“FONDAZIONE ISTITUTO BREGOLI ETS - Ente fondato nel 1847”

Iscritto il 12.05.2026 numero Repertorio 170509 Sezione G) del RUNTS

già Fondazione con riconoscimento personalità giuridica il 01.03.2004
delibera n. VII/16453 del 23.02.2004 Regione Lombardia

Residenza Sanitaria Assistenziale

Carta dei Servizi

CARTA DEI SERVIZI

COS’ È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti dei servizi e l’Ente che eroga il servizio, con lo scopo preciso di:

a. tutelare i diritti degli utenti;

b. tutelare l’immagine dell’Ente descrivendo chiaramente i servizi offerti con indicazione di quelli previsti dalle norme, che disciplinano l’attività e quelli assicurati per capacità professionali dell’Ente e di conseguenza erogabili o a titolo gratuito, se previsto dall’Ente, o a pagamento con le relative modalità;

c. promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l’offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La Carta dei Servizi porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatore di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente e secondo le attese da loro percepite i servizi resi.

Il documento contiene informazioni circa:

1. i servizi forniti;

2. le modalità di partecipazione dell’utente al servizio.

La “Fondazione Istituto Bregoli ETS – Ente fondato nel 1847” di Pezzaze (BS), Ente gestore della Casa di Riposo, si impegna, per i servizi erogati, a garantirne la qualità, a mantenerla e a verificarla.

La Carta, oltre alla descrizione dei servizi, diventa così un vero e proprio contratto che l’Ente sottoscrive con l’Ospite al fine di:

1. migliorare costantemente i servizi resi;

2. valutare e comprendere le aspettative degli utenti;

3. descrivere come intende espletare i servizi;

4. instaurare un dialogo con gli utenti per farli sentire parte integrante del sistema.

INTRODUZIONE STORICA

L'Istituto trae origine dal testamento olografo del benemerito Sig. Angelo Bregoli fu Antonio, concittadino di Pezzaze, datato 08 gennaio 1847 e depositato il 10 ottobre 1849.
Il Fondatore Angelo Bregoli dispose l'utilizzo delle proprie sostanze mobili ed immobili destinandole ad un preciso progetto filantropico indirizzato su linee di attenta promozione culturale e sociale. Il progetto aveva tra i suoi obiettivi la costituzione di un "ospitale per i poveri di tutta la Parrocchia di Pezzaze" ed "una scuola di terza e quarta classe di lingua italiana"; l'istituzione subisce trasformazioni nel corso del tempo ed adegua, di volta in volta, i propri servizi alle esigenze del territorio. Nel corso del Novecento l'"ospitale" completa la sua trasformazione divenendo Casa di Riposo.
L'Ente ha assunto la natura giuridico formale di "Fondazione" ai sensi dell'art. 14 e seguenti del Codice Civile, con personalità giuridica di cui alle disposizioni del D.P.R. 10 febbraio 2000 n. 361 ed è risultata iscritta all'Anagrafe Unica delle O.N.L.U.S. prevista dall'art. 11 del D.Lgs. 4 dicembre 1997 n. 460, appositamente istituita presso il Ministero delle Finanze. Il riconoscimento della personalità giuridica avveniva il 01.03.2004 con delibera n. VII/16453 del 23.02.2004 Regione Lombardia; in tal senso l'Istituto possiede natura giuridica privata, essendo un'*ex* Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.), depubblicizzata con provvedimento regionale. Le leggi fondamentali dell'Ente sono le Tavole di fondazione (testamento olografo del fondatore) e lo Statuto. I Regolamenti interni dell'Ente organizzano la vita comunitaria e sono prescrittivi. La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) "Fondazione Istituto Bregoli" possiede Autorizzazione al Funzionamento, a seguito di verifica dei requisiti generali e specifici di esercizio/accreditamento, come da verbale dell'ATS di Brescia n. RSA 012/2020 del 03.03.2020. La RSA offre complessivamente n. 89 posti letto, di cui n. 50 autorizzati accreditati (n. 48 a contratto) n. 38 posti letto autorizzati ordinari (solventi) e n. 1 posti letto di sollievo. L'atto di accreditamento è stato rilasciato dalla Regione Lombardia con provvedimento n. 8850 del 08.10.2012.
In ottemperanza della normativa prevista dal D.Lgs. n. 117/2017 "Codice del Terzo Settore", con atto Notaio Dott. Giammatteo Rizzonelli Rep. n. 47891 e Racc. n. 33339 del 17.03.2026, registrato a Brescia il 19.03.2026 al numero 13980 serie 1T, la "Fondazione Istituto Bregoli" da O.N.L.U.S. si è trasformata in ETS - Ente del Terzo Settore, acquisendo pienamente tale qualifica giusto provvedimento rilasciato da Provincia di Brescia il 12.05.2026 con cui è stata comprovata l'iscrizione al RUNTS Sezione G) numero di Repertorio 170509. Da tale momento pertanto la R.S.A. risulta a tutti gli effetti Ente del Terzo Settore, svolgendo attività non commerciale e di natura socio-sanitaria e socio-assistenziale.

