

## **CARTA DEI SERVIZI**

**Residenza Sanitaria Assistenziale  
“Evaristo Almici”**

**Centro Diurno Integrato  
“Giancarlo Seriola”**



Rezzato, 18 Dicembre 2025

# INDICE

AZIENDA SPECIALE "EVARISTO ALMICI"	Pag.	5
<b>PRIMA PARTE</b>		
PREMESSA	Pag.	6
UNITA' D'OFFERTA E FINALITA' DEI SERVIZI	Pag.	6
PRINCIPI	Pag.	7
MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E CODICE ETICO	Pag.	8
TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	Pag.	8
MODALITA' DI ACCESSO AGLI ATTI	Pag.	8
INFORMAZIONI GESTIONALI E SERVIZI OFFERTI	Pag.	9
SERVIZIO TELEFONICO	Pag.	10
UFFICIO AMMINISTRATIVO E CENTRALINO/PROTOCOLLO	Pag.	11
ORARI DI ENTRATA E USCITA DEGLI OSPITI/UTENTI E DI VISITA DEI FAMILIARI IN R.S.A / C.D.I.	Pag.	11
SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE DAI RISCHI	Pag.	12
IL VOLONTARIATO	Pag.	12
SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	Pag.	13
SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEGLI OPERATORI	Pag.	13
ANOMALIE, SIGUIDI E DISSERVIZI	Pag.	13
RECLAMI E SUGGERIMENTI	Pag.	14
RILASCIO DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI	Pag.	14
FUMO	Pag.	14
ANIMALI	Pag.	14
COME RAGGIUNGERE LA R.S.A. "EVARISTO ALMICI" E IL C.D.I. "GIANCARLO SERIOLI"	Pag.	15

## **SECONDA PARTE – R.S.A. “EVARISTO ALMICI”**

SEDE	Pag.	16
PROCEDURE DI AMMISSIONE/GESTIONE LISTA D'ATTESA	Pag.	16
INSERIMENTO/PRESA IN CARICO DELL'OSPITE	Pag.	17
SPOSTAMENTI DI STANZA O DI PIANO	Pag.	18
DIMISSIONI	Pag.	18
RETTE	Pag.	18
SERVIZIO TRASPORTO	Pag.	19
SERVIZIO MENSA	Pag.	19
GIORNATA TIPO IN R.S.A.	Pag.	21
SERVIZIO DI LAVANDERIA	Pag.	21
SERVIZIO DI IGIENE E SANIFICAZIONE AMBIENTALE	Pag.	21
SALA MORTUARIA	Pag.	22

## **TERZA PARTE – C.D.I. “GIANCARLO SERIOLI”**

IL CENTRO	Pag.	23
PROCEDURE DI AMMISSIONE/GESTIONE LISTA D'ATTESA	Pag.	23
INSERIMENTO/PRESA IN CARICO DELL'UTENTE	Pag.	24
DIMISSIONI	Pag.	24
RETTE	Pag.	24
SERVIZIO TRASPORTO	Pag.	25
SERVIZIO MENSA	Pag.	25
GIORNATA TIPO PRESSO IL C.D.I.	Pag.	26

<b>QUARTA PARTE – RSA APERTA</b>	Pag.	27
DESTINATARI DEL SERVIZIO	Pag.	27
PRESTAZIONI EFFETTUATE	Pag.	27
FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO	Pag.	29
<b>QUINTA PARTE- - SERVIZIO FISIOTERAPIA UTENTI ESTERNI</b>	Pag.	30

## **ALLEGATI**

ALLEGATO N. 1  
I DIRITTI DELL'ANZIANO

ALLEGATO N. 2  
INFORMATIVA AD OSPITI E PARENTI  
TUTELA DELLA PERSONA FRAGILE CON LIMITATA CAPACITA' DI AGIRE

ALLEGATO N. 3  
RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI E DOCUMENTI

ALLEGATO N. 4  
QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI  
DEGLI OSPITI DELLA R.S.A.

ALLEGATO N. 5  
QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E  
FAMILIARI DEL C.D.I.

ALLEGATO N. 6  
MODULO PER APPREZZAMENTI/LAMENTI/SUGGERIMENTI

ALLEGATO N. 7  
RETTE DELL'ANNO IN CORSO

ALLEGATO N. 8  
SCHEDA CORREDO

## AZIENDA SPECIALE "EVARISTO ALMICI"

Il Comune di Rezzato con delibera di Consiglio comunale n. 19 del 31.03.2003 ha costituito, ai sensi dell'art. 114 del D. Lgs. 267/2000 noto come Testo Unico degli Enti Locali, l'Azienda Speciale "Evaristo Almici", a cui ha affidato con decorrenza 1 Luglio 2003 la gestione della R.S.A. e del C.D.I. e successivamente, dal mese di Marzo del 2006, anche il Centro Diurno per Disabili "Natale Elli",

Sono organi dell'Azienda il Consiglio di Amministrazione, Il Presidente, il Direttore generale e il Revisore dei Conti.

Fatta eccezione per il Direttore generale nominato dal CdA tutti gli altri organi sono nominati dal Sindaco.

I membri del Consiglio di Amministrazione durano in carica per un arco di tempo corrispondente a quello di vigenza del mandato del Sindaco che li ha nominati.

La sede dell'Azienda Speciale è in via Santuario n. 3 a Rezzato, presso i locali dell'omonima R.S.A.. Ne è Legale Rappresentante il Presidente del Consiglio di Amministrazione.

Attualmente l'Azienda gestisce tre servizi, tutti in possesso di autorizzazione definitiva al funzionamento:

- la **Residenza Sanitaria Assistenziale** omonima autorizzata e accreditata per n.55 posti letto + n.1 posto letto di sollievo autorizzato (*Determinazione HP/42 del 30/12/2009 prot. n. 0184331*)
- il **Centro Diurno Integrato "Giancarlo Seriola"** autorizzato e accreditato per n.16 posti è attiguo alla R.S.A. con cui condivide alcuni servizi fra cui: centralino/portineria, cucina, aree verdi esterne etc.. (*Autorizzazione n. 3782/2005 del 30/12/2005- Autorizzazione ampliamento capacità ricettiva a n°16 posti: DIA del 17/07/2009 prot. n. 105695*)
- il **Centro Diurno per disabili "Natale Elli"** autorizzato e accreditato per n.15 posti è ubicato in via Caduti di Piazza Loggia n. 7/B (nell'edificio in cui trovano collocazione anche il C.F.P. "R. Vantini" e la scuola primaria "Caduti di Piazza Loggia" (*Determinazione HP/41 del 23/12/2009 prot. n. 0181799*).



AZIENDA SPECIALE  
**Evaristo Almici**

# PRIMA PARTE

## PREMESSA

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale s'intende fornire ai familiari degli ospiti/utenti, effettivi o potenziali, tutte le informazioni relative ai servizi offerti dalla R.S.A. "Evaristo Almici" e dal C.D.I. "Giancarlo Serio" in una logica di trasparenza e informazione. L'elaborazione e la distribuzione di tale documento prima o in concomitanza dell'inserimento nei servizi, è considerato, ai sensi della normativa vigente, requisito indispensabile per l'erogazione e l'accreditamento dei servizi socio-sanitari (ex DGR n°2569/2014).

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- ⇒ Fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- ⇒ Informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- ⇒ Indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- ⇒ Assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

La presente Carta viene esposta al pubblico, pubblicata sul sito dell'Azienda Speciale ([www.ealmici.it](http://www.ealmici.it)) e consegnata a ciascun potenziale utente al momento della presentazione della domanda d'ingresso. Viene altresì allegata al contratto sottoscritto da ospiti/utenti per l'accesso ai servizi dell'Azienda Speciale. Quest'ultima si impegna a mantenere continuamente aggiornata la Carta stessa.

## UNITA' D'OFFERTA E FINALITA' DEI SERVIZI

**La R.S.A. "Evaristo Almici"** è un'unità di offerta socio-sanitaria classificata come Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani autorizzata al funzionamento per n. 56 posti letto di cui n.55 accreditati e n.1 autorizzato per ricoveri di sollievo. La Residenza sanitaria assistenziale per anziani non autosufficienti è una struttura destinata ad accogliere soggetti anziani non autosufficienti, non curabili a domicilio, portatori di patologie geriatriche, neurologiche e neuropsichiatriche stabilizzate. Sono altresì previsti ricoveri temporanei cd. "di sollievo" per dare risposte temporanee alle famiglie che si fanno carico a domicilio dell'assistenza ai propri anziani. La Residenza Sanitaria Assistenziale "Evaristo Almici" di Rezzato nata come Casa di Riposo in gestione all'ECA, a seguito del D. Lgs 616/77 è divenuta struttura del Comune di Rezzato che ne ha curato direttamente la gestione e amministrazione sino al 30 Giugno 2003 passandone poi la titolarità all'Azienda speciale omonima, appositamente costituita.

**Il C.D.I. "Giancarlo Serio"** è un'unità di offerta socio-sanitaria classificata come Centro Diurno Integrato per anziani autorizzata e accreditata al funzionamento per n. 16 utenti (DIA 17.07.2009 prot. n°105695). Trattasi di struttura che offre durante la giornata assistenza socio-sanitaria e attività di animazione. Destinatari del servizio sono anziani trasportabili, con compromissione dell'autosufficienza, che vivono soli, o che siano a rischio di emarginazione, o inseriti in famiglie che non possono garantire in forma continuativa l'assistenza.

## **PRINCIPI**

La Carta dei servizi adottata presso la R.S.A. "Evaristo Almici" e il C.D.I. "Giancarlo Seriola" risponde ai seguenti principi fondamentali:

### **Eguaglianza.**

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso ai servizi stessi devono essere uguali per tutti.

### **Rispetto.**

Rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali senza distinzioni di nazionalità, etnia, religione, lingua e opinioni politiche – teso alla realizzazione di un rapporto di piena fiducia.

### **Imparzialità.**

L'Azienda speciale ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **Continuità.**

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa vigente, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, l'Azienda speciale deve adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **Diritto di scelta.**

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

### **Partecipazione.**

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'ente gestore.

L'utente, e i suoi familiari, hanno diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

L'Azienda speciale acquisisce annualmente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nella Carta dei Servizi.

### **Efficienza ed efficacia.**

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. L'ente gestore adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

L'Azienda in attuazione del D. Lgs 231/2001 si è dotata di un Codice Etico scaricabile dal sito internet [www.ealmici.it](http://www.ealmici.it)

L'Azienda ha nominato l'Organismo di Vigilanza ai sensi del D. Lgs 231/2001.

## **MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E CODICE ETICO**

L'Azienda speciale in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente ha elaborato e adottato:

- un Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001 per la prevenzione e gestione del rischio di commissione illeciti, mediante l'individuazione delle attività sensibili e la loro conseguente mappatura;
- il Codice Etico, ossia l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Azienda nei confronti di tutti i soggetti dell'azienda stessa portatori di interessi, dei soggetti che ivi prestano attività lavorativa, fornitori, collaboratori esterni, Pubbliche Amministrazioni.

I suddetti documenti sono finalizzati a raccomandare, promuovere o vietare determinati comportamenti e prevedono sanzioni proporzionate alla gravità delle eventuali infrazioni commesse.

La libera consultazione del "Modello organizzativo" è possibile presso l'Ufficio della Direzione generale, previa richiesta per consultazione o per ottenimento copia (il modulo per farne richiesta è scaricabile dal sito [www.ealmici.it](http://www.ealmici.it)) unitamente al "Codice Etico" sono integralmente pubblicati sul sito aziendale. Copia del Modello organizzativo e del Codice Etico sono esposte anche in formato cartaceo presso la Bachecca dell'Azienda speciale.

L'Azienda ha inoltre recepito la normativa "Whistleblowing" di cui al D.Lgs 24/2023.

## **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

L'Azienda Speciale garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale secondo quanto disposto dal Regolamento UE 2016/679, del D.Lgs. 196/03 così come modificato dal D.lgs. 101/2018. L'azienda ha provveduto a nominare un Responsabile della Protezione dei Dati (RPD), ai sensi dell'art. 37 del Regolamento, contattabile al seguente indirizzo e-mail: [ufficioprivacy@ealmici.it](mailto:ufficioprivacy@ealmici.it)

Al momento dell'ingresso in struttura e/o quando si accede ai vari servizi offerti, all'ospite/utente viene fornita completa informativa sul trattamento dei dati, secondo l'art. 13 e 14 del Reg. UE, con la richiesta del consenso.

L'Azienda garantisce il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza. In nessun caso, verranno fornite informazioni relative allo stato di salute dell'ospite, a soggetti estranei o non autorizzati. I medici forniranno le informazioni sanitarie solo ai familiari o referenti indicati dall'Utente.

## **MODALITA' DI ACCESSO AGLI ATTI**

L'Azienda riconosce il diritto degli utenti e dei loro familiari, titolari di un legittimo interesse, ad accedere per presa visione o per rilascio di copia ai documenti conservati presso l'Azienda stessa. Tale diritto, compatibilmente con le normative in essere, può essere esercitato utilizzando gli appositi moduli predisposti dall'Azienda e più precisamente:

- Modulo istanza accesso civico semplice (ALLEGATO 3/A)
- Modulo istanza accesso civico generalizzato (ALLEGATO 3/B)
- Modulo istanza accesso documentale (ALLEGATO 3/C)

scaricabili sul sito web [www.ealmici.it](http://www.ealmici.it) oppure richiedibile direttamente presso l'amministrazione. Per il rilascio delle copie il richiedente si impegna a pagare il corrispettivo che può variare in base alla quantità di documenti richiesti come meglio descritto nel corrispondente allegato "costi di riproduzione per Accesso civico e documentale" (ALLEGATO 3/D).

Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni decorrenti dal deposito della richiesta. Nel caso in cui la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

## INFORMAZIONI GESTIONALI E SERVIZI OFFERTI

**Direttore generale:** nominato dal Consiglio di Amministrazione.

Sovrintende all'attività tecnico-amministrativa relativa alla gestione dell'Azienda e, in particolare sottopone al Consiglio di Amministrazione le proposte di bilancio previsionale, di bilancio di esercizio e di piano-programma, dirige l'andamento gestionale dei servizi e dirige il personale dell'Azienda nel rispetto delle direttive di massima fornite dal Consiglio.

**Servizio amministrativo:** Ufficio Amministrativo e Centralino/Protocollo. Gli orari di accesso all'ufficio amministrativo sono indicati presso la portineria e sul sito [www.ealmici.it](http://www.ealmici.it). E' consigliabile prendere appuntamento telefonando al nr. 030/2791408. L'Azienda speciale dispone di un sistema di contabilità analitica (nel rispetto della normativa vigente e delle indicazioni regionali), strumenti informativi per soddisfare il debito informativo nei confronti di A.T.S. e Regione Lombardia.

**Servizio assistenza Medica:** Responsabile sanitario, Medici collaboratori, Medici servizio di reperibilità e Medico Fisiatra. I medici sono presenti in struttura come da orari indicati in portineria e sul sito [www.ealmici.it](http://www.ealmici.it). I medici garantiscono il colloquio con i parenti o persone giuridiche di riferimento su appuntamento da concordare direttamente con loro, oppure con la Caposala (o infermiere in turno).

**Servizio infermieristico:** la presenza di un infermiere è garantita nell'arco delle 24 ore. Oltre allo svolgimento delle attività di loro competenza, gli infermieri collaborano con le altre figure professionali al fine di realizzare il piano assistenziale dell'ospite. Gli infermieri sono coordinati dalla Caposala.

**Servizio ausiliario:** è garantita a tutti gli ospiti, in rapporto alle loro condizioni, l'autonomia, la supervisione, l'aiuto o l'intervento sostitutivo delle attività di base della vita quotidiana.

**Servizio di fisioterapia:** La palestra è in funzione dal lunedì al venerdì sia al mattino che nelle ore pomeridiane.

**Servizio animazione:** permette di migliorare in modo significativo la qualità del tempo, mantenendo e/o stimolando nuovi interessi, preservando la funzionalità residua e valorizzando le risorse in maniera che gli ospiti possano vivere in modo sereno e piacevole il soggiorno presso la R.S.A. e il C.D.I.. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì.

**Servizio assistenza religiosa:** affidata al Parroco pro-tempore della Parrocchia di S. Giovanni Battista di Rezzato.

Le funzioni religiose programmate nella chiesa della RSA si svolgeranno secondo il calendario esposto in RSA.

**Servizio ristorazione:** il centro di cottura è all'interno della R.S.A.. Il servizio è appaltato ad una Ditta esterna che provvede alla fornitura delle derrate alimentari e del proprio personale.

**Servizio lavanderia e guardaroba (solo per R.S.A.):** all'atto dell'ingresso viene consegnata la scheda corredo (Allegato n. 8) in cui vengono elencati gli indumenti necessari all'ospite, tale abbigliamento deve essere "tracciato" applicando su ogni singolo capo apposita etichetta con nominativo e numero identificativo. Il servizio di guardaroba effettua, al bisogno, piccole riparazioni sui capi di abbigliamento. Gli indumenti sono riconsegnati, lavati e stirati, direttamente nelle stanze degli ospiti. Il servizio di lavanderia è interno e affidato a ditta esterna per il lavaggio della biancheria piana.

**Servizio parrucchiera:** per taglio, piega, colore e permanente. Il servizio è gestito dalla Caposala e affidato ad una Ditta esterna.

**Servizio podologico:** gestito dalla Caposala e affidato ad un libero professionista.

**Servizio pulizie:** appaltato a Ditta esterna.

**Servizio volontariato:** presso le unità d'offerta gestite dall'Azienda operano Organizzazioni di volontariato la cui attività è regolata da specifiche convenzioni.

*Tutto il personale operante presso la RSA e il CDI a qualsiasi titolo, inclusi i volontari e i tirocinanti, è dotato di apposito **cartellino di riconoscimento** in ogni momento visibile agli ospiti ed ai familiari.*

## **SERVIZIO TELEFONICO**

All'interno della struttura sono dislocati più apparecchi telefonici collegati al centralino. Gli ospiti/utenti possono ricevere telefonate dall'esterno in qualsiasi momento della giornata in orario diurno e serale. Il servizio di centralino della struttura provvederà a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico del nucleo o servizio in cui è ospitata la persona interessata.

Sono inoltre disponibili telefoni portatili per gli ospiti allettati in grado di utilizzarli.

E' data all'ospite la possibilità di telefonare gratuitamente rivolgendosi al personale infermieristico in turno o all'addetto al centralino, previa autorizzazione della Direzione generale.

Sono presenti in struttura anche due telefoni cellulari che vengono attivati in caso di anomalie sulla linea telefonica.

E' attivo il servizio di videochiamata, riservato nei casi in cui non è possibile fare le visite in presenza, prenotabile telefonando in centralino.

## **UFFICIO AMMINISTRATIVO E CENTRALINO/PROTOCOLLO**

Il servizio di front-office di primo livello è svolto prevalentemente dalla persona addetta al centralino e portineria presente dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.30.

Il lavoro amministrativo di secondo livello (pagamenti, rendicontazioni, gestione bilancio, trasmissione dati ATS etc.) viene invece espletato dal personale dell'ufficio amministrativo presente dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 16.00.

L'orario di ricevimento dell'ufficio amministrativo è dalle ore 8.00 alle ore 15.00 previo appuntamento.

*Per qualsiasi informazione è possibile:*

- chiamare il numero 030/2791408

- inviare una mail ai seguenti indirizzi:

*amministrazione@ealmici.it, segreteria@elamici.it, informazioni@ealmici.it.*

Consultando il sito internet: [www.ealmici.it](http://www.ealmici.it) è possibile:

- ottenere tutte le informazioni relative all'Azienda Speciale e ai servizi che gestisce
- scaricare la modulistica per l'accesso ai servizi
- scaricare la versione più aggiornata della Carta dei Servizi
- ottenere informazioni attraverso i contatti di posta elettronica.

## **ORARI DI ENTRATA E USCITA DEGLI OSPITI/UTENTI E DI VISITA DEI FAMILIARI IN R.S.A./C.D.I.**

Gli ospiti/utenti possono uscire dalla struttura tutti i giorni nella fascia oraria compresa fra le ore 08.00 e le ore 20.00 avvisando preventivamente l'infermiere in turno e compilando l'apposito modulo.

L'eventuale assenza per l'intera giornata (inclusi i pasti) deve essere comunicata almeno 24 ore prima attraverso la compilazione del modulo di uscita.

Per le situazioni in cui il Responsabile sanitario, a tutela dell'incolumità e del benessere del singolo ospite/utente, ravvisi l'impossibilità ad autorizzare le suddette uscite senza la presenza di un familiare di riferimento, lo stesso familiare dovrà procedere alla compilazione e sottoscrizione dell'apposita modulistica rivolgendosi alla Caposala o in caso di sua assenza all'infermiere in turno.

Gli orari di visita agli ospiti/utenti sono così regolamentati:

R.S.A. "Evaristo Almici":

- R.S.A. dalle 08.00 alle 20.00 tutti i giorni della settimana;
- regolamentati secondo il caso e le necessità nelle ore notturne.

C.D.I. "Giancarlo Seriolli":

- dalle 09.00 alle 18.30 dal Lunedì al Venerdì.

Vanno comunque rispettate le esigenze di riposo e di privacy degli ospiti durante le ore diurne, così come le necessità di lavoro del personale di servizio o limitazioni imposte da situazioni straordinarie.

E' pertanto vietato l'accesso ai locali pranzo nei momenti di distribuzione dei pasti (fatta eccezione per quei familiari che con autorizzazione del Responsabile sanitario assistano direttamente l'ospite non autosufficiente nell'alimentazione) e l'accesso alle camere di degenza durante l'effettuazione delle cure igieniche.

Gli ingressi durante la notte, devono essere obbligatoriamente concordati con il medico responsabile.

## SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE DAI RISCHI

L'Ente ha ottemperato a tutti gli obblighi contenuti nel D. Lgs. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni riguardante la sicurezza dei lavoratori e degli ospiti in struttura, predisponendo idonei piani di emergenza (con relative esercitazioni a cadenza annuale) e provvedendo alla formazione degli addetti al primo soccorso e all'antincendio designati dal Datore di lavoro.

A tal proposito si segnala che la quasi totalità degli addetti all'assistenza è stata appositamente formata e quindi nominata quale addetto all'emergenza.

Il Direttore generale dell'Azienda è nominato **Responsabile del Servizio di prevenzione e protezione** (RSPP).

Il Presidente pro-tempore è il **Datore di lavoro** a cui compete tra l'altro la nomina del **Medico competente**.

I dipendenti nominano al proprio interno il **Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS)** che rimane in carica per tre anni.

L'Azienda si avvale inoltre della consulenza esterna in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

## IL VOLONTARIATO

L'Azienda promuove e valorizza l'attività di volontariato in ogni sua forma, individuale o associativa.

Si è inoltre consolidata la proficua e sinergica collaborazione con le realtà di volontariato quotidianamente presenti presso l'RSA e il CDI ovvero l'Organizzazione "**Amici della Casa di Riposo**" che supporta egregiamente il personale nell'assistenza agli ospiti in alcuni momenti specifici della giornata ed è la principale artefice dei numerosi momenti di animazione promossi sia all'interno che all'esterno dell'Azienda (feste, pizza in compagnia, ecc.) e l'Organizzazione **AUSER** i cui volontari garantiscono l'erogazione e l'espletamento di servizi di primaria importanza quali

- il trasporto degli anziani ospiti della RSA, degli utenti del CDI;
- l'integrazione del servizio di centralino/portineria presso la RSA;
- l'effettuazione di quotidiani interventi di piccole manutenzioni presso la RSA e il CDI;
- la manutenzione e la pulizia degli spazi verdi;
- la manutenzione e la pulizia di tutti gli automezzi in dotazione all'Azienda.

## **SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Per informazioni relative ai servizi di RSA e CDI, alla loro organizzazione o per qualsiasi altra richiesta il referente dell'Azienda è il Direttore generale che riceve su appuntamento presso la sede della RSA.

Fungono da referenti con gli ospiti, con i familiari e con gli utenti in generale, ciascuno per quanto di propria competenza, anche il Responsabile sanitario e la Caposala.

L'ospite/utente, il suo legale rappresentante e i suoi familiari, qualora ritengano sia loro negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni ulteriore necessità, possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS di Brescia (sede centrale in via Duca degli Abruzzi n. 15 a Brescia tel. 030/3838255 oppure presso la sede distrettuale di Rezzato via F.lli Kennedy n. 115 tel. 030/249764).

## **SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEGLI OPERATORI**

Annualmente viene proposto agli ospiti/utenti (quando le loro condizioni psico-fisiche lo permettano), ai loro familiari un questionario (ALLEGATI N.4 e N.5), così come pure agli operatori, volto a verificare la soddisfazione dell'utenza per i servizi forniti e il clima lavorativo.

Il questionario (anonimo) è un importante strumento di verifica del lavoro svolto e gli esiti dello stesso vengono comunicati e condivisi con tutti i soggetti coinvolti attraverso incontri pubblici o tramite la stesura di lettere e/o avvisi di restituzione.

I dati che emergono dai questionari vengono attentamente discussi ed approfonditi dal Consiglio di Amministrazione che assume ogni provvedimento utile alla risoluzione delle criticità evidenziate o a recepire, se condivisibili e perseguibili, i suggerimenti proposti.

## **ANOMALIE, DISGUIDI E DISSERVIZI**

Se durante l'erogazione delle normali attività quotidiane, si verificano anomalie, disguidi o disservizi occasionali, che non hanno un significativo impatto sull'ospite e sull'attività ad esso diretta, è compito del Direttore generale, Responsabile sanitario o della Caposala raccogliere tali segnalazioni.

La segnalazione può essere presentata da ospiti/utenti o loro familiari.

Una volta raccolta la segnalazione, deve essere data opportuna risposta verbale, illustrando le modalità con le quali si è corretto il problema posto.

In ogni caso le azioni promosse per la risoluzione dell'anomalia segnalata non devono produrre un cambiamento organizzativo, in caso contrario la segnalazione deve essere trasformata in un reclamo formale e gestita con la prassi procedurale di seguito descritta.

## **RECLAMI E SUGGERIMENTI**

All'ingresso della R.S.A., vicino al centralino, sono disponibili per tutti (operatori, familiari, volontari, utenti R.S.A./C.D.I.) le schede per l'inoltro di segnalazioni, critiche, apprezzamenti o suggerimenti (ALLEGATO N°6). Le schede, compilate anche in forma anonima, possono essere imbucate nell'apposita cassetta (sita vicino alle schede stesse). La risposta alle schede sottoscritte verrà fornita, in forma scritta o verbale dal Direttore generale e/o dal Presidente, entro 30 die dalla segnalazione stessa.

E' tuttavia possibile per ogni operatore/utente/familiare/volontario che rilevi dei disservizi che violino gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi o che ritenga opportuno proporre alcuni suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi erogati, procedere anche con le seguenti modalità:

- richiesta di colloquio o segnalazione scritta al Direttore generale dell'Azienda speciale "Evaristo Almici" - via Santuario, 3 – Rezzato tel. 030/2791408 – direzione@ealmici.it;
- invio di segnalazione scritta al Presidente dell'Azienda speciale "Evaristo Almici" - presidente@ealmici.it;
- invio e-mail all'Organismo di vigilanza odv.ealmici@pec.it.

E' stato attivato anche il servizio di segnalazione di illeciti "Whistleblowing" nelle seguenti modalità: cassetta postale fisica interna, posta elettronica certificata, applicazione informatica dedicata, posta ordinaria. L'intero regolamento è esposto al pubblico e scaricabile nella sezione "Amministrazione trasparente" sul sito dell'Azienda.

## **RILASCIO DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI**

In conformità alle disposizioni vigenti, l'Azienda a tutti gli ospiti/utenti rilascia annualmente una certificazione attestante la componente sanitaria dell'importo della retta versata, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

## **FUMO**

In tutta la struttura, in ottemperanza alle disposizioni di legge, è VIETATO FUMARE.  
E' consentito fumare nel gazebo posto in giardino di fronte all'ingresso principale identificato come area fumatori.

## **ANIMALI**

Cani e gatti possono accedere alla RSA con alcune limitazioni.

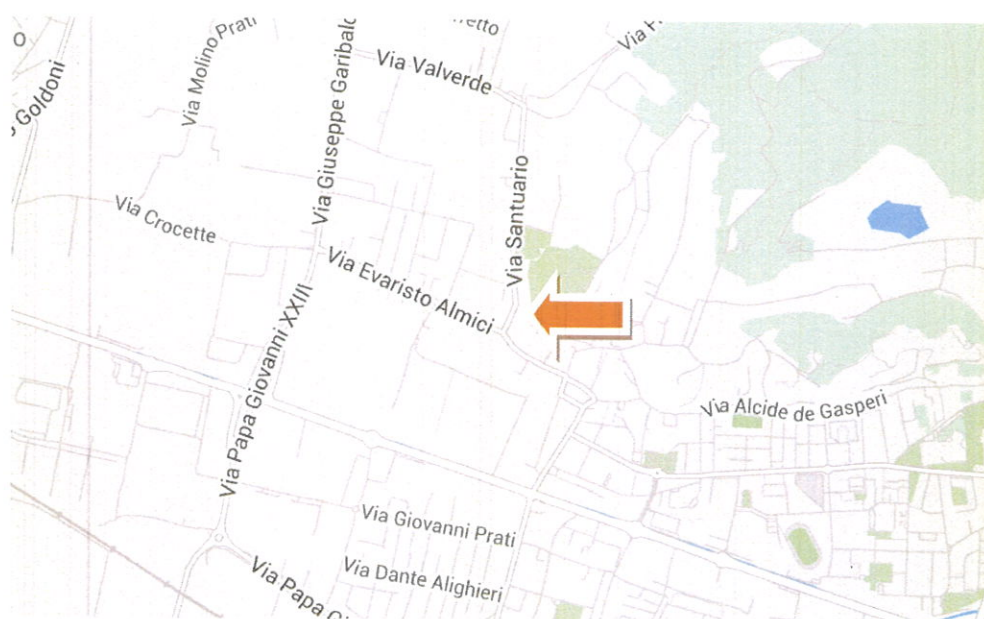
I cani devono essere accompagnati da maggiorenni, muniti di museruola e condotti al guinzaglio. I gatti devono essere alloggiati nell'apposito trasportino, almeno fino alla vista all'ospite.

Gli animali possono accedere alla zona giardino e all'interno della struttura solo nella zona veranda posta al piano terra.

## COME RAGGIUNGERE LA R.S.A. "EVARISTO ALMICI" E IL C.D.I. "GIANCARLO SERIOLI"

L'Azienda Speciale Evaristo Almici si trova nel centro storico del comune di Rezzato. Per raggiungerla, venendo da Brescia, è utile percorrere la statale 11 Padana Superiore che collega Brescia al Lago di Garda. Una volta raggiunto lo svincolo per Botticino (via Papa Giovanni XXIII) si percorre il medesimo fino al semaforo dove è necessario svoltare a destra, imboccando via Evaristo Almici. La struttura si trova a circa 800-1000 metri dal semaforo, a sinistra, all'altezza dello svincolo per il Santuario Valverde (via Santuario n. 3).

Nelle immediate adiacenze della RSA, su via Almici, è presente una fermata degli autobus della linea urbana che collega direttamente al capoluogo cittadino e al capolinea Buffalora della Metropolitana.



## SECONDA PARTE

### RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "EVARISTO ALMICI"

#### SEDE

La Residenza Sanitaria Assistenziale è ubicata in un immobile di proprietà comunale sito in via Santuario n. 3 a Rezzato.

E' suddivisa in tre nuclei (nuclei bianco e azzurro al primo piano e nucleo giallo al secondo) così composti: n.8 camere a 4 letti, n.4 camere a 3 letti, n.2 camere a 2 letti, n.8 camere ad 1 letto (di cui n.1 per ricoveri di sollievo).

L'assegnazione della camera a ciascun ospite è stabilita dal Responsabile sanitario e dal Direttore generale in base alle condizioni psico-fisiche dell'ospite e alle esigenze organizzative della struttura. L'assegnazione ad una camera singola non comporta alcuna maggiorazione di retta.

Ogni nucleo è dotato di tutti i servizi previsti dalla normativa regionale vigente (locale bagno assistito, locale cucinetta/tisaneria, ambulatorio, deposito attrezzi e materiale di consumo, guardaroba, soggiorno, sala pranzo ecc..).

Sono a disposizione presso la RSA i seguenti locali destinati alla collettività degli utenti e dei visitatori: sala da pranzo del piano terra, angolo bar, sala televisione, soggiorno/veranda, ambulatorio, cappella, palestra, spazio verde attrezzato all'esterno.

Lo spazio verde antistante la struttura e il parco sul retro (dotati di appositi gazebo), sono a disposizione di ospiti, familiari e dei cittadini di Rezzato; in primavera e in estate vengono utilizzati per feste e manifestazioni all'aperto.

#### PROCEDURE DI AMMISSIONE/GESTIONE LISTA D'ATTESA

La persona interessata a chiedere ospitalità presso la R.S.A "Evaristo Almici" di Rezzato, per sé o per un familiare, deve rivolgersi all'ASST Spedali Civili ufficio UCAM di competenza (ove risiede l'anziano per cui si inoltra domanda di ammissione). Presso tale Unità un'apposita equipe multidimensionale provvederà alla valutazione clinica della persona interessata all'inserimento in RSA, indicando la preferenza per la RSA di Rezzato.

**La gestione della lista d'attesa** compete esclusivamente all'ufficio UCAM dell'ASST Brescia distretto di Rezzato che provvederà ad applicare la metodologia di valutazione e attribuzione punteggio così come concordata con tutti gli enti gestori delle RSA dell'hinterland Brescia est (con riconoscimento 20 punti aggiuntivi per i richiedenti residenti nel Comune di Rezzato al momento di inoltro della domanda per l'RSA "Evaristo Almici").

La domanda di ricovero deve essere presentata dal ricoverato o in caso di impossibilità dai suoi familiari i quali, al momento dell'ingresso dell'ospite devono presentare la seguente documentazione:

- documento d'identità in corso di validità
- tessera sanitaria
- tessera esenzione ticket
- eventuali cartelle cliniche e/o ospedaliere nonché tutta la documentazione sanitaria in possesso
- copia verbale invalidità;
- eventuali provvedimenti di nomina di tutore e/o curatore e/o amministratore di sostegno.

Al momento dell'ingresso e, comunque entro 5 giorni dall'avvenuto inserimento, l'ospite e/o ogni altro parente di riferimento dovrà sottoscrivere per accettazione il **Contratto d'ingresso**.

Le domande per eventuali **ricoveri cd. "di sollievo"** devono essere inoltrate all'ufficio amministrativo dell'Azienda speciale, sarà il Responsabile sanitario, a valutare l'idoneità dei richiedenti rispetto alle caratteristiche strutturali e gestionali della R.S.A. "Evaristo Almici". Essendo disponibile un unico posto letto per questa tipologia di ricoveri la priorità alle domande verrà assegnata in base alla data di presentazione, ribadendo tuttavia, compatibilmente con le prenotazioni già accolte, la precedenza per i cittadini residenti nel Comune di Rezzato.

I ricoveri di sollievo possono avere una durata minima di 15 die e massima di 60 die, con possibilità di proseguire nel caso in cui il posto fosse libero.

Nel corso dello stesso anno, compatibilmente con la disponibilità del posto letto, un ospite può fruire di più periodi di ricoveri a tempo determinato.

**Visite guidate:** per i potenziali utenti e per i loro familiari è possibile conoscere la R.S.A. mediante una visita guidata che dovrà essere preventivamente concordata con il Direttore generale o Responsabile sanitario.

### **INSERIMENTO/PRESA IN CARICO DELL'OSPITE**

La presa in carico dell'ospite avviene fin dal primo momento del Suo inserimento ovvero con l'ingresso in struttura e per questa importante fase l'Azienda si è dotata di specifiche linee guida condivise e illustrate a tutto il personale.

**I nuovi ingressi avvengono di norma nella fascia oraria 9,30-11 dal Lunedì al Venerdì.**

L'ospite, e i Suoi familiari, sono accolti dall'equipe **dell'Unità Interna di Valutazione** composta dal Medico, dalla Caposala o in sua assenza dall'Infermiere in turno, il Direttore generale e il collaboratore amministrativo.

Nel corso del primo colloquio vengono raccolte tutte le informazioni anamnestiche utili alla compilazione della sezione anamnestica della Cartella Socio Sanitaria che ha funzione di P.A.I. provvisorio (**Piano di assistenza individuale**), viene raccolta la documentazione clinica relativa a precedenti ricoveri, esami strumentali etc.. e vengono fornite le notizie principali sulle "modalità di vita" in RSA (orari di visita, orari di somministrazione dei pasti, servizi interni quali lavanderia, parrucchiera, callista, fisioterapia, tele cardiologia, etc ...).

Il Fascicolo sanitario-assistenziale, incluso il diario clinico, è compilato ed aggiornato (ogni due mesi) dal medico responsabile mentre la redazione e l'aggiornamento del fascicolo sociale compete al responsabile del Servizio animazione dell'Azienda.

Gli ospiti inseriti per **ricoveri di sollievo** devono consegnare al momento dell'ingresso una relazione del proprio Medico curante in cui sia indicata l'anamnesi e la terapia in corso. Durante tutto il periodo del ricovero di sollievo rimangono a carico dell'ospite la fornitura dei farmaci e parafarmaci (incluso materiale per medicazioni particolari) e dei presidi per l'incontinenza.

Nel caso di situazioni di evidente fragilità, in particolare dal punto di vista cognitivo, si informano i parenti della possibilità di presentare al Tribunale un'istanza finalizzata alla nomina dell'Amministratore di Sostegno, figura istituita con Legge n.6 del 9 gennaio 2004, a tutela di chi, pur avendo difficoltà nel provvedere ai propri interessi, non necessita comunque di ricorrere all'**interdizione** o all'**inabilitazione**. Per maggiori informazioni su questa figura si può consultare i numerosi siti a disposizione, tra cui [www.ats-brescia.it](http://www.ats-brescia.it) quindi cliccando su "Cittadini" poi su "Ufficio di Protezione Giuridica". (vedasi allegato 1 "I diritti dell'anziano").

## **SPOSTAMENTI DI STANZA O DI PIANO**

Premesso che è cura della struttura limitare al massimo gli spostamenti di camera e/o piano degli ospiti per favorire e sostenere il loro ambientamento e orientamento all'interno della Struttura, può rendersi necessario, per esigenze organizzative o di gestione di problemi di convivenza, uno spostamento di camera e/o di piano dell'ospite. Pur nella condivisione di questa scelta con i parenti e nella disponibilità a valutare soluzioni alternative, sarà facoltà della Direzione Sanitaria stabilire il trasferimento interno (es. cambio del piano di degenza e/o della stanza di degenza) in base alle variabili necessità dell'Ospite stesso o per motivi di ordine organizzativo relativi alla gestione dei reparti.

## **DIMISSIONI**

L'ospitalità presso l'RSA può essere a tempo determinato (es. ricoveri di sollievo) o a tempo indeterminato.

Il rapporto si può risolvere:

- ❖ volontà delle parti di recedere al Contratto di Ingresso secondo quanto previsto dallo stesso;
- ❖ impossibilità ad erogare le prestazioni oggetto del Contratto di Ingresso. L'Azienda, su proposta del Responsabile sanitario, può disporre la procedura di dimissione dell'Ospite oppure attivare d'urgenza l'istanza di trasferimento presso centri ospedalieri nel caso in cui le condizioni di quest'ultimo siano tali da non permettere presso l'RSA l'erogazione della dovuta assistenza o presentino pericoli o rischi per gli altri ospiti;
- ❖ inadempimento all'obbligo di pagamento della retta (o sua quota a carico dell'utenza) come indicato nel Contratto d'ingresso;
- ❖ decesso/dimissione dell'ospite;
- ❖ alla data di scadenza del contratto di ingresso qualora trattasi di ricovero di sollievo.

Al momento delle dimissioni il Responsabile sanitario o uno dei Medici collaboratori dallo stesso delegato, redige una relazione in cui sono riportate tutte le informazioni clinico-assistenziali necessarie ad assicurare continuità delle cure. Nella medesima relazione sono altresì indicati i nominativi e i recapiti telefonici per contattare il responsabile sanitario e la Caposala per ogni ulteriore informazione. Ove necessario l'Azienda si attiverà a sostegno dei familiari affinché le dimissioni avvengano in forma assistita con l'intervento anche del Comune di provenienza e/o dei servizi distrettuali dell'ASST.

In caso di decesso è compito della "persona di riferimento" incaricare un servizio di pompe funebri, di propria scelta, per l'assolvimento di tutte le pratiche necessarie alla sepoltura.

## **RETTE (vd. prospetto inserito nel presente Documento)**

Le rette di ricovero, temporaneo o definitivo, vengono proposte dal Direttore generale al Consiglio di Amministrazione congiuntamente al Bilancio di previsione così come previsto dal vigente Statuto dell'Azienda.

Le nuove rette vengono rese note ai familiari attraverso riunioni, affissioni sulla bacheca dei familiari e una nota scritta e illustrate nel corso di uno specifico incontro convocato dal Presidente dell'Azienda speciale.

La retta di ricovero per gli inserimenti a tempo indeterminato è comprensiva di: vitto, alloggio, assistenza di base, assistenza medica e infermieristica, assistenza farmaceutica, riabilitativa, tele cardiologia, materiale sanitario vario, ausili per incontinenti, attività di animazione, pulizia dei locali e della biancheria.

La retta non comprende: eventuali tickets su analisi di laboratorio ed esami strumentali quali ad esempio le prestazioni di radiologia in RSA, trasporto con mezzi non dell'Ente, visite specialistiche richieste dai familiari, dotazione di vestiario e biancheria personale in genere.

Servizi straordinari a pagamento: parrucchiera solo tinta e permanente (vd. prospetto inserito nel presente Documento).

Prima dell'ingresso l'ospite è tenuto a presentare copia del bonifico di **deposito cauzionale** pari a una mensilità calcolata su 30 giorni, il quale verrà conservato, a titoli di garanzia, su conto corrente infruttifero.

La retta deve essere versata anticipatamente, **entro i primi 10 giorni del mese a cui si riferisce**, tramite bonifico bancario (codice Iban indicato in fattura). In caso di ritardato versamento verrà applicato l'interesse di mora così come stabilito dalla normativa vigente. La quota una tantum di etichettatura della biancheria sarà fatturata con la prima retta.

La retta di ricovero per gli inserimenti cd. "di sollievo" non comprende, oltre alle voci sopramenzionate, il servizio parrucchiera, l'assistenza farmaceutica (inclusi materiali per medicazioni particolari) e gli ausili per l'incontinenza.

Per confermare la prenotazione del posto di sollievo l'ospite dovrà presentare copia del bonifico, a titolo di **deposito cauzionale** effettuato sul conto corrente infruttifero dell'Azienda, di € 300,00 due mesi prima dell'ingresso. Tale cifra verrà restituita al termine del soggiorno dalla quale potranno essere dedotte eventuali spese aggiuntive, quali ad esempio il servizio di parrucchiera. Nel caso in cui l'ospite non dovesse accedere alla struttura l'importo verrà trattenuto.

Cinque giorni prima dell'ingresso su posto di sollievo l'ospite è tenuto a presentare copia del bonifico del pagamento della mensilità anticipata.

**In caso di decesso dell'Ospite** la retta dovrà essere corrisposta fino al terzo giorno successivo a quello del trapasso. La quota relativa ai giorni non usufruiti, ad eccezione dei 3 die predetti, verrà restituita agli aventi diritti.

**Nel caso di assenze dalla RSA**, dovute a qualsiasi motivo, la retta deve essere corrisposta nella misura intera.

In caso di richiesta per eventuali integrazioni o contributi per il pagamento della retta i richiedenti dovranno rivolgersi all'Ufficio Servizi sociali del Comune di residenza anagrafica dell'ospite prima dell'inserimento in RSA.

## **SERVIZIO TRASPORTO**

L'Azienda provvede a garantire gratuitamente il servizio di trasporto e accompagnamento a visite specialistiche con i propri mezzi condotti dai volontari dell'Organizzazione AUSER di Rezzato. Qualora le condizioni cliniche dell'ospite richiedano l'intervento dell'autoambulanza l'Azienda provvederà alla programmazione del servizio, in tal caso il costo del trasporto sarà a carico dell'ospite.

## **SERVIZIO MENSA**

Il servizio di vitto viene effettuato nelle sale da pranzo della struttura nei seguenti orari:

- Colazione     ore 07.30 e ore 08.00
- Pranzo        ore 11,20 e ore 11,40
- Cena          ore 17,20 e ore 17,40

I menù sono articolati in "menù invernale" e "menù estivo", con rotazione ogni 6 settimane. Il menù è realizzato dal dietista della ditta appaltatrice sotto il controllo del Responsabile sanitario. A seguito di prescrizioni sanitarie specifiche, il menù viene personalizzato.

All'ingresso del locale refettorio sito al piano terra della R.S.A. viene esposto ogni mattina il menù del giorno (pranzo e cena).

Per le festività sono proposti menù speciali attinenti, ove possibile, alla tipologia della giornata festiva.

La tabella dietetica di seguito proposta si riferisce ad una settimana tipo e le alternative indicate sono disponibili ogni giorno.

### **Menù tipo:**

#### **PRIMA COLAZIONE**

Caffè, latte, thè con biscotti frollini, pane o fette biscottate, marmellata monoporzionata, yogurt/budino.

#### **IDRATAZIONE:**

Thè, succhi di frutta (bevande calde o fredde in base alle diverse stagioni).

#### **PRANZO:**

**Primo piatto:** menù del giorno. **In alternativa:** pasta o riso all'olio, brodo di carne, pastina in brodo di carne, primo del giorno frullato

**Secondo piatto:** menù del giorno. **In alternativa:** fettina di carne alla piastra, prosciutto cotto, formaggio, tonno all'olio, omogeneizzato, secondo del giorno frullato.

**Contorno:** verdura del menù del giorno **In alternativa:** purè, contorno frullato.

**Dessert:** mousse di frutta, yogurt, budino.

**Bevande:** ½ lt d'acqua minerale e vino al bicchiere a richiesta.

#### **MERENDA:**

Thè, succhi di frutta, yogurt, mousse di frutta o budino, gelati nel periodo estivo.

#### **CENA:**

**Primo piatto:** menù del giorno. **In alternativa:** Pastina in brodo di carne, brodo di carne, semolino in brodo di carne.

**Secondo piatto:** menù del giorno. **In alternativa:** fettina di carne alla piastra, prosciutto cotto.

**Contorno:** verdura del menù del giorno **In alternativa:** Purè, omogeneizzato di verdura, contorno frullato.

**Dessert:** mousse di frutta, yogurt, budino.

**Bevande:** ½ lt d'acqua minerale e vino al bicchiere a richiesta

Tutti i pasti vengono completati con pane e frutta fresca di stagione. Dolce e grappa saranno serviti solo la domenica e i festivi.

**Non è possibile portare agli ospiti cibi o bevande che non abbiano avuto l'autorizzazione dal Responsabile sanitario e non rispettino le norme HACCP.**

E' pertanto vietato introdurre all'interno della R.S.A. di alcun alimento prodotto artigianalmente.

Tutti gli alimenti provenienti dall'esterno devono essere confezionati e riportare sulla confezione numero di lotto e data di scadenza.

Inoltre, tutto ciò che non viene consumato al momento deve essere smaltito e non può essere conservato all'interno della struttura.

## **GIORNATA TIPO IN RSA**

- **Ore 06.00** inizio giro letti con effettuazione dell'igiene personale, docce (come da calendario definito dalla Caposala che prevede l'effettuazione della doccia una volta alla settimana ad ogni ospite).
- **Dalle ore 07.30 alle ore 09.00** colazione.
- **Dalle ore 09.00** inizio dei trattamenti di Fisioterapia in base al piano di lavoro settimanale definito dalle FKT in accordo con la Fisiatra e la Caposala. Durante la mattinata vengono garantiti la somministrazione della terapia, i controlli sanitari e le prestazioni infermieristiche specifiche.
- **Ore 10.00** idratazione (somministrazione a tutti gli ospiti di bevande calde o fredde in base alle diverse stagioni).
- **dalle ore 09.45 alle ore 11.20** animazione / fisioterapia di gruppo in base alla programmazione definita e attività libera (visione TV, ascolto musica, passeggiate in giardino, visite familiari).
- **Ore 11.20** inizio pranzo.  
Al termine del pranzo gli ospiti che gradiscono vengono riaccompagnati a letto; per i restanti è previsto un momento di relax negli spazi di uso comune.
- **Ore 14.15** alzata degli ospiti dopo il riposo pomeridiano.
- **Dalle ore 14.30 alle ore 17.20** attività di animazione in base alla programmazione appositamente definita e merenda.
- **Ore 17.20** inizio cena.
- **Dalle ore 18.30 alle ore 20.00** preparazione per la notte e allettamento. L'orario del riposo notturno non è fissato rigidamente, il personale cerca, per quanto possibile, di rispettare le abitudini e le richieste individuali.

## **SERVIZIO DI LAVANDERIA**

Il servizio di lavanderia è effettuato all'interno per quanto riguarda gli indumenti degli ospiti ed affidato a ditta esterna per la biancheria piana. Al momento dell'ingresso la Caposala o persona da Lei delegata verifica l'idoneità dei capi di abbigliamento del nuovo ospite ai sistemi di lavaggio in essere. Ogni capo viene inoltre contrassegnato con un'etichetta con il nominativo dell'ospite e un numero identificativo. Il servizio di lavanderia è già incluso nella retta e viene richiesta una quota una tantum per il servizio di etichettatura. E' concessa ai familiari che lo desiderano una gestione autonoma del lavaggio dei propri indumenti senza che ciò comporti una riduzione della retta.

## **SERVIZIO DI IGIENE E SANIFICAZIONE AMBIENTALE**

La pulizia viene garantita ed effettuata da Ditta esterna, la pulizia dei locali di cucina dal personale della Ditta cui è affidato il servizio di ristorazione.

Nel rispetto delle disposizioni regionali in materia di **prevenzione della Legionella** l'Azienda speciale si è dotata di un protocollo di Autocontrollo che prevede tra i vari interventi il prelievo, a cadenza semestrale, di campioni di acqua per la ricerca del batterio della legionella.

Ogni anno inoltre, prima della messa in funzione dell'impianto di raffrescamento, un tecnico appositamente incaricato provvede alla pulizia e disinfezione di tutti i filtri.

Tutti i dipendenti vengono forniti di DPI necessari a svolgere il lavoro in sicurezza (mascherine, guanti, cuffie, calzari ecc.).

La struttura a messo a disposizione di tutti gel igienizzante.

### **SALA MORTUARIA**

E' presente una sala mortuaria, con accesso autonomo rispetto alla RSA, destinata ad accogliere esclusivamente le salme di ospiti defunti in attesa delle esequie. A richiesta dei familiari, l'ospite deceduto presso altre strutture ospedaliere, può essere trasportato nella camera mortuaria fino allo svolgimento delle esequie, previa autorizzazione del Responsabile sanitario.

Le esequie di norma, su indicazione della Curia, devono essere svolte presso la parrocchia di appartenenza del defunto.

L'utilizzo della sala mortuaria non comporta alcun onere aggiuntivo.

## TERZA PARTE

### CENTRO DIURNO INTEGRATO "GIANCARLO SERIOLI"

#### **IL CENTRO**

E' un servizio che opera in regime diurno in grado di fornire un reale supporto a situazioni precarie, in alternativa al ricovero a tempo pieno.

Si rivolge ad anziani parzialmente autosufficienti o con problemi di ordine sociale e/o relazionale ma anche psico-fisico, che vivono da soli o in famiglia, la quale necessita, nell'arco della giornata, di alcuni momenti di sollievo.

Il Centro Diurno Integrato, in funzione dal 1997, è accolto presso una struttura di proprietà del Comune di Rezzato attigua al cortile della RSA e dal 18 Maggio del 2008 è intitolato alla memoria del Rag. Giancarlo Serioli, Vice-Presidente dell'Azienda speciale dalla fondazione fino alla Sua improvvisa scomparsa verificatasi il 4 Maggio 2008.

Il Centro Diurno Integrato è accreditato e autorizzato per n. 16 ospiti ed è operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.30.

Il trasporto dal domicilio al Centro Diurno e ritorno, è garantito dai volontari dell'Organizzazione AUSER con mezzi dell'Azienda.

Il Centro offre varie prestazioni:

- di tipo alberghiero, vitto e alloggio diurno,
- sanitarie, mediche, psicologiche e infermieristiche;
- assistenza religiosa
- fisioterapiche, trattamenti individuali o di gruppo;
- socio-assistenziali, bagno e igiene dell'ospite, alimentazione ecc.;
- animazione
- partecipazione a gite e momenti ricreativi fuori dalla struttura.
- accompagnamento con nostro mezzo per visite specialistiche e/o esami strumentali o disbrigo pratiche di segretariato sociale.

#### **PROCEDURE DI AMMISSIONE/GESTIONE LISTA D'ATTESA**

La domanda di ammissione al servizio diurno può essere inoltrata dall'anziano stesso, da un suo familiare, dai servizi sociali del Comune o dal medico di medicina generale.

Viene compilata l'apposita modulistica, ritirabile presso l'ufficio amministrativo dell'Azienda o scaricabile dal sito internet [www.ealmici.it](http://www.ealmici.it), che sarà valutata dal Responsabile sanitario.

Al ricevimento di un parere d'idoneità e nel caso in cui le richieste di ammissione al Servizio siano superiori alla disponibilità dei posti, viene formulata una graduatoria gestita dal servizio stesso, nella persona del Responsabile Sanitario e addetta Ufficio Amministrativo con l'approvazione finale del Direttore Generale, sulla base di un'assegnazione di punteggio che segue i seguenti criteri:

- territorialità;
- eventuale situazione di emergenza legata alla persona;
- eventuale situazione di emergenza legata al contesto familiare;
- compatibilità del soggetto con il contesto diurno (ambiente strutturale e gruppo d'utenza);
- data di presentazione della domanda.

A parità di punteggio verranno ulteriormente applicati i seguenti criteri:  
data di presentazione della domanda (parere d'idoneità)

In caso di contatto della famiglia da parte dell'Azienda Speciale Evaristo Almici, questa verrà riportata sul frontespizio della domanda stessa specificando giorno/mese/anno e risposta della famiglia.

### **INSERIMENTO/PRESA IN CARICO DELL'UTENTE**

Le modalità di inserimento dell'utente vengono concordate fra lo stesso o un familiare e la direzione del Centro al momento della sottoscrizione del **Contratto di ingresso** (prima dell'inizio della frequenza al CDI).

Ogni inserimento prevede un percorso personalizzato nei tempi e nelle giornate di presenza.

Al momento dell'inserimento, l'utente viene accolto dal Direttore generale, dal collaboratore amministrativo, dal Medico di turno, dalla Caposala e dall'operatrice in servizio presso il Centro.

Tutti i dati raccolti vengono inseriti nel Fascicolo Sanitario-assistenziale e concorrono alla stesura del P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale).

Anche per il C.D.I., analogamente a quanto attuato per l'ammissione in R.S.A., è prevista la possibilità che l'utente e/o i suoi familiari concordino preventivamente con il Direttore generale una **visita conoscitiva del servizio** sia per quanto attiene gli spazi che le attività svolte.

### **DIMISSIONI**

L'inserimento al CDI può concludersi:

- ❖ per dimissioni volontarie;
- ❖ impossibilità ad erogare le prestazioni oggetto del contratto d'ingresso. L'Azienda, su proposta del Responsabile sanitario, può disporre la procedura di dimissione dell'utente oppure attivare d'urgenza l'istanza di ricovero presso centri ospedalieri nel caso in cui le condizioni di quest'ultimo siano tali da non permettere presso il CDI l'erogazione della dovuta assistenza o presentino pericoli o rischi per gli altri ospiti;
- ❖ inadempimento all'obbligo di pagamento della retta (o sua quota a carico dell'utenza) come indicato nel Contratto di ingresso;
- ❖ in caso di assenze per più di 60 giorni;
- ❖ decesso/dimissione o trasferimento dell'utente;
- ❖ alla data di scadenza del Contratto di ingresso qualora trattasi di inserimento temporaneo.

Al momento delle dimissioni il Responsabile sanitario o uno dei Medici collaboratori dallo stesso delegato, redige una relazione in cui sono riportate tutte le informazioni clinico-assistenziali necessarie ad assicurare continuità delle cure. Nella medesima relazione sono altresì indicati i nominativi e i recapiti telefonici per contattare il responsabile sanitario e la Caposala per ogni ulteriore informazione. Ove necessario l'Azienda si attiverà a sostegno dei familiari affinché le dimissioni avvengano in forma assistita con l'intervento anche del Comune di provenienza e/o dei servizi distrettuali dell'ASST.

## RETTE

Le rette per la frequenza al Centro Diurno Integrato vengono proposte dal Direttore generale al Consiglio di Amministrazione congiuntamente al Bilancio di previsione del successivo triennio, così come previsto dal vigente Statuto dell'Azienda.

Le nuove rette vengono rese note ai familiari attraverso riunioni e una nota scritta e illustrate nel corso di uno specifico incontro convocato dal Presidente dell'Azienda speciale.

La retta è comprensiva di: vitto, assistenza di base, assistenza medica (incluse prestazioni specialistiche di Fisiatria e Telecardiologia) e infermieristica, assistenza riabilitativa, attività fisioterapiche di gruppo, attività di animazione, pulizia dei locali.

La retta non comprende: assistenza farmaceutica, prestazioni specifiche fisioterapiche con prescrizione medica, ausili per l'incontinenza, trasporto con mezzi non dell'Ente, dotazione di vestiario e biancheria personale in genere. Non sono inclusi nella retta ma possono tuttavia essere fruiti i servizi di parrucchiera, e podologo.

Prima dell'ingresso l'utente è tenuto a presentare copia del bonifico di **deposito cauzionale** pari a € 1.200,00, circa due mensilità, il quale verrà conservato, a titoli di garanzia, su conto corrente infruttifero. Tale importo verrà trattenuto dall'ente in caso di dimissioni inferiori al periodo di due mesi salvo nei casi di decesso dell'utente.

La retta deve essere versata, **entro i primi 10 giorni del mese successivo a cui si riferisce**, tramite bonifico bancario (codice Iban indicato in fattura). In caso di ritardato versamento verrà applicato l'interesse di mora così come stabilito dalla normativa vigente.

In caso di dimissioni dell'utente, la retta verrà corrisposta fino all'ultimo giorno di frequenza oppure alla data di comunicazione della cessazione del servizio.

In caso di richiesta per eventuali integrazioni o contributi per il pagamento della retta i richiedenti dovranno rivolgersi all'Ufficio Servizi sociali del Comune di Rezzato.

## SERVIZIO TRASPORTO

L'Azienda provvede a garantire per gli utenti residenti nel Comune di Rezzato il servizio trasporto (andata/ritorno) includendo tale costo nella retta giornaliera applicata. Per gli utenti non residenti nel Comune di Rezzato il servizio di trasporto deve essere effettuato dai familiari o dai servizi sociali competenti per territorio, se effettuato dall'Azienda verranno applicati degli oneri aggiuntivi (Allegato 7). L'Azienda garantisce a tutti gli utenti del C.D.I. anche servizio gratuito di trasporto e accompagnamento per visite specialistiche e/o indagini diagnostiche destinando a tale scopo i propri mezzi condotti dai volontari con cui è stipulata apposita convenzione.

## SERVIZIO MENSA

Il servizio di vitto viene effettuato nelle sale da pranzo della struttura nei seguenti orari:

- Pranzo            ore 11,30
- Cena             ore 17,30

I menù sono articolati in "menù invernale" e "menù estivo", con rotazione ogni 6 settimane. Il "**menù tipo**" è lo stesso riportato nella sezione relativa alla R.S.A..

Il menù è realizzato dal dietista della ditta appaltatrice sotto il controllo del Responsabile sanitario. A seguito di prescrizioni sanitarie specifiche, il menù viene personalizzato.

Ogni pomeriggio l'operatrice illustra il menù del giorno successivo e stila la prenotazione direttamente con gli utenti. Nella sala polivalente del C.D.I. viene esposto ogni mattina il menù del giorno.

Non è possibile portare agli ospiti cibi o bevande che non abbiano avuto l'autorizzazione dal Responsabile sanitario e non rispettino le norme HACCP.

E' pertanto vietato introdurre all'interno del CDI alcun alimento prodotto artigianalmente.

Tutti gli alimenti provenienti dall'esterno devono essere confezionati e riportare sulla confezione numero di lotto e data di scadenza.

Inoltre, tutto ciò che non viene consumato al momento deve essere smaltito e non può essere conservato all'interno della struttura.

### **GIORNATA TIPO PRESSO IL CDI**

**Ore 08.30** arrivo presso il Centro. Gli utenti vengono accompagnati al Centro dai parenti oppure dai volontari dell'AUSER a cui l'Azienda ha affidato tramite il servizio di trasporto e accompagnamento effettuato con i pulmini di proprietà dell'Azienda stessa.

**Dalle ore 09.30 alle ore 11.30** attività animative/ricreative e momento per idratazione.

**Ore 11.30** pranzo.

**Dalle 13.00 alle 15.00** attività di fisioterapia.

**Dalle ore 15.00 alle ore 17.00** attività animative/ricreative e momento per merenda.

**Ore 17.00** inizio rientro a casa per chi non cena al CDI. Gli utenti vengono riaccompagnati dai parenti oppure dai volontari dell'AUSER.

**Ore 17.30** inizio cena.

**Dalle ore 18.00** inizio rientro a casa. Gli utenti vengono riaccompagnati dai parenti oppure dai volontari dell'AUSER.

## QUARTA PARTE

### RSA APERTA

L'Azienda speciale "Evaristo Almici" ha aderito al progetto regionale RSA APERTA (ex DGR 7769/2018) fornendo prestazioni socio sanitarie domiciliari. Il servizio è gestito in collaborazione con la Cooperativa La Rondine di Mazzano (BS).

Il servizio di RSA Aperta è finalizzato a migliorare la qualità di vita delle persone fragili, favorendo la loro permanenza a domicilio, attraverso interventi qualificati mirati a sostenere il mantenimento delle capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni.

Tale misura, inoltre, offre un sostegno al caregiver nell'espletamento dell'attività di assistenza assicurata dallo stesso attraverso interventi mirati.

Le prestazioni erogabili, successivamente illustrate nel punto specifico, vengono definite entro i limiti massimi stabiliti dalla delibera regionale n. 7769/2018; la persona, pertanto, può beneficiare della Misura RSA Aperta **senza oneri o costi di compartecipazione**.

#### **DESTINATARI DEL SERVIZIO**

Il servizio è rivolto a persone (o loro familiari/caregiver):

- non autosufficienti che abbiano compiuto 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%, con o senza indennità di accompagnamento;
- con demenza presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. ora Centro Disturbi Cognitivi e Demenze

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

#### **PRESTAZIONI EFFETTUATE**

La misura "RSA Aperta" si caratterizza per l'offerta di attività di natura socio sanitaria finalizzate a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza e anziani non autosufficienti, attraverso interventi qualificati volti al mantenimento delle capacità residue della persona e al sostegno al caregiver nell'espletamento dei compiti di cura. Riguardo alla tipologia, frequenza massima degli interventi, figure professionali previste dalla misura si rimanda ai contenuti della DGR 7769/2018.

Per tutti i destinatari si prevedono:

#### **Valutazione Multidimensionale**

La valutazione, oltre alla rilevazione dei bisogni, è caratterizzata da:  
anamnesi clinica;

rilevazione delle condizioni socio – ambientali, comprese le risorse attivabili (familiari e non);  
rilevazione degli eventuali interventi sanitari, socio sanitari e sociali già in atto, anche finalizzata a escludere eventuali incompatibilità con l'erogazione della misura;

somministrazione di scale validate. Nell'ambito della valutazione multidimensionale di persone affette da demenza è prevista venga somministrata al caregiver la scala CBI (Caregiver Burden Inventory) di misurazione dello stress e alla persona la scala CDR (Clinical Dementia Rating) o altre simili, in grado di assicurare una valutazione della gravità della demenza che dovrà sempre essere espressa (lieve, moderata, grave, gravissima). Per la valutazione multidimensionale di persone anziane ultra 75enni si prevede la somministrazione al caregiver della scala CBI per la misurazione dello stress e all'anziano della scala di Barthel Index Modificata (BIM).

A seguito della valutazione accedono alla misura:  
le persone con demenza certificata a prescindere dal livello di gravità della malattia e di stress del caregiver;  
gli anziani non autosufficienti ultra 75 anni, invalidi civili al 100%, che riportano un punteggio alla scala di Barthel modificata compreso tra 0 – 24 e indipendentemente dal livello di stress del caregiver.

**Care Management:** operatore sanitario che garantisce il monitoraggio della presa in carico e la tenuta dei contatti con altri servizi. Al fine di rispondere in maniera specifica ai bisogni differenziati dei due target di popolazione individuati come eleggibili per la misura e qualificare le prestazioni erogabili attraverso la stessa, sono stati previsti interventi differenti a seconda della tipologia di destinatari:

per l'area delle demenze, a seconda del livello di gravità della malattia

**stabilito durante la valutazione multidimensionale:**

interventi di stimolazione cognitiva

consulenza alla famiglia per la gestione dei disturbi del comportamento

supporto psicologico al caregiver

stimolazione o mantenimento delle capacità motorie

igiene personale (per pazienti non allettati con disturbi del comportamento)

consulenza alla famiglia per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti di vita

interventi di riabilitazione motoria

nursing

interventi per problematiche legate alla malnutrizione e disfagia

interventi per la prevenzione dei danni terziari

interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento

per l'area della non autosufficienza:

interventi per il mantenimento delle abilità residue

consulenza alla famiglia per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti di vita

consulenza alla famiglia per le problematiche legate all'alimentazione

consulenza alla famiglia per la gestione di problematiche relative all'igiene personale

interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione al caregiver

### **Presentazione della richiesta e verifica dei requisiti di accesso**

La richiesta viene inoltrata dal cittadino direttamente alla Cooperativa La Rondine di Mazzano (BS) tel. 030.2629716, mediante la compilazione del modulo standard (allegato 1), e rilasciando la documentazione sanitaria che accerta l'idoneità ai requisiti richiesti, spetta alla Cooperativa la verifica di tali requisiti di accesso e di eventuali incompatibilità, che avviene entro cinque giorni dalla consegna della domanda.

### **Verifica positiva dei requisiti di accesso e percorso**

In caso di verifica positiva dei requisiti di accesso, la RSA, attraverso la stessa cooperativa effettua la valutazione multidimensionale al domicilio della persona, anche assicurando i necessari raccordi territoriali (MMG, Comune, ecc.), entro dieci giorni dalla presentazione della domanda.

### **Profili professionali previsti per la valutazione multidimensionale**

La valutazione viene effettuata da un medico, e da un'altra figura professionale, solitamente l'assistente sociale. Dovendo la valutazione considerare sia aspetti di natura clinico – sanitaria, sia di natura socio – ambientale e relazionale.

### **Incompatibilità**

Risulta incompatibile la fruizione contemporanea di RSA aperta e di altre misure e/o interventi regionali e/o altri servizi/unità d'offerta della rete sociosanitaria, eccezion fatta per interventi di tipo ambulatoriale e per le prestazioni occasionali o continuative di soli prelievi erogati in ADI.

### **Tempistica per la verifica dei requisiti, la valutazione, l'attivazione della misura**

La verifica dei requisiti di accesso alla valutazione viene effettuata entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda, completa di tutta la documentazione richiesta. In caso di verificata idoneità, la valutazione multidimensionale al domicilio viene effettuata entro i successivi 10 giorni lavorativi. In caso di esito positivo della valutazione, la stesura

del PI indica la data prevista per l'attivazione degli interventi che, di norma, avviene entro i successivi 30 giorni.

### **PI e PAI**

In caso di esito positivo alla valutazione multidimensionale si procede alla definizione del Progetto individualizzato, con esplicitazione della durata, comunque non superiore ai tre mesi. Il PI prevede, obiettivi, aree di intervento, tempi e figure professionali coinvolte. Il Progetto viene condiviso con la persona o suo Amministratore di sostegno e con il caregiver di riferimento e sottoscritto dagli stessi. Sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza col PI, viene elaborato il conseguente PAI, indicando gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità e i tempi di attuazione. Laddove la situazione clinico – assistenziale lo richieda, viene data informazione del PI al MMG ed eventualmente al Servizio Sociale comunale.

### **Sospensioni e interruzioni**

Le interruzioni della misura inferiori a 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico, ma vanno documentate nel Fascicolo. Qualora la motivazione dell'interruzione sia però legata a un ricovero ospedaliero, indipendentemente dalla durata della degenza, viene sempre considerata la necessità di una rivalutazione del PI. Interruzioni superiori a 15 giorni comportano la formale sospensione della presa in carico, mentre interruzioni superiori a 30 giorni prevedono la chiusura della presa in carico. La presa in carico presso altre unità d'offerta sociosanitarie prevede la chiusura del progetto.

### **FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO**

La fascia oraria di erogazione delle prestazioni programmate verrà concordata con l'Utente del servizio.

Il servizio viene normalmente garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 17.00.

## QUINTA PARTE

### SERVIZIO FISIOTERAPIA PER UTENTI ESTERNI

Il servizio di fisioterapia riabilitativa, attivato in collaborazione con l'assessorato ai servizi sociali del Comune di Rezzato viene erogato presso la palestra della Rsa "Evaristo Almici" in via Santuario n. 3.

Tale servizio è stato pensato al fine di estendere la terapia riabilitativa anche agli utenti non residenti in casa di riposo.

La struttura si avvale di figure professionali qualificate che operano sul soggetto anziano disabile o ad alto rischio di disabilità non soltanto al fine di rieducare i deficit funzionali singoli ma, soprattutto, per migliorare la qualità di vita connessa alla motricità.

Il servizio di recupero e rieducazione funzionale offerto dalla RSA "Evaristo Almici" nasce dall'idea di offrire alla popolazione locale la possibilità di fruire di un servizio sanitario "vicino all'utente". Le attività di riabilitazione sono finalizzate a consentire il massimo recupero possibile delle funzioni motorie lese a seguito di eventi patologici e/o traumatici, prevenendo le menomazioni secondarie e curando la disabilità, per consentire alla persona una qualità di vita compatibile con il massimo livello possibile di autonomia nell'ambiente di vita.

La fisioterapia, negli orari in cui la palestra e le attrezzature non sono a disposizione degli ospiti, è aperta alle persone che provengono dall'esterno senza limiti di età.

E' possibile prenotare i servizi telefonando al numero di telefono 030/2791408 dal lunedì al venerdì.

Per l'accesso al servizio gli utenti devono esibire agli operatori qualificati la certificazione rilasciata dal medico di medicina generale, fisiatra o ortopedico.

Le prestazioni erogate in regime privato:

- Fisioterapia posturale /segmentaria/procett.
- Riabilitazione neuro motoria
- FKT – respiratoria
- Massaggi( cervicale – dorsale –lombare )
- Massaggio drenante
- Pompage ( trazioni cervicali manuali )
- Elettrostimolazione
- Ionoforesi
- Magnetoterapia
- Radarterapia
- Tecar
- Tens (antalgica)
- Ultrasuonoterapia a massaggio
- Ultrasuonoterapia ad immersione.

Vi è anche la possibilità di noleggiare la magnetoterapia da utilizzare comodamente a domicilio.

## ALLEGATO N. 1 - I DIRITTI DELL'ANZIANO

### **DIRITTO ALLA TUTELA DELLA SALUTE**

L'anziano viene assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante, attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico. Gli obiettivi fondamentali delle attività rivolte agli ospiti riguardano: la prevenzione, la diagnosi, la terapia farmacologica e riabilitativa.

### **DIRITTO AL DECORO**

L'Ente considera fattore prioritario per il decoro dell'individuo l'igiene personale e la cura complessiva della persona. Ciò avviene costantemente con l'impiego di risorse umane e degli ausili necessari per migliorare la qualità dell'assistenza degli ospiti. A tale fine si è proceduto all'elaborazione di specifici protocolli nei quali sono individuate le modalità di svolgimento delle attività di assistenza agli ospiti.

### **L'ABBIGLIAMENTO**

I capi indossati dagli ospiti devono garantire una decorosa presentazione dell'ospite. Essi sono personali, ben tenuti, stirati, adatti ad ogni patologia e stagione. All'atto dell'ingresso essi sono posti nell'armadio personale, previo inserimento di apposite etichette con l'indicazione di un chiaro e inconfondibile segno di riconoscimento.

### **L'IGIENE DEGLI AMBIENTI**

Tutti gli ambienti in cui si effettuano i vari servizi devono essere adeguatamente e costantemente tenuti in ordine, puliti e igienizzati, compresi gli oggetti suppellettili presenti, mediante l'impiego di attrezzi, apparecchiature, detergenti e disinfettanti adeguati e necessari.

### **DIRITTO AD UNA CORRETTA ALIMENTAZIONE**

E' importante che ogni ospite fruisca dei pasti adeguati dal punto di vista quantitativo e qualitativo, dietetico, calorico-proteico, della temperatura, dell'orario.

### **DIRITTO ALL'INDIVIDUALITA'**

Ogni ospite ha diritto ad un inserimento dignitoso, ad una corretta valutazione e ad una assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni, affinché la qualità della vita nella struttura sia garantita e tutelata. Le diverse figure professionali presenti nella R.S.A hanno il compito di favorire e stimolare le scelte individuali degli ospiti, nonché l'autonomia, dove possibile, nelle attività quotidiane.

### **DIRITTO AD UNA STRUTTURA CHE OPERI IN SINERGIA E IN RETE CON I SERVIZI SOCIALI DEL TERRITORIO**

L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro. Per questo motivo le strategie organizzative e operative sono improntate ad una integrazione di tutte le attività di cui l'anziano è destinatario.

### **DIRITTO ALLA SICUREZZA IN CASO DI EMERGENZA**

In caso di emergenza di qualsiasi natura o per qualsiasi causa, l'ospite ha diritto a ricevere prioritariamente tutte quelle forme di intervento atte ad allontanarlo dalla fonte di pericolo.

### **DIRITTO AL CORRETTO CONTATTO CON LA FAMIGLIA**

L'Ente deve adoperarsi per mantenere sempre forti i legami tra la famiglia e l'ospite inserito nella struttura. I Regolamenti dei Servizi sollecitano i familiari a visitare l'ospite frequentemente, mantenendo una costante continuità affettiva.

## ALLEGATO N. 2 – INFORMATIVA AD OSPITI E PARENTI



### TUTELA DELLA PERSONA FRAGILE CON LIMITATA CAPACITA' DI AGIRE

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

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

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

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

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

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

La protezione giuridica **dell'Amministrazione di Sostegno** ha l'importante finalità, come si evince dall'esordio della stessa legge, di tutelare, *"con la minore limitazione possibile della capacità di agire, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana, mediante interventi di sostegno temporaneo o permanente"*. L'amministratore di sostegno, nominato dal Giudice Tutelare, interviene sia per gli aspetti di carattere personale che patrimoniale. Nel decreto di nomina il Giudice Tutelare stabilisce individualmente i compiti dell'amministratore in base alla situazione e alle capacità residue del beneficiario della protezione giuridica. L'amministratore di sostegno permette quindi di dare una risposta adeguata alle esigenze di protezione di ciascun soggetto, consentendo di dare al beneficiario una protezione giuridica mirata alla sua fragilità (es. esprimere il consenso per le cure sanitarie e per interventi sociali, firmare documenti, scegliere la collocazione abitativa, amministrare il proprio patrimonio...).

## L'Amministratore di Sostegno

### **I beneficiari**

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

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

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

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

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

Nel procedimento per la nomina dell'Amministratore di Sostegno non vi è l'obbligo di farsi assistere da un legale, tranne nel caso in cui sussistano importanti conflitti familiari o nel caso in cui è necessario gestire ingenti patrimoni (per informazioni relative all'eventuale patrocinio gratuito a spese dello Stato rivolgersi all'Ordine degli Avvocati - Via San Martino della Battaglia n. 18 - tel. 030/41503).

### Per approfondire l'argomento è possibile consultare:

- L'Ufficio Protezione Giuridica dell'ATS  
Viale Duca degli Abruzzi n. 15 – Brescia  
Edificio n. 4  
tel. 030/3838075 – 030/3839034;  
e-mail [StrutturaTutela@ats-brescia.it](mailto:StrutturaTutela@ats-brescia.it)  
Sito [www.ats-brescia.it](http://www.ats-brescia.it) nella sezione "Cittadini" - "Ufficio Tutela Giuridica"
- Gli operatori dell'ASST o del Comune di riferimento per la persona
- Il Servizio Sociale del Comune di residenza.



**ALLEGATO 3/A**  
**MODULO ISTANZA DI ACCESSO CIVICO SEMPLICE**  
ai sensi art.5, co.1, D.Lgs. 33/2013 e s.m.i

Azienda Speciale Evaristo Almici  
Via Santuario, 3  
25086 Rezzato (BS)  
E-mail: [amministrazione@ealmici.it](mailto:amministrazione@ealmici.it)

Il sottoscritto \_\_\_\_\_  
nato a \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
residente in \_\_\_\_\_  
via/piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_  
e-mail \_\_\_\_\_ fax n. \_\_\_\_\_

**CONSTATATA**

- la mancata pubblicazione  
 la pubblicazione parziale

**RELATIVAMENTE A:**

- documento/i \_\_\_\_\_  
 dato/i \_\_\_\_\_  
 informazione/i \_\_\_\_\_

*Il soggetto istante è invitato a fornire, se noti, gli estremi del documento, la fonte del dato e l'eventuale descrizione del loro contenuto*

**CHIEDE**

all'Azienda in indirizzo di provvedere in merito, in conformità a quanto disposto dall'art. 5, co. 1 del d.lgs. 33/2013.

**DICHIARA**

di voler ricevere comunicazione dell'avvenuta pubblicazione di quanto sopra meglio specificato, nonché di ricevere il collegamento ipertestuale al seguente indirizzo di recapito

- presso il seguente indirizzo di posta elettronica non certificata: \_\_\_\_\_  
 presso il seguente indirizzo di posta elettronica certificata: \_\_\_\_\_  
 per posta cartacea, al seguente indirizzo: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Luogo e data

(firma del richiedente)

N.B. Allegare fotocopia di un documento di identità in corso di validità.

Salva l'imposta di bollo, è previsto il pagamento degli importi indicati sul sito web dell'Azienda, riguardanti il rilascio del documento.

**Informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 RGPD).** L'Azienda Speciale E. Almici, in qualità di Titolare del trattamento, tratterà i dati personali conferiti con il presente modulo, con modalità cartacee ed informatiche, per le finalità attinenti all'accoglimento della richiesta di accesso, in attuazione dei compiti di interesse pubblico perseguiti dal Titolare, conformemente al Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD), in particolare per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico.

Il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro mancato inserimento non consente di completare il procedimento avviato.

I dati saranno trattati per tutto il tempo del procedimento e, successivamente alla cessazione del procedimento, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori del Titolare del trattamento o dei soggetti espressamente nominati come Responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea. Gli interessati hanno il diritto di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (art. 15 e ss. del RGPD). L'apposita istanza è presentata contattando il Responsabile della Protezione dei Dati personali, presso l'Ente, all'indirizzo mail: [ufficioprivacy@ealmici.it](mailto:ufficioprivacy@ealmici.it). Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno, altresì, il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (con sede in Piazza di Monte Citorio n. 121, IT – 00186 Roma) quale autorità di controllo nazionale secondo le procedure previste (art. 57, par. 1, lettera f), RGPD).



**ALLEGATO 3/B**  
**MODULO ISTANZA DI ACCESSO CIVICO**  
**GENERALIZZATO**  
ai sensi art.5, co.2, D.Lgs. 33/2013 e s.m.i

Azienda Speciale Evaristo Almici  
Via Santuario, 3  
25086 Rezzato (BS)  
E-mail: [amministrazione@ealmici.it](mailto:amministrazione@ealmici.it)

Il sottoscritto \_\_\_\_\_

nato a \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

residente in \_\_\_\_\_

via/piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_ fax n. \_\_\_\_\_

**CHIEDE**

di poter esercitare il diritto di accesso civico generalizzato di cui all'art. 5, c. 2 del d.lgs. 33/2013, con riferimento al seguente

- documento/i \_\_\_\_\_
- dato/i \_\_\_\_\_
- informazione/i \_\_\_\_\_

*Il soggetto istante è invitato a fornire, se noti, gli estremi del documento, la fonte del dato e l'eventuale descrizione del loro contenuto*

A tal fine

**DICHIARA**

di voler ricevere quanto sopra specificato al seguente indirizzo di recapito

- presso il seguente indirizzo di posta elettronica non certificata: \_\_\_\_\_
- presso il seguente indirizzo di posta elettronica certificata: \_\_\_\_\_
- per posta cartacea, al seguente indirizzo: \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Luogo e data

(firma del richiedente)

N.B. Allegare fotocopia di un documento di identità in corso di validità.

Salva l'imposta di bollo, è previsto il pagamento degli importi indicati sul sito web dell'Ente, riguardanti il rilascio del documento.

**Informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 RGPD).** L'Azienda Speciale E. Almici, in qualità di Titolare del trattamento, tratterà i dati personali conferiti con il presente modulo, con modalità cartacee ed informatiche, per le finalità attinenti all'accoglimento della richiesta di accesso, in attuazione dei compiti di interesse pubblico perseguiti dal Titolare, conformemente al Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD), in particolare per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico.

Il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro mancato inserimento non consente di completare il procedimento avviato.

I dati saranno trattati per tutto il tempo del procedimento e, successivamente alla cessazione del procedimento, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e dai collaboratori del Titolare del trattamento o dei soggetti espressamente nominati come Responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea. Gli interessati hanno il diritto di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del RGPD). L'apposita istanza è presentata contattando il Responsabile della Protezione dei Dati personali, presso l'Ente, all'indirizzo mail: [ufficioprivacy@ealmici.it](mailto:ufficioprivacy@ealmici.it). Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno, altresì, il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (con sede in Piazza di Monte Citorio n. 121, IT – 00186 Roma) quale autorità di controllo nazionale secondo le procedure previste (art. 57, par. 1, lettera f), RGPD).



**ALLEGATO 3/C**  
**MODULO ISTANZA DI ACCESSO DOCUMENTALE**  
ai sensi della Legge 241/1990

Azienda Speciale Evaristo Almici  
Via Santuario, 3  
25086 Rezzato (BS)  
E-mail: [amministrazione@ealmici.it](mailto:amministrazione@ealmici.it)

Il sottoscritto \_\_\_\_\_

nato a \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

residente in \_\_\_\_\_

via/piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_ fax n. \_\_\_\_\_

*(barrare la casella corrispondente)*

- in proprio;
- nella sua qualità di legale rappresentante pro-tempore

dell'Associazione/Ente \_\_\_\_\_

con sede legale in \_\_\_\_\_

via/piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_ fax n. \_\_\_\_\_

**N.B. sezione da compilare solo nel caso in cui il richiedente sia rappresentante di associazione/ente portatore di interessi pubblici diffusi o collettivi: specificare, in questo caso, il titolo (es. Statuto costitutivo) da cui risulta che l'ente è stato istituito per tutelare determinati interessi e che individua l'idoneità ad essere portatore di interessi.**

**CHIEDE**

- personalmente
- tramite il suo delegato Sig. \_\_\_\_\_ Codice fiscale \_\_\_\_\_

**QUANTO SEGUE**

- di prendere visione
- il rilascio di copia, in carta semplice
- il rilascio di copia, in carta autenticata dei sottoelencati documenti amministrativi: (indicare gli estremi del documento ovvero gli elementi che ne consentano l'individuazione):



**ALLEGATO 3/C**  
**MODULO ISTANZA DI ACCESSO DOCUMENTALE**  
ai sensi della Legge 241/1990

Azienda Speciale Evaristo Almici  
Via Santuario, 3  
25086 Rezzato (BS)  
E-mail: [amministrazione@ealmici.it](mailto:amministrazione@ealmici.it)

**PER I SEGUENTI MOTIVI**

*(specificare e, ove occorra, comprovare l'interesse diretto, concreto ed attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso)*

Il sottoscritto richiedente dichiara di essere consapevole che in presenza di controinteressati (persone che potrebbero vedere lesa la propria riservatezza) l'Ente, ai sensi dell'art. 3 del D.P.R. 184/2006, è tenuto a dare comunicazione della presente richiesta agli stessi i quali possono farne motivata opposizione entro 10 gg.

Luogo e data

(firma del richiedente)

N.B. Allegare fotocopia di un documento di identità in corso di validità per l'invio tramite posta, fax.

Salva l'imposta di bollo, è previsto il pagamento degli importi indicati sul sito web dell'Ente, riguardanti il rilascio del documento.

**Informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 RGPD).** L'Azienda Speciale E. Almici, in qualità di Titolare del trattamento, tratterà i dati personali conferiti con il presente modulo, con modalità cartacee ed informatiche, per le finalità attinenti all'accoglimento della richiesta di accesso, in attuazione dei compiti di interesse pubblico perseguiti dal Titolare, conformemente al Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD), in particolare per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico.

Il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro mancato inserimento non consente di completare il procedimento avviato.

I dati saranno trattati per tutto il tempo del procedimento e, successivamente alla cessazione del procedimento, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori del Titolare del trattamento o dei soggetti espressamente nominati come Responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea. Gli interessati hanno il diritto di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del RGPD). L'apposita istanza è presentata contattando il Responsabile della Protezione dei Dati personali, presso l'Ente, all'indirizzo mail: [ufficioprivacy@ealmici.it](mailto:ufficioprivacy@ealmici.it). Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno, altresì, il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (con sede in Piazza di Monte Citorio n. 121, IT – 00186 Roma) quale autorità di controllo nazionale secondo le procedure previste (art. 57, par. 1, lettera f), RGPD).

## Allegato 3/D: Costi di riproduzione per Accesso civico e documentale

1. riproduzione cartacea in formato A4 o A3, b/n:
  - fino a 50 pagine: €. 25,00;
  - fino a 100 pagine: €. 50,00;
  - fino a 150 pagine: €. 75,00;
  - fino a 200 pagine: €. 100,00;
  - fino a 250 pagine: €. 125,00;
  - fino a 300 pagine: €. 150,00;
  - fino a 350 pagine: €. 175,00;
  - fino a 400 pagine: €. 200,00;
  - oltre 400 pagine: €. 300,00.
2. riproduzione cartacea in formato A4 o A3, a colori:
  - fino a 50 pagine: €. 50,00;
  - fino a 100 pagine: €. 100,00;
  - fino a 150 pagine: €. 150,00;
  - fino a 200 pagine: €. 200,00;
  - fino a 250 pagine: €. 250,00;
  - fino a 300 pagine: €. 300,00;
  - fino a 350 pagine: €. 350,00;
  - fino a 400 pagine: €. 400,00;
  - oltre 400 pagine: €. 600,00.
3. riproduzione digitale da originale cartaceo (scansione documento in formato A4):
  - fino a 50 pagine: €. 25,00;
  - fino a 100 pagine: €. 50,00;
  - fino a 150 pagine: €. 75,00;
  - fino a 200 pagine: €. 100,00;
  - fino a 250 pagine: €. 125,00;
  - fino a 300 pagine: €. 150,00;
  - fino a 350 pagine: €. 175,00;
  - fino a 400 pagine: €. 200,00;
  - oltre 400 pagine: €. 300,00.
4. Fornitura supporti informatici da parte dell'Azienda:
  - Costo per ciascun CD €. 2,00;
5. Trasmissione via fax (solo A4 b/n):
  - per pagina: €. 0,50;
6. Diritti di ricerca (costo a forfait, nel caso in cui la richiesta di accesso non fornisca informazioni sufficienti per consentire la rapida identificazione del documento richiesto): € 50,00;
7. Spedizione postale: equivalente alla tariffa postale vigente;
8. Esenzione prevista in caso di documenti già formati digitalmente e trasmissibili via e-mail ordinaria o PEC, qualora le dimensioni del file lo consentano (indicativamente sotto i 20 MB): € 0,00.

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE – ANNO \_\_\_\_\_ RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE “EVARISTO ALMICI”

### INFORMAZIONI DEL COMPILATORE

#### Barrare la casella interessata

Qual è il suo grado di parentela con l'ospite	Figlio	Coniuge	Fratello/Sorella
Con quale frequenza riesce a far visita al proprio familiare	Più volte a settimana	Più volte al mese	Raramente
Da quanto tempo è ospitato in struttura il proprio familiare	Meno di sei mesi	Da sei mesi a due anni	Da oltre due anni
Nucleo di appartenenza	Nucleo Giallo	Nucleo Azzurro	Nucleo Bianco

### IL NOSTRO PERSONALE

Sulla base della sua esperienza come giudica complessivamente il servizio prestato dalle seguenti figure professionali:

Figure professionali	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non valutabile
Medici					
Infermieri					
Fisioterapisti					
Animatori					
ASA / OSS					
Amministrativi					
Addetti portineria					

## I NOSTRI SERVIZI - VITA IN RSA

Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non valutabile
Per chi compila il questionario per la prima volta: Come giudica l'accoglienza e le informazioni ricevute all'ingresso in RSA					
Come giudica la pulizia degli ambienti					
Come giudica il servizio lavanderia					
Come giudica complessivamente il servizio ristorazione					
Gli orari della struttura (sveglia, bagni, pasti ecc.) sono adeguati all'esigenza degli ospiti					
Gli spostamenti all'interno della struttura sono agevoli					
Come giudica le attività interne (feste, giochi, laboratori ecc.)					
Come giudica il servizio parrucchiera					
Come giudica il servizio podologo					
Come giudica il rispetto della riservatezza e della dignità dell'ospite					
Come giudica il rapporto umano tra ospiti e personale					
Come giudica la qualità delle cure igieniche					
Come valuta la disponibilità del personale ad offrire informazioni					
Come valuta il calore e l'accoglienza della nostra RSA					

# Azienda Speciale Evaristo Almici

Sede legale via Santuario, 3 - 25086 Rezzato (BS)



## PER CONCLUDERE

Esprima con un voto finale (da 1 a 10) il grado di soddisfazione complessivo relativamente alla degenza del suo familiare presso l'RSA: [\_\_\_\_\_]

Hai suggerimenti, osservazioni, punti di miglioramento?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Grazie per la collaborazione






Allegato 5

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE ANNO \_\_\_\_\_ CENTRO DIURNO INTEGRATO "GIANCARLO SERIOLI"

QUESTIONARIO COMPILATO DA: PARENTE  UTENTE

CDI: F  M

Per contribuire al miglioramento del servizio offerto, si prega cortesemente di barrare la valutazione che si ritiene più appropriata al Vostro giudizio nei confronti delle prestazioni rese dalla struttura:

	Ottimo	Buono	Discreto	Scarso	Insuffi.
					
<b>Cortesia, disponibilità e professionalità del personale:</b>					
• Medico della struttura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Infermieristico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Fisioterapico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Animativo/Educativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Operatore Socio-Sanitario (OSS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Psicologo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Amministrativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Religioso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Parrucchiera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Podologa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informazioni ricevute prima dell'ingresso e accoglienza al CDI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informazioni di natura clinica (per quanto di competenza del CDI)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Orari e qualità dei servizi igienico-sanitari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spazi a disposizione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualità del cibo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Orari e modalità servizio pasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comfort degli ambienti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Silenzio dopo l'orario del pasto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comfort della zona adibita al riposo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pulizia degli ambienti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizio di trasporto convenzionato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accesso esterno alla casa di riposo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Trattamento complessivo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suggerimenti e note:					



# Azienda Speciale Evaristo Almici

Sede legale via Santuario, 3 - 25086 Rezzato (BS)  
Telefono 030/2791408 - Fax 030/2595811  
Partita IVA - Codice Fiscale e numero iscrizione  
del Registro Imprese di Brescia 02416190987  
e-mail direzione generale: [direzione@ealmici.it](mailto:direzione@ealmici.it)  
e-mail amministrazione: [amministrazione@ealmici.it](mailto:amministrazione@ealmici.it)  
posta elettronica certificata: [ealmici@pec.it](mailto:ealmici@pec.it)  
sito internet [www.ealmici.it](http://www.ealmici.it)



## Allegato 6- Modulo apprezzamenti/lamentele/suggerimenti

Gentile Signora/Egregio Signore,

Con l'obiettivo di un continuo miglioramento del servizio erogato, in un'ottica di condivisione delle valutazioni con i fruitori del servizio, mettiamo a Sua disposizione questo modulo attraverso cui Lei potrà segnalarci sia i riscontri positivi delle prestazioni ricevute che le eventuali lamentele, segnalazioni di disservizi, difformità nella erogazione del servizio rispetto alla Carta dei Servizi, proposte di miglioramento e ogni altro suggerimento utile per migliorare la qualità delle prestazioni.

Il modulo, compilato in tutte le sue parti (le ricordo che non verranno prese in considerazione segnalazioni anonime), va inserito nell'apposita cassetta collocata all'ingresso della struttura RSA. Entro 30 giorni dalla consegna verrà contattata da un nostro incaricato per la risposta alla Sua istanza.

RingraziandoLa per la collaborazione, le porgo i nostri più cordiali saluti.

**Il Direttore Generale**

Alla c.a. del Direttore Generale

Il/lasottoscritto/a.....

residente a .....via.....n.....

Tel.....Fax.....e-mail.....

Parente di (nome e cognome dell'ospite) .....

### Livello di parentela con l'ospite:

- coniuge/ex convivente     figlio/a     fratello/sorella     altro .....(specificare)  
 Tutore     amministratore di sostegno     curatore

### Ricoverato al

1 nucleo giallo     2 nucleo azzurro        3 nucleo bianco   

Centro Diurno Integrato        Centro Diurno Disabili   

### espone la propria:

- lamentela     apprezzamento     suggerimento

rispetto a (specificare descrivendo brevemente le circostanze dell'apprezzamento/lamentela):

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

### INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI Art. 13 Regolamento (UE) n. 679/2016 – Regolamento generale sulla protezione dei dati

Gentile Signore/a,

La raccolta delle informazioni tramite il questionario è finalizzata esclusivamente ad elaborazioni statistiche, effettuate anche con strumenti elettronici, al fine di valutare la qualità dei servizi e/o delle prestazioni socio sanitarie offerte e verificare il grado di soddisfazione della Clientela; la raccolta dei dati è connessa al perseguimento dell'interesse legittimo del Titolare. La compilazione del questionario è facoltativa e un eventuale rifiuto di fornirli non avrà conseguenze negative sulla possibilità di usufruire delle prestazioni socio sanitarie.

In ogni caso, le Sue valutazioni saranno trattate in modo anonimo, cioè senza alcun riferimento alla Sua persona o a dati che possano consentire di identificarLa, e saranno conservati solo per il tempo necessario al completo svolgimento dell'indagine di qualità. Successivamente i Suoi dati personali saranno distrutti.

In qualunque momento potrà conoscere le informazioni che La riguardano, verificare se sono esatte, integrarle, aggiornarle, rettificarle, opporsi al loro trattamento per motivi legittimi ed esercitare gli altri diritti riguardanti i suoi dati personali, artt. 15-22 del Regolamento 679/2016, rivolgendosi al Titolare del trattamento o inviando una mail a: [ufficioprivacy@ealmici.it](mailto:ufficioprivacy@ealmici.it). Resta fermo il Suo diritto di presentare reclamo all'Autorità italiana, il Garante Privacy, ove ritenuto necessario per la tutela dei Suoi dati personali e dei Suoi diritti in materia.

Data.....

(firma) .....

## ALLEGATO N. 7 – RETTE ANNO 2026

### RETTE R.S.A. "EVARISTO ALMICI"

Ospiti residenti nel Comune di Rezzato:	€ 55,00
Ospiti non residenti nel Comune di Rezzato:	€ 60,00
Ospiti provenienti da Comuni privi di R.S.A.:	€ 65,00

#### Servizio parrucchiera:

- Compresa nella retta una prestazione mensile di taglio e piega
- La seconda prestazione del mese di taglio e piega: € 18,00
- Permanente: € 40,00
- Tinta: € 20,00

\*\*\*\*\*

Posto di sollievo residenti nel Comune di Rezzato:	€ 82,00
Posto di sollievo non residenti nel Comune di Rezzato:	€ 92,00

Per il posto di sollievo non sono incluse nelle rette sopra indicate le prestazioni di parrucchiera e podologo che corrispondono a:

- Taglio e piega: € 18,00
- Permanente: € 40,00
- Tinta: € 20,00
- Podologo: € 25,00

\*\*\*\*\*

#### Per entrambi i servizi:

Servizio radiologia in struttura, a prestazione:	€ 60,00
Servizio etichettatura una tantum:	€ 60,00
Scheda di valutazione sanitaria:	€ 35,00
Pratica Amministratore di Sostegno	€ 100,00 più rimborso spese vive (bollo ecc.)

Per i soggiorni, le attività extra e le prestazioni specifiche, che sono con adesione volontaria dell'ospite/utente, saranno eventualmente previsti costi aggiuntivi.

## RETTE C.D.I. "GIANCARLO SERIOLI"

quota fissa mensile pari ad **€ 280,00** frequenza 5 gg/settimana  
quota fissa mensile pari ad **€ 200,00** frequenza 3 gg/settimana  
quota fissa mensile pari ad **€ 150,00** frequenza 2 gg/settimana

- + **€ 17,00** giornata intera + trasporto
  - + **€ 16,00** giornata intera senza trasporto
  - + **€ 14,00** giornata parziale + trasporto
  - + **€ 13,00** giornata parziale senza trasporto
- Trasporto non residenti entro 15 Km: **€ 120,00/mese**

In caso di assenze degli utenti

- i primi 20 gg la cifra da corrispondere sarà la sola quota fissa mensile;
- dal 21° al 40° giorno di assenza la cifra da corrispondere sarà la quota fissa mensile più l'importo corrispondente alla presenza;
- dal 41° al 60° giorno di assenza la cifra da corrispondere sarà la quota fissa mensile più l'importo corrispondente alla presenza a cui si aggiungerà l'importo analogo alla cifra erogata da Regione Lombardia.

Trascorso tale periodo (60 gg. di assenza) la persona verrà dimessa.

Per il calcolo delle giornate di assenza vengono considerati i giorni di apertura del Centro (non le giornate da calendario), le assenze anche non continuative, il conteggio dei giorni di assenza sarà su base annua.

Nel caso di ricovero ospedaliero le giornate di assenza non verranno considerate a presentazione di documentazione comprovante l'ospedalizzazione.

Non sono incluse nelle rette sopra le seguenti prestazioni, fruibili anche dagli utenti del CDI, che corrispondono a:

- Taglio e piega: **€ 18,00**
- Permanente: **€ 40,00**
- Tinta: **€ 20,00**
- Podologo: **€ 25,00**
- Servizio radiologia in struttura, a prestazione: **€ 60,00**
- Scheda di valutazione sanitaria: **€ 35,00**

Per i soggiorni, le attività extra e le prestazioni specifiche, che sono con adesione volontaria dell'ospite/utente, saranno eventualmente previsti costi aggiuntivi.

## ALLEGATO N. 8 - SCHEDE CORREDO

### ALCUNE IMPORTANTI RACCOMANDAZIONI:

- Gli indumenti devono essere in tessuti non delicati. Sono da **ESCLUDERE** i capi in pura lana, in cashmere, in pura seta, in pizzo o altri tessuti non resistenti a frequenti lavaggi ad elevata temperatura.
- Preferire gli indumenti di maglia a quelli di tela (la maglia agevola la vestibilità, specie per l'articolazione della spalla).
- Per la stessa ragione preferire indumenti aperti davanti (anche solo di due o tre bottoni).
- Le calzature da donna devono essere senza tacchi.
- Per qualsiasi richiesta in merito agli indumenti occorre fare riferimento alla Caposala.

<i><b>UOMO</b></i>	<i><b>DONNA</b></i>
<b>Invernale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 10 maglie intimo cotone manica corta (taglia comoda).</li> <li>- 5 paia di calze caldo cotone (morbide).</li> <li>- 10 paia di pantaloni morbidi con elastico. No chiusure, no bottoni.</li> <li>- 10 maglie/maglioni comodi e morbidi. (anche taglia in più).</li> <li>- 10 pigiami di cotone con manica lunga.</li> </ul>	<b>Invernale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 10 maglie intimo cotone manica corta (taglia comoda).</li> <li>- 5 paia di calze caldo cotone (morbide).</li> <li>- 10 paia di pantaloni morbidi con elastico. No chiusure, no bottoni.</li> <li>- 10 maglie/maglioni comodi e morbidi. (anche taglia in più).</li> <li>- 7 pigiami o 7 camicie da notte in cotone morbido con manica lunga.</li> </ul>
<b>Estivo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 10 maglie intimo cotone senza maniche (taglia comoda).</li> <li>- 5 paia di calze di cotone (morbide).</li> <li>- 10 paia di pantaloni leggeri con elastico. No chiusure, no bottoni.</li> <li>- 10 magliette di cotone.</li> <li>- 3 golfini di cotone.</li> <li>- 10 pigiami di cotone con manica corta.</li> </ul>	<b>Estivo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 10 maglie intimo cotone senza maniche (taglia comoda).</li> <li>- 5 paia di calze di cotone (morbide).</li> <li>- 10 paia di pantaloni leggeri con elastico. No chiusure, no bottoni.</li> <li>- 10 magliette di cotone.</li> <li>- 3 golfini di cotone.</li> <li>- 7 pigiami o 7 camicie da notte cotone morbido con manica corta.</li> </ul>
<b>Calzature</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 paio di ciabatte</li> <li>- 1 paio di scarpe invernali</li> <li>- 1 paio di scarpe estive</li> </ul>	<b>Calzature</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 paio di ciabatte</li> <li>- 1 paio di scarpe invernali</li> <li>- 1 paio di scarpe estive</li> </ul>
<b>Beauty</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pettine</li> <li>- Rasoio elettrico</li> <li>- Dopobarba</li> <li>- Deodorante</li> <li>- Spazzolino</li> <li>- Dentifricio</li> <li>- Pasta per protesi dentale</li> <li>- Contenitore dentiera</li> <li>- 10 fazzoletti di stoffa</li> </ul>	<b>Beauty</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pettine</li> <li>- 10 fazzoletti di stoffa</li> <li>- Dentifricio</li> <li>- Spazzolino</li> <li>- Deodorante</li> <li>- Pasta per protesi dentale</li> <li>- Contenitore protesi dentale</li> </ul>

N.B. per gli Ospiti che utilizzano biancheria intima come slip, reggiseni e collant è necessario integrare il corredo con:

- 5 reggiseni
- 10 paia di collant
- 10 slip