trovi in condizioni di abituale infermità di mente di tale gravità da renderlo incapace di provvedere ai propri interessi, può farsi luogo alla sua interdizione. L'art. 414 C.C., così come modificato dalla legge 6/2004, intitolato "Persone che possono essere interdette" stabilisce che "Il maggiore di età e il minore emancipato, i quali si trovano in condizioni di abituale infermità di mente che li rende incapaci di provvedere ai propri interessi, sono interdetti quando ciò è necessario per assicurare la loro adeguata protezione".

L'interdetto, nella cura dei propri interessi, viene sostituito da un rappresentante legale: il tutore mentre il protutore rappresenta l'interdetto nel caso di impedimento del tutore o di conflitto di interessi dello stesso.

#### **Inabilitazione**

Si ricorre all'istituto dell'inabilitazione quando si ritiene che la persona non si trovi in uno stato d'infermità tale da giustificare il ricorso all'interdizione.

L'art. 415 C.C., non modificato dalla legge 9 gennaio 2004 n. 6, intitolato "Persone che possono essere inabilite" stabilisce che: "il maggiore di età infermo di mente, lo stato del quale non è talmente grave da far luogo all'interdizione, può essere inabilitato. Possono anche essere inabilitati coloro che, per prodigalità o per abuso abituale di bevande alcoliche o di stupefacenti, espongono sé e la loro famiglia a gravi pregiudizi economici. Possono infine essere inabilitati il sordomuto e il cieco dalla nascita o dalla prima infanzia, se non hanno ricevuto un'educazione sufficiente, salva l'applicazione dell'art. 414 quando risulta che essi sono del tutto incapaci di provvedere ai propri interessi".

Con l'inabilitazione viene pertanto dichiarata un'incapacità relativa: l'inabilitato può provvedere all'ordinario, ma deve essere assistito dal curatore per il compimento degli atti eccedenti l'ordinaria amministrazione. Di fatto il curatore assiste ma non sostituisce la persona.



## **Amministrazione di sostegno**

Si ricorre all'istituto dell'Amministrazione quando, in presenza di persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana, si intenda offrire tutela con la minore limitazione possibile della capacità di agire, rispettando e valorizzando contestualmente le capacità residue.

L'art. 404 C.C. intitolato "Amministrazione di sostegno" stabilisce: "La persona che, per effetto di una infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trova nella 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".

L'amministrato è dunque considerato, di norma, capace di curare i propri interessi, e la sua sfera di capacità viene limitata solo in relazione al compimento di determinati atti per i quali viene designato l'Amministratore di Sostegno (di seguito denominato AdS). L'istituto è pertanto caratterizzato dalla continua adattabilità alle esigenze del beneficiario spesso destinate a modificarsi nel tempo. A differenza dell'interdizione e dell'inabilitazione, dotate di tendenziale stabilità, l'amministrazione di sostegno può inoltre configurarsi anche come misura di tutela meramente temporanea. La nuova figura dell'AdS è pertanto chiamata, non a sostituire ma, a "prendersi cura della persona", a preservare le autonomie del beneficiario, a una presa in carico globale dell'individuo, al rispetto delle sue aspirazioni, tenendo in giusta considerazione tutti i suoi contesti di vita.

Alla luce di quanto sopra l'AdS rappresenta una forma di protezione giuridica che tenendo conto della persona e dei suoi contesti di vita ne valorizza le capacità.

Una sostanziale differenza dell'Amministrazione di Sostegno rispetto agli altri istituti di protezione giuridica, consiste nel fatto che i poteri dell'AdS sono variabili al variare delle difficoltà della persona destinataria del provvedimento. Mentre tutti i tutori ed i curatori hanno di fatto i medesimi poteri nei confronti dei loro beneficiari, l'AdS ha poteri definiti dal Giudice Tutelare di volta in volta in relazione alle necessità del beneficiario. Si ritiene altresì importante sottolineare che ci si trova dinanzi ad un decreto di nomina anziché ad una sentenza, come nel caso dell'interdizione dell'inabilitazione, ed è pertanto possibile modificare il dispositivo in base al mutare delle esigenze del beneficiario. Per questo il provvedimento è stato spesso definito "abito su misura per la persona".

## ***Il procedimento: dalla domanda alla nomina***

Una volta presentato il ricorso presso la Cancelleria del Tribunale di competenza si deve attendere il decreto di fissazione dell'udienza presso il Giudice Tutelare (o presso il domicilio del beneficiario se questi non è trasportabile come eventualmente evidenziato nella relazione clinica). Il decreto di fissazione dell'udienza, oltre alla data dell'udienza, contiene anche alcuni elementi importanti che è bene verificare subito: innanzitutto che non siano richieste integrazioni dei documenti presentati; generalmente questo non avviene (in particolare se si sono seguite le indicazioni operative presenti su questo sito) ma è importante verificarlo perché se non si producono i documenti richiesti in sede di udienza i tempi si allungano inevitabilmente; il Giudice Tutelare può ritenere utile convocare uno o più familiari tra quelli indicati nel ricorso; cosa fare in questo caso?

- innanzitutto il ricorrente deve inviare alle persone convocate una raccomandata con ricevuta di ritorno contenente una copia del ricorso (che, ovviamente, bene procurarsi prima della sua consegna in Cancelleria) ed una copia del decreto di fissazione dell'udienza;
- è importante che le persone convocate si presentino all'udienza; se per qualsiasi motivo (ad esempio problemi di salute, età avanzata, o impedimenti di altro tipo) le stesse non sono in grado di presentarsi, possono far pervenire al Tribunale una dichiarazione sottoscritta (con allegata copia del documento d'identità) con il loro parere in ordine alla nomina o meno dell'Amministratore di Sostegno;





## Fondazione Don Carlo Zanoncello - O.N.L.U.S. -

- e' opportuno, quindi, che il ricorrente preavvisi i familiari interessati della possibilità di essere convocati dal Giudice Tutelare già in fase di predisposizione del ricorso; ciò, ovviamente, nei limiti del possibile e tenuto conto delle relazioni esistenti;

- comunque sia, il ricorrente ha assolto il proprio dovere con l'invio della convocazione e del ricorso presentato ai convocati; sarà sua premura presentare al Giudice Tutelare la prova di aver provveduto mediante l'esibizione delle ricevute di ritorno;

Durante l'udienza il Giudice Tutelare sente obbligatoriamente il beneficiario ed il ricorrente. Sono le uniche due persone tenute a presenziare all'udienza.

Come già detto il Giudice Tutelare potrebbe ritenere utile sentire anche alcuni familiari e, se possibile e presente, anche il candidato Amministratore di Sostegno.

La successiva fase e' quella dell'emanazione del Decreto di Nomina con il quale il Giudice Tutelare:

- decreta la nomina dell'Amministratore di Sostegno;
- definisce i limiti ed i poteri dell'Amministratore di Sostegno che deve contenere i seguenti elementi previsti dall'art. 405 del C.C.:
  - le generalità della persona beneficiaria del provvedimento e dell'Amministratore di Sostegno
  - la durata dell'incarico, che può essere anche a tempo indeterminato;
  - 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 eventualmente compiere solo con l'assistenza dell'Amministratore di Sostegno;
  - gli eventuali limiti, anche periodici, delle spese che l'Amministratore di Sostegno può sostenere con le somme di cui il beneficiario ha o può avere la 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;

### Quando

- **La durata dell'incarico e' a tempo determinato;** il Giudice Tutelare può, attraverso decreto motivato, prorogarne il termine, prima della scadenza con pronuncia anche d'ufficio.

- **L'Amministratore di Sostegno**, tuttavia, non e' tenuto a continuare nello svolgimento dei suoi compiti oltre dieci anni, ad eccezione in cui tale incarico e' rivestito dal coniuge, dalla persona stabilmente convivente, dagli ascendenti o dai discendenti.

- **Il decreto di apertura e di chiusura dell'Istituto** devono essere comunicati all'ufficiale dello stato civile per le annotazioni in margine all'atto di nascita del beneficiario.

- **Nel provvedimento**, generalmente, e' contenuta l'autorizzazione a compiere esclusivamente atti di ordinaria amministrazione, mentre per quanto concerne atti con carattere di straordinaria amministrazione e' necessaria specifica autorizzazione rilasciata su specifica istanza. Nella scelta dell'AdS, per effetto dell'art. 408 del C.C., il Giudice Tutelare deve sempre tener conto della cura e degli interessi del beneficiario, cercando contestualmente di rispettarne la volontà, se espressa, nella individuazione della persona referente.

- **Nel caso** non vi siano indicazioni da parte del beneficiario o del ricorrente, sarà cura del Giudice Tutelare individuare la persona ritenuta più idonea, all'interno o all'esterno del nucleo familiare, a svolgere tale incarico che, si precisa, viene esercitato gratuitamente.

- **Una volta nominato l'AdS** verrà convocato per prestare giuramento innanzi al Giudice e contestualmente viene informato sia dell'importanza morale e giuridica di tale nomina, sia della possibilità che il giudice stesso convochi, o chieda informazioni, in qualsiasi momento,



## Fondazione Don Carlo Zanoncello - O.N.L.U.S -

sull'esercizio delle funzioni. Solamente a seguito del giuramento l'Amministratore di Sostegno entra pienamente nell'esercizio della sua funzione. E' necessario, quindi, chiedere in Cancelleria copia del verbale di giuramento oltre che del decreto di nomina, poiché sono proprio questi due documenti che attestano, nei confronti di terzi (banche, pubbliche amministrazioni, privati ecc.), l'avvenuta nomina ed in conseguenti poteri attribuiti.

• **Un consiglio:** una volta in possesso dei due documenti, nella necessità di darne copia a terzi (principalmente banche e/o uffici postali) non consegnare la copia autenticata rilasciata dalla Cancelleria ma, esibendo la stessa, lasciarne una copia non autenticata. La richiesta di copie autentiche presso la Cancelleria, infatti, onerosa poiché necessita di marca da bollo.

### ***La rete di protezione giuridica della provincia di BERGAMO***

L'Ats di Bergamo ha istituito l'Ufficio Protezione Giuridica (UPG) che ha il primario compito di sviluppare e sostenere la rete dei servizi per la Protezione Giuridica.

L'Ufficio, rivolge la propria azione nei confronti sia degli Operatori Sociali del territorio, dando loro sostegno, con consulenza e supervisione, nella loro attività di ascolto e valutazione delle situazioni di fragilità che richiedano una forma di protezione giuridica, sia restando a disposizione di tutti i cittadini che non trovino assistenza da parte dei Servizi Territoriali del proprio Comune o del proprio Ambito Territoriale. Può rivolgersi al Servizio Territoriale per:

- ricevere informazioni sulla figura dell'Amministrazione di Sostegno;
- verificare se opportuno o meno attivare una protezione giuridica;
- ottenere assistenza nella preparazione al ricorso (domanda di Amministrazione di Sostegno) e verifica della documentazione necessaria;
- ottenere assistenza anche dopo la nomina dell'Amministrazione di Sostegno come ad esempio nella rendicontazione periodica al Giudice Tutelare, nella redazione di richieste di autorizzazioni particolari al Giudice Tutelare;
- verificare se nel proprio ambito territoriale sia attivo un gruppo di Amministratori di Sostegno. (vedi elenco sottostante);

- Albino
- Bergamo
- Clusone
- Dalmine
- Grumello
- Lovere
- Ponte San Pietro
- Romano di Lombardia
- Sarnico
- Seriate
- Trescore Balneario
- Treviglio
- Villa d'Almè
- Zogno

### ***La sede del Tribunale***

***Tribunale di Bergamo: Via Borfuro, 11/a - 24121 Bergamo***

***La cancelleria alla quale presentare il ricorso e' quella della VOLONTARIA GIURISDIZIONE  
tel. 035 4120634 fax 035 4120637***



## ***Poteri e doveri dell'Amministratore di Sostegno***

In genere il Giudice Tutelare, per rispettare l'esigenza di cura e valorizzare le capacità residue della persona con la minor limitazione possibile delle stesse, definisce nel decreto i poteri attribuiti all'Amministratore di Sostegno commisurandoli alle reali e personali necessità del beneficiario. I poteri dell'AdS, pertanto, sono fortemente connessi agli specifici bisogni del beneficiario e sono evidenziati nel decreto di nomina.

Essi possono essere di due tipi:

1. di rappresentanza; in questo caso il potere è di rappresentare il beneficiario agendo in sua vece in tutte le circostanze;
2. di assistenza: in questo caso sono indicate le azioni per le quali il beneficiario può provvedere con l'assistenza dell'Amministratore di Sostegno, accanto ad azioni per le quali, invece, l'AdS che agisce in nome e per conto del beneficiario;

In ogni caso l'AdS ha compiti di cura della persona e di amministrazione del suo patrimonio. Nell'esercizio della sua funzione tuttavia egli dovrà tener conto delle aspirazioni del beneficiario e informarlo tempestivamente, in relazione alla capacità di comprendere, di come si intende agire. I poteri attribuiti all'AdS possono modificarsi nel tempo in base al mutare delle esigenze del beneficiario. Possono proporre modifiche in tal senso, lo stesso AdS, i servizi sanitari e sociali che l'hanno in cura, oltre ovviamente al beneficiario stesso.

Il Decreto, infine, oltre a disporre una relazione iniziale definisce la periodicità con la quale va fatta la relazione inerente l'attività svolta. Per questi aspetti si può consultare la sezione modulistica del sito.

L'Ufficio di Protezione Giuridica ha predisposto una breve guida a sostegno dell'attività degli AdS: "Vademecum per l'Amministratore di Sostegno"; in genere esistono sul territorio gruppi di Amministratori di Sostegno che si incontrano periodicamente, con l'assistenza di un operatore sociale, e che hanno il principale scopo di confrontare le proprie esperienze, i dubbi che possono insorgere durante questa importante attività. Nella sezione **informazioni e contatti** si possono trovare le informazioni relative ai vari sportelli territoriali cui rivolgersi per sapere dell'eventuale esistenza nel territorio di questi gruppi, oppure per avere direttamente le informazioni richieste.

## ***Modulistica – UPG***

Presentare il ricorso (la domanda) al Giudice Tutelare, fare la rendicontazione periodica (quando si tratta di AdS), avanzare istanze (ad esempio per atti di straordinaria amministrazione) ecc non particolarmente complesso, e neppure prevista una specifica modulistica.

Tuttavia con il Tavolo Interistituzionale (al quale partecipano rappresentanti dei Giudici Tutelari, degli Avvocati, dei Servizi sanitari e sociosanitari, dei Servizi Sociali Territoriali e dei Sindaci) si sono concordati una serie di modelli che hanno il solo scopo di facilitare il cittadino e di evitare successive richieste di integrazioni di documenti con la conseguenza di un possibile allungamento dei tempi.

**Calcio, 30/07/2018**





# Fondazione Don Carlo Zanoncello O.N.L.U.S

Via G.Matteotti,2/a - 24054 Calcio (BG)

Tel. e fax 0363-906391 - email [info@zanoncello.it](mailto:info@zanoncello.it) - [direzionesanitaria@zanoncello.it](mailto:direzionesanitaria@zanoncello.it)

P.IVA: 01983590165 - C.F. 83000530168

**Calcio,  
Prot.**

**Gent. mi  
Famigliari degli ospiti della  
Residenza Socio Assistenziale  
F. Don C. Zanoncello-ONLUS-**

Gentili famigliari dell'ospite \_\_\_\_\_

Con la presente informativa vogliamo sensibilizzare ed informare circa l'istituto giuridico dell'**"Amministrazione di Sostegno"**, forse ancora poco conosciuto, ma che sta sempre più diffondendosi a favore delle persone in difficoltà.

Si tratta di un istituto relativamente ancora nuovo e "giovane" introdotto con la legge n. 6 del 9 gennaio 2004, finalizzato a tutelare le persone che per effetto di una menomazione fisica oppure psichica, si trovano nell'impossibilità di provvedere, anche parzialmente o in via temporanea, ai propri interessi. Anziani, disabili fisici o psichici, alcolisti, tossicodipendenti, malati gravi e terminali, persone colpite da ictus, ecc.

La domanda per la nomina dell'Amministratore di Sostegno, da produrre su apposito modulo, può essere presentata, senza l'assistenza di un legale, direttamente al Giudice Tutelare, depositando l'istanza presso l'apposita cancelleria Volontaria Giurisdizione del Tribunale territorialmente competente (per Calcio trattasi del Tribunale di Bergamo), allegando marca da bollo di € 27,00, Possono presentare la domanda principalmente il coniuge o la persona stabilmente convivente, i parenti entro il 4° grado, beneficiario personalmente.

Vista l'importanza del tema della tutela delle persone in stato di difficoltà a provvedere ai propri interessi, vi invitiamo a prendere in considerazione tale istituto giuridico.

Vi segnaliamo che sul sito dell'Ats di Bergamo, nel Settore **PROTEZIONE GIURIDICA**, potete trovare tutte le informazioni necessarie a riguardo.

IL PRESIDENTE  
(Orisio Giuseppe)

Per ricevuta \_\_\_\_\_

(Allegato 10 c.s.)



(ALL.M.C.S.)



## Menu: Dieta libera - Pranzo

Invernale 2023-24 FONDAZIONE DON CARLO ZANONCELLO ONLUS



	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
1	Pasta alla boscaiola Scaloppina di maiale alla valdostana Fettina di pollo al forno Piselli* prezzemolati	Polenta Brasato di bovino adulto Gorgonzola DOP Carote* al vapore	Risotto allo zafferano Polpette di bovino* al pomodoro Uova strapazzate Fagiolini* al vapore	Tortellini di carne al ragù di bovino Cotechino Pollo al forno Lenticchie in umido	Pasta al pomodoro e tonno Filetto di pesce* gratinato Pizza Margherita Zucchine* al forno	Ravioli di ricotta e spinaci* al burro e salvia Bollito misto di carne in salsa verde Hamburger di bovino* al forno Cavolfiori* al vapore	Pizzoccheri Arrosto di maiale alle erbe aromatiche Cordon bleu di pollo e tacchino* Patate* al forno
2	Tagliatelle al pomodoro Scaloppina di maiale alla pizzaioia Sformato di patate e mozzarella Fagioli borfotti in umido	Pasta all'amatriciana Pollo al forno Polpette di bovino* al pomodoro Piselli* al vapore	Pasta al pesto Pizza Margherita Fettina di tacchino alla salvia Spinaci* gratinati	Polenta Rotolo di coniglio* al forno Gorgonzola DOP Carote* al vapore	Pasta aglio e olio Bastoncini di pesce* al forno Tonno all'olio Patate* al forno	Trippa* Fettina di pollo al limone Polpette di bovino* al pomodoro Fagiolini* al vapore	Lasagne* al ragù di bovino Pollo alla cacciatora Cordon bleu di pollo e tacchino* Tris di verdure* al vapore
3	Pasta e lenticchie Scaloppina di maiale al limone Polpette di bovino* al pomodoro Finocchi* gratinati	Risotto al pomodoro Bollito di pollo* in salsa verde Involtini di prosciutto cotto Zucchine* al forno	Pasta al pesto Fettina di pollo agli aromi Pizza Margherita Fagiolini* al vapore	Gnocchi di patate* al ragù di bovino adulto Bastoncini di pesce* al forno Pollo al forno Patate* al forno	Pasta al pomodoro e tonno Cuoricini di merluzzo* in umido Uova strapazzate Carote* al vapore	Risotto ai formaggi Arrosto di maiale al rosmarino Cordon bleu di pollo e tacchino* Macedonia di verdure* al vapore	Polenta Costine di maiale al forno Gorgonzola DOP Verze stufate
4	Pasta al pesto Spezzatino di bovino con patate Polpette di bovino* stufate Zucchine* al forno	Risotto alla parmigiana Stinco al forno Hamburger di bovino* al pomodoro Carote* al vapore	Polenta Arrosto di maiale al latte Gorgonzola DOP Biete erbette* gratinate	Gnocchi di patate* al pomodoro Scaloppina di maiale al limone Pollo al forno Tris di verdure* al vapore	Risotto allo zafferano Pizza Margherita Tonno all'olio Piselli* in umido	Pasta al ragù di bovino Spezzatino di pollo ai funghi Involtini di prosciutto cotto Fagiolini* al burro	Pasta al pomodoro e ricotta Arrosto di maiale alle erbe aromatiche Polpette di bovino* al pomodoro Patate* al forno

Tutti i pasti vengono completati con pane comune, integrale o crackers e frutta fresca di stagione, mousses di frutta, frutta cotta, frutta sciropata, yogurt o budino. Alternative fissa pranzo e cena: Pasta all'olio-al pomodoro, pastina in brodo. Alternative fissa pranzo e cena: Pasta all'olio-al pomodoro, pastina in brodo. Alternative fissa pranzo e cena: Pasta all'olio-al pomodoro, pastina in brodo, passato di verdure, polpette di carne\* al forno, formaggi morbidi, prosciutto cotto, verdura cruda, insalata verde, patate\* al vapore o pure di patate. Le preparazioni gastronomiche potrebbero contenere tracce di: cereali contenenti glutine, crostacei, uova, pesci, arachidi, soia, latte e lattosio, frutta con guscio, semi di sesamo, sesamo, senape, solfiti e anidride solforosa, lupini, molluschi e prodotti a base di tutti i precedenti (In presenza di certificati medici comprovanti intolleranze/allergie vengono formulate apposite diete). \*Materia prima congelata e/o surgelata all'origine

(ALL. 11 C.S.I)



## Menu: Dieta libera - Cena

Invernale 2023-24 FONDAZIONE DON CARLO ZANONCELLO ONLUS



	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
1	Minestrone di verdure* con riso Asiago DOP Coppa Tris di verdure* al vapore	Crema di patate* Involtini di prosciutto cotto Salame Finocchi* al vapore	Pasta e fagioli Speck Caprino Biete erbette* al burro	Passato di verdura* Frittata alle cipolle Affettato di tacchino Broccoli* al forno	Riso in brodo con prezzemolo Pollo bollito* Taleggio DOP Cavolfiori* al vapore	Crema di zucca* Tortino di patate e prosciutto Mortadella Fagiolini* al vapore	Tortellini di carne in brodo Prosciutto crudo Formaggio spalmabile Zucchine* al vapore
2	Minestra* d'orzo Asiago DOP Salame Patate* e fagiolini* al vapore	Crema di verdura* con pasta Affettato di tacchino Emmental Carote* al vapore	Riso e piselli in brodo Frittata alle verdure Bresaola Purè di patate	Crema di zucchine* Sformato di ricotta e spinaci Robiola Fagiolini* al vapore	Pasta e ceci Involtini di prosciutto cotto Coppa Finocchi* gratinati	Tortellini di carne in brodo Affettati misti Edamer Zucchine* al pomodoro	Passato di verdura* Wurstel al forno Formaggio spalmabile Biete erbette* al formaggio
3	Tortellini di carne in brodo Frittata alle cipolle Robiola Fagiolini* al vapore	Crema di zucca* con pasta Mortadella Taleggio DOP Patate* al vapore	Crema di zucchine* Hamburger vegetariano* al forno Salame Cavolfiori* al vapore	Minestra* d'orzo Primo sale Coppa Carote* prezzemolate	Riso in brodo con prezzemolo Wurstel al forno Speck Biete erbette* al vapore	Crema di carote* Gateau di patate Affettato di tacchino Piselli* al vapore	Minestrone di verdure* Bresaola Caprino Cavolfiori* al vapore
4	Minestrone di verdure* con pasta Frittata al formaggio Ricotta Fagioli cannellini all'olio	Pasta e fagioli Affettato di tacchino Formaggio spalmabile Finocchi* al vapore	Minestra* d'orzo Pollo bollito* Caprino Patate* al vapore	Riso in brodo con prezzemolo Uova strapazzate Salame Zucchine* al forno	Crema di zucca* Affettati misti Taleggio DOP Carote* al vapore	Minestrone di verdure* Wurstel al forno Primo sale Spinaci* al vapore	Crema di piselli* Coppa Gorgonzola DOP Fagiolini* al formaggio

Tutti i pasti vengono completati con pane comune, integrale o crackers e frutta fresca di stagione, mousses di frutta, frutta cotta, frutta sciropata, yogurt o budino. Alternative fisse pranzo e cena: Pasta all'olio-al pomodoro, pasta in brodo, passato di verdure, polpette di carne\* al forno, formaggi morbidi, prosciutto cotto, verdura cruda, insalata verde, patate\* al vapore o purè di patate. Le preparazioni gastronomiche potrebbero contenere tracce di: cereali contenenti glutine, crostacei, uova, pesci, arachidi, soia, latte e lattosio, frutta con guscio, semi di sesamo, secdano, senape, solfiti e anidride solforosa, lupini, molluschi e prodotti a base di tutti i precedenti (In presenza di certificati medici comprovanti intolleranze/allergie vengono formulate apposite diete). \*Materia prima congelata e/o surgelata all'origine





# Fondazione Don Carlo Zanoncello

## **PATTO DI CORRESPONSABILITÀ TRA L'ENTE GESTORE E UTENTE O SUO RAPPRESENTANTE LEGALE**

**circa il percorso per gli ospiti candidati all'ingresso dal domicilio  
nelle Unità di Offerta sociosanitarie residenziali riconducibili a collettività chiusa**

### **Premesso che**

1. La Fondazione Don Carlo Zanoncello è l'Ente Gestore della RSA Don Carlo Zanoncello, sito in Calcio, Via Matteotti n. 2/A;
2. La DGR n.IX/3226 del 08/03/2020 "Atto di indirizzo in ambito sociosanitario successivo alla "fase 1" dell'emergenza epidemiologica da COVID-19" prevede per l'accoglienza di nuovi ospiti, indipendentemente dal regime di erogazione (SSR o solvenza) un periodo di isolamento domiciliare
3. l'emergenza COVID-19 comporta un impegno da parte di tutti affinché gli ingressi in RSA possano avvenire in totale sicurezza sia per gli ospiti che per gli operatori

Il sottoscritto GIUSEPPE ORISIO in qualità di **PRESIDENTE PRO-TEMPORE**  
della Unità di Offerta FONDAZIONE DON CARLO ZANONCELLO con sede a  
**CALCIO IN VIA G. MATTEOTTI 2/A**

e

il/la signor/a \_\_\_\_\_, e il/la signor/a \_\_\_\_\_, in qualità di  
utente/familiare/legale rappresentante di \_\_\_\_\_,  
nato/a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_), il \_\_\_\_\_  
residente in \_\_\_\_\_  
via \_\_\_\_\_

**sottoscrivono il seguente patto di corresponsabilità**

### **Impegni dell'Ente Gestore**

L'Ente Gestore si impegna a:

- a. Effettuare gli accertamenti diagnostici previsti per l'ingresso in struttura (test sierologici e tamponi nasofaringei)
- b. Fornire specifiche indicazioni e istruzioni per garantire il corretto isolamento al domicilio
- c. Verificare la corretta applicazione delle indicazioni fornite (anche mediante contatti in via remota/telefonica)
- d. Garantire la riservatezza relativamente a qualsiasi notizia riguardante l'ospite e la sua famiglia, ai sensi del GDPR 679/2016.
- e. Integrare rispetto alle specifiche di ogni struttura

(All. 12 c.s.)

Via G. Matteotti 2/a-24054 Calcio (BG)-Tel 0363-9063391



## Impegni dell'ospite/legale rappresentante

L'ospite/legale rappresentante (amministratore di sostegno /tutore) e il familiare **si impegnano** a:

- a. rispettare tutte le prescrizioni relative all'isolamento domiciliare, favorendo e vigilando sul rispetto di esse;
- b. monitorare costantemente il proprio stato di salute e lo stato di salute dei propri famigliari;
- c. comunicare immediatamente alla Unità di Offerta ogni informazione utile al monitoraggio dello stato di salute informando contestualmente il Medico di Medicina Generale per i conseguenti accertamenti sanitari.

### Inoltre dichiara:

- di aver ricevuto un'informazione comprensibile ed esauriente sulle caratteristiche dell'accoglienza presso l'unità d'offerta;
- di aver ricevuto un'informazione comprensibile sulle caratteristiche dell'isolamento domiciliare,
- di aver compreso quanto contenuto nel presente documento;
- di fornire il consenso all'attivazione del percorso proposto.

L'Utente/Rappresentante Legale

\_\_\_\_\_

Il Responsabile della RSA/Legale

Rappresentante



Data

\_\_\_\_\_