FUNZIONIGRAMMA

L'Ente è gestito da un Consiglio d'Amministrazione (C.D.A.) composto da cinque membri; l'attuale C.D.A. veniva nominato in data 20.09.2024 in numero di quattro membri dal Sindaco del Comune di Pezzaze, mentre il Parroco della Parrocchia di S. Apollonio di Pezzaze risulta membro di diritto. Compiti del C.D.A., ai sensi dello Statuto, consistono nel delineare gli indirizzi gestionali e programmatici dell'Istituto, approvare Bilanci, nominare o revocare la Direzione dell'Ente, prendere atto e/o ratificare gli accadimenti lavorativi del personale, modificare lo Statuto se necessario, ecc…

<u>CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE</u>

PRESIDENTE:	Bontacchio Savino
VICE PRESIDENTE:	Viotti Chiara
CONSIGLIERE:	Borghetti Don Omar
CONSIGLIERE:	Bregoli Elena
CONSIGLIERE:	Crippa Giulio

ORGANIGRAMMA TECNICO

DIRETTORE AMMINISTRATIVO:	Avv. Alessandra Galesi
RESPONSABILE SANITARIO:	Dott.ssa Barbara Ottobri
MEDICI DI STRUTTURA:	Dott.ssa Irene Lorenzini
MEDICI REPERIBILI:	Dott.ssa Barbara Ottobri Dott.ssa Irene Lorenzini Dott.ssa Paola Ferri
INFERMIERA COORDINATRICE:	I.P. Franca Gatta
SUPPORTO INF. COORDINATORE:	I.P. Mauro Cottali
TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE:	Dott.ssa Ilaria Speltoni Dott.ssa Elena Piardi
ED. PROFESSIONALI/ANIMATRICI:	Lorena Raza, Federica Bettinsoli, Monica Contrini (in sostituzione per maternità Elena Vivenzi)

PERSONALE AMMINISTRATIVO: n. 1 Referente Amministrativo Contabile a tempo pieno e indeterminato; due impiegati, di cui uno a tempo pieno e indeterminato ed uno a tempo parziale e indeterminato.

PERSONALE SANITARIO (Responsabile Sanitario e Medici di struttura)

PERSONALE INFERMIERISTICO: n. 1 dipendente Infermiere Professionale a tempo pieno e indeterminato; n. 1 dipendente Infermiere Professionale part-time a tempo indeterminato; Infermieri Professionali, posti a disposizione da Società Convenzionata.

PERSONALE SOCIO ASSISTENZIALE:
Operatori aventi qualifica di ASA;
Operatori aventi qualifica di OSS.

VOLONTARI: accede alla struttura un'Associazione giuridicamente riconosciuta di volontari, le cui attività vengono gestite in sinergia con il servizio di Animazione.

LINEE GUIDA AZIENDALI:

- soddisfazione dell'Ospite in conformità alle norme e all'etica professionale;
- continuo miglioramento del servizio;
- attenzione ai requisiti sociali e dell'ambiente;
- efficacia ed efficienza nelle prestazioni di servizio;
- affinamento costante delle capacità professionali degli operatori addetti ai vari servizi, attuato mediante programmi di formazione mirati alle specifiche competenze delle varie figure professionali operanti in azienda;
- informazione e coinvolgimento di tutti i dipendenti, di qualsiasi livello, circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione ed il mantenimento costante nel tempo;
- continuo sforzo teso ad ottimizzare l'organizzazione del lavoro nei reparti e in generale delle attività che consentono la pianificazione e l'esecuzione del servizio;
- rispetto assoluto delle normative di legge vigenti in materia di sicurezza ed igiene sul lavoro, antinfortunistica, trattamento salariale dei lavoratori, contratti di lavoro di categoria nazionali;

- attenta analisi di indicazione, osservazioni, lamentele degli utenti e dei parenti in maniera tale da poter individuare e disporre di elementi che indichino la qualità percepita nel servizio fornito;
- formalizzare il patrimonio delle conoscenze aziendali attraverso la redazione di protocolli operativi, l'informazione e l'aggiornamento del personale;
- ricerca ed eliminazione costante delle non conformità nella convinzione che un difetto non implica solamente un intervento correttivo con i costi conseguenti, ma anche una perdita di immagine aziendale o responsabilità legale per danni procurati;
- operare dando priorità alla prevenzione rispetto alla soluzione a posteriori delle criticità;
- predisporre un ambiente di lavoro che stimoli il miglioramento e solidi rapporti di collaborazione;
- stimolare e diffondere i principi della qualità affinché essa sia un patrimonio a tutto il personale di qualunque livello;
- assicurarsi che siano ben compresi i compiti da svolgere, gli obiettivi da conseguire, ed il modo in cui essi influiscono sulla qualità dei servizi e delle prestazioni erogate;
- curare che tutti siano consapevoli di avere un ruolo e di influire sulla qualità del servizio fornito all'Ospite;
- accertare periodicamente la motivazione nel provvedere alla qualità del servizio.

I SERVIZI RESIDENZIALI

(* = servizio compreso nella retta – I servizi e le forniture non comprese nella retta sono analiticamente descritte nella colonna "Tipo di servizio")

TIPO SERVIZIO	ACCREDITATI CONTR.	OSPITI SOLVENTI E DI SOLLIEVO	ACCREDIT. NON CONTR.
PRESTAZIONI ALBERGHIERE			
assistenza alberghiera completa	*	*	*
colazione, pranzo e cena	*	*	*
servizio di lavanderia (lavaggio e stiratura effetti personali)	*	*	*
cambio letto	*	*	*
attività ricreativo – culturali	*	*	*
una o più zone soggiorno, una o più zone per attività motorie e ricreativo – culturale, sala o sale da pranzo	*	*	*
pulizia giornaliera della struttura	*	*	*
pulizia straordinaria delle stanze e dell'edificio	*	*	*
parrucchiere	-	-	-
barbiere	*	*	*
rammendo effetti personali	*	*	*
accompagnamento Ospiti (anche con ambulanza) per visite specialistiche e ricoveri in centri specializzati	*	-	-
vitto tramite tabelle dietetiche approvate dalla Direzione Sanitaria e/o dal medico curante	*	*	*
spazio verde attrezzato (attività riabilitative esterne)	*	*	*
assicurazione responsabilità civile	*	*	*
videoteca, quotidiani e collegamento con biblioteca comunale	*	*	*
somministrazione dei pasti con ausilio di menù, personalizzato e non, autorizzati dagli organi preposti	*	*	*

al controllo tenendo conto dello stato di salute degli ospiti			
servizio in camera (solo in caso di problemi di salute)	*	*	*
PRESTAZIONI A RILIEVO SANITARIO			
fornitura farmaci e presidi sanitari - (per gli Ospiti solventi, sollievo e accreditati non contrattualizzati il costo dei farmaci e dei presidi sanitari è a loro carico)	*	-	-
somministrazione farmaci agli Ospiti in caso di necessità	*	*	*
medicazioni (per gli Ospiti solventi, sollievo e accreditati non contrattualizzati è a loro carico il solo costo del materiale; la prestazione medico/infermieristica è a carico della struttura)	*	*	*
prelievi per analisi di laboratorio	*	*	*
iniezioni	*	*	*
rilevazione della pressione arteriosa	*	*	*
consulenza cardiologica telematica	*	*	*
visite mediche da parte del medico della struttura	*	*	*
consulenza geriatrica (il costo della consulenza geriatrica è a carico degli Ospiti)	-	-	-
attrezzature specifiche: carrozzine, girelli, tre piedi, bastoni canadesi	*	-	-
Podologo in struttura	-	-	-
fornitura ausili per l'incontinenza	*	-	-
rilevazione della glicemia (per gli Ospiti solventi, sollievo e accreditati non contrattualizzati il costo del materiale è a loro carico; la prestazione medico/infermieristica è a carico della struttura)	*	*	*
utilizzo ossigenoterapia in caso di necessità (per gli Ospiti solventi, sollievo e accreditati non contrattualizzati il costo dell'ossigeno è a loro carico)	*	*	*
assistenza tutelare diurna e reperibilità notturna	*	*	*
fisioterapia	*	*	*
consulenza dietologica e verifica dello stato nutrizionale del paziente	*	*	*
SERVIZI AMMINISTRATIVI			
Rilascio documentazione sociosanitaria ed amministrativa su richiesta formale dell'utente (da evadere nel più breve tempo possibile, comunque in un periodo non inferiore a 20 giorni dalla richiesta)	-	-	-
Rilascio dichiarazione prevista dalla D.G.R. 21 marzo 1997 n. 23316 attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie	*	*	*
custodia effetti personali	*	*	*
gestione e custodia denaro e oggetti di valore	*	*	*
istruttoria pratiche invalidità civile	*	-	-
SERVIZIO RELIGIOSO			
luogo di preghiera e di culto	*	*	*
servizio di assistenza religiosa	*	*	*

I SERVIZI TERRITORIALI[1]

TIPO SERVIZIO	Servizio erogato ad utenti del territorio comunale	Servizio erogato ad utenti del territorio dell'Alta Valle	Servizio erogato ad utenti di tutto il territorio valligiano
PRESTAZIONI			
Fisioterapia	*	*	*
Confezionamento pasti da asporto	*	-	-
Servizio di lavaggio biancheria ad Ospiti anziani soli	*	-	-
Prestito di attrezzature sanitarie	*	*	*
Accompagnamento Utenti residenti con mezzi attrezzati per visite specialistiche e ricoveri in centri specializzati	*	-	-

MODALITA' DI RAGGIUNGIMENTO DELLA STRUTTURA

È possibile accedere alla struttura con i mezzi privati o con mezzi pubblici.
La R.S.A. si trova in una zona raggiungibile direttamente con i mezzi pubblici:

I TRATTO
Linea Brescia – Tavernole s/M fermata Tavernole s/M
Linea Brescia – S. Colombano fermata Tavernole s/M

II TRATTO
Linea Tavernole S/M – Pezzaze fermata Pezzaze (fraz. Stravignino, nei pressi Municipio)

I collegamenti sono effettuati dalla Arriva Italia s.r.l. di Brescia. Gli orari dei collegamenti sono forniti da Arriva Italia s.r.l.

MODALITA' DI INGRESSO E ACCETTAZIONE/DIMISSIONI

La Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani non autosufficienti è una struttura destinata ad accogliere soggetti anziani non autosufficienti, persone non curabili a domicilio, portatori di patologie geriatriche, neurologiche e neuropsichiatriche stabilizzate.

L'ammissione in struttura degli Ospiti accreditati, contrattualizzati e non, è gestita a mezzo dell'Unità di Continuità assistenziale multidisciplinare (U.C.A.M.) direttamente dall'A.S.S.T. Spedali Civili di Brescia – Presidio Territoriale Valle Trompia e Brescia Ovest, avente sede a Sarezzo (BS). L'ammissione in struttura degli Ospiti solventi e sollievo è gestita in base ad una lista d'attesa interna alla struttura ed in collaborazione con l'U.C.A.M. In quest'ultimo caso, i criteri di ammissione tengono presenti valutazioni di natura residenziale, sanitaria, socio-assistenziale e familiare, nonché eventuali rischi di disadattamento ed emarginazione.

All'atto dell'accoglimento per ogni Ospite viene istituito un fascicolo socio sanitario contenente le notizie necessarie per la procedura di accoglimento e permanenza in comunità e sul quale verranno trascritti gli accadimenti quotidiani relativamente lo stato di salute dell'Ospite nonché il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) con l'obbligo da parte della struttura della tenuta della documentazione sanitaria e socio sanitaria.

[1] Con tale denominazione si intendono i servizi rivolti ad un'utenza esterna.

All'atto dell'ingresso dell'Ospite ed a garanzia dell'adempimento, gli Obbligati sono tenuti a versare un anticipo pari ad Euro 1.850,00 a titolo di cauzione, per il quale l'Ente rilascia quietanza.

La Casa di Riposo comunica all'Ospite la data di ammissione nella struttura. Qualora la data di effettivo ingresso dell'Ospite nella struttura venisse posticipata per cause indipendenti dalla R.S.A., verrà contabilizzato un addebito pari a Euro 50,00 al giorno, in quanto la struttura rimane a sua totale e completa disposizione.

Nel caso di dimissioni volontarie al domicilio dell'Ospite entro 15 giorni dalla data d'ingresso, verrà contabilizzata una quota fino al quindicesimo giorno, pari alla quota minima della categoria d'appartenenza.
Le dimissioni volontarie degli Ospiti devono essere comunicate alla Direzione almeno con cinque giorni di anticipo. In caso di mancata comunicazione l'Ospite in fase di dimissione sarà tenuto, oltre al pagamento della retta, al pagamento di cinque giorni di degenza piena. Fanno eccezione i trasferimenti verso altre strutture programmati dall'ATS, per i quali non sussiste obbligo di preavviso, fermo restando che i soggetti contrattualmente obbligati sono tenuti a comunicare verbalmente all'Ente tale trasferimento.
L'ingresso nella struttura avviene con le seguenti modalità:

- si informa il personale operante sulle caratteristiche dell'anziano con apposita scheda;

- il personale medico accoglie l'Ospite e ne istruisce la cartella clinica e la scheda di somministrazione farmaci, comunicandola al personale.

È parte integrante ed esplicativa della Modalità di Ingresso la conoscenza del **REGOLAMENTO DI AMMISSIONE DEGLI OSPITI ACCREDITATI/CONTRATTUALIZZATI E SERVIZI INTEGRATIVI** per gli Ospiti accreditati contrattualizzati. Per gli ospiti accolti sui rimanenti posti letto, parte esplicativa della modalità d'ingresso è contenuta nel **REGOLAMENTO DEGLI OSPITI ACCREDITATI NON CONTRATTUALIZZATI, OSPITI SOLVENTI E SOLLIEVO – SERVIZI INTEGRATIVI.** Detti regolamenti disciplinano le condizioni che danno diritto all'accesso da parte degli Ospiti.

Il personale operante all'interno della struttura si riunisce periodicamente per definire i piani di intervento per ogni singolo Ospite con l'ausilio dei dati in possesso del medico della struttura, verificando di volta in volta i risultati raggiunti.

Ogni fatto riguardante l'Ospite sarà annotato in apposite schede o registri e successivamente comunicate agli Ospiti ed ai loro familiari dal Direttore della struttura o da persona da lui designata.

Qualunque informazione relativa agli Ospiti presenti nella struttura ha carattere riservato, pertanto di esclusiva competenza della Direzione Sanitaria e della Direzione Amministrativa, ovvero del personale formalmente incaricato dalle stesse Direzioni, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di *privacy*, oltre che per l'immagine di correttezza e riservatezza che deve contraddistinguere la struttura.

È possibile, anche prima di inoltrare la richiesta di ingresso, chiedere di effettuare una visita guidata alla struttura. La persona incaricata per le visite guidate è l'Infermiera Coordinatrice che è inoltre incaricata per l'adempimento dei criteri di formazione e gestione della lista d'attesa, che per quanto riguarda gli Ospiti accreditati è gestita dall'ATS mentre per quanto concerne gli Ospiti solventi e sollievo è gestita direttamente dall'Ente.

In caso di dimissione o trasferimento presso altra Unità d'Offerta o ricovero ospedaliero il medico che effettua la dimissione redige relazione che illustri le condizioni del paziente, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi.

Il funzionamento della struttura è garantito per 365 giorni l'anno, per 24 ore al giorno.
Vengono promossi e favoriti i rapporti sociali in particolare con la famiglia.

DIRITTI DEGLI UTENTI

- Diritto alla *privacy* fin dal primo contatto (D.Lgs. n. 196/2003 e succ.mod., Reg. UE/GDPR 2016/679);
- Diritto alla conoscenza delle procedure e di chiedere copia dei documenti che lo riguardano (Legge n. 241 del 07.08.1990 e successive modifiche; Decreto del Presidente della Repubblica n. 352 del 27.06.1992);
- Diritto di conoscere il proprio stato di salute (Legge n. 675 del 31.12.1996 e successive modifiche);
- Diritto ad un progetto personalizzato di ingresso;
- Diritto all'assistenza religiosa (Legge n. 833 del 23.12.1978 e successive modifiche); (Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995);
- Diritto di essere rispettato;
- Diritto di presentare reclami.

ACCESSO AGLI ATTI

Il diritto d'accesso ai documenti sanitari e/o amministrativi detenuti dalla Fondazione è disciplinato da apposito Regolamento approvato dal C.D.A. in seduta del 05.09.2025, disponibile per il ritiro presso gli Uffici Amministrativi e, in ogni caso, reperibile sul sito Internet della Fondazione. Il Regolamento individua dettagliatamente i soggetti legittimati, i documenti accessibili, la tipologia dei documenti sottratti all'accesso, il dettaglio delle modalità d'accesso, le ipotesi di diniego e differimento dell'accesso, le categorie di documenti sottratti all'accesso. L'esame dei documenti è gratuito, mentre il rilascio di copia è subordinato al rimborso dei costi di riproduzione così come stabiliti nella determinazione del C.D.A. allegata al Regolamento:

- per il rilascio di copia dei documenti amministrativi e/o sanitari in seguito a richiesta semplice e/o in esercizio del diritto di accesso agli atti: Euro 20,00 sino alle 20 pagine; Euro 35,00 dalle 21 alle 50 pagine; Euro 50,00 oltre 51 pagine;
- in caso di richiesta di fotocopia semplice, il costo per il diritto di segreteria è pari a Euro 0,20 per ogni facciata foglio A4 ed Euro 0,40 per ogni facciata foglio A3;

oltre alle spese postali ed ai costi derivanti dalle eventuali spese in materia di bollo, ai sensi delle disposizioni vigenti.
Al momento dell'ingresso in R.S.A. da parte di ciascun Ospite deve essere versato l'importo forfettario di Euro 50,00 per il servizio di etichettatura indumenti e diritti di segreteria.

RECLAMI

I reclami possono essere fatti personalmente, telefonicamente oppure tramite lettera (cfr. scheda reclami/apprezzamenti allegata). Per ciò che attiene alla salute ed alla cura dell'Ospite i reclami devono essere inoltrati al Responsabile Sanitario. In tutti gli altri casi alla Direzione Amministrativa.
La risposta deve essere immediata in caso di reclamo verbale, oppure formulata entro 15 giorni, in caso di reclamo scritto.

SISTEMA DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI, DELLE FAMIGLIE E DEGLI OPERATORI

Viene somministrato un questionario appositamente redatto con la finalità di raccogliere il grado di soddisfazione degli Ospiti, delle relative famiglie, degli operatori. Annualmente, i dati raccolti vengono esaminati e dettagliati all'interno di una relazione, che evidenzia anche gli eventuali disservizi emersi e le relative attività correlate.

Per quanto concerne gli operatori, il risultato del sistema di valutazione viene socializzato in incontri operativi tra i Responsabili dei servizi e tutto il personale della struttura.

MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Tutti coloro che operano a diverso titolo nella struttura, siano essi dipendenti, convenzionati o volontari, sono tenuti a portare un tesserino di riconoscimento. Su detto tesserino è riportata la fotografia con il nome e cognome nonché la mansione dell'operatore.

CLASSIFICAZIONE SOCIO SANITARIA DELL'OSPITE

Gli Ospiti vengono classificati, come previsto dalla Regione Lombardia, utilizzando il sistema di classificazione S.OS.I.A. che prevede la valutazione, effettuata dal personale medico, di tre parametri fondamentali:

- cognitività (C)
- mobilità (M)
- comorbillità (S)

Tale valutazione avviene secondo test approvati dalla comunità medico scientifica ed utilizzati in campo geriatrico quali: Esame Obiettivo, Scala di Tinetti, MMSE, GDS, indice di Northon, scala di Barthel, CIRS. La valutazione chiude con un punteggio che genera automaticamente la classe di appartenenza per gli Ospiti accreditati, necessaria anche per le rendicontazioni dovute per normativa alla Regione Lombardia e sulle quali l'ATS esercita potere di vigilanza e controllo.
La classificazione S.OS.I.A., prevista dalla normativa regionale, viene di seguito elencata.

Classe SOSIA	Mobilità - cognitività - comorbillità
Classe 1	M1 C1 S1
Classe 2	M1 C1 S2
Classe 3	M1 C2 S1
Classe 4	M1 C2 S2
Classe 5	M2 C1 S1
Classe 6	M2 C1 S2
Classe 7	M2 C2 S1
Classe 8	M2 C2 S2

L'appartenenza alle diverse classi rappresenta il grado di autonomia residua delle funzioni di base, la compromissione dal punto di vista clinico, le residue capacità cognitive del soggetto esaminato. Da ciò discendono i bisogni assistenziali dell'ospite e la formulazione del piano assistenziale individuale (P.A.I.).

GIORNATA TIPO

- ORE 6.00 CURA DELLA PERSONA
- ORE 7.30 COLAZIONE
- ORE 8.30 INIZIO ATTIVITA' VARIE (sanitarie, fisioterapiche, ricreative, personali)
- ORE 11.30 PRANZO

- ORE 13.00 RIPOSO POMERIDIANO
- ORE 15.00 MERENDA, ATTIVITA' RICREATIVE, CULTURALI, SOCIALI
- ORE 15.30 S. MESSA (nel giorno di giovedì)
- ORE 17.30 CENA
- ORE 19.00 INIZIO RIENTRO in camera e preparazione per la notte

La tabella sopra riportata va essere intesa come linea guida generale, poiché è prevista la personalizzazione del programma delle attività sanitarie e ricreative, attraverso la stesura di progetti individuali.

RETTE GIORNALIERE CASA DI RIPOSO PER OSPITI ACCREDITATI CONTRATTUALIZZATI

La retta è distinta in tre fasce di appartenenza corrispondenti allo stato di salute dell'Ospite.

A partire dal 01.01.2025 ed invariate per l'anno 2026, l'ammontare delle rette giornaliere è il seguente:

Tipologia Ospite	
Fascia 1 (Classe 1-2)	€ 57,50
Fascia 2 (Classe 3-4-5-6)	€ 54,50
Fascia 3 (Classe 7-8)	€ 50,50

RETTE CASA DI RIPOSO PER OSPITI ACCREDITATI NON CONTRATTUALIZZATI, OSPITI SOLVENTI E OSPITI SOLLIEVO

La retta è distinta in tre fasce di appartenenza corrispondenti allo stato di salute dell'Ospite.

Tipologia Ospite	
Fascia 1	€ 66,00
Fascia 2	€ 63,00
Fascia 3	€ 59,50

La Casa di Riposo comunica all'Ospite la data di ammissione nella struttura. Qualora la data di effettivo ingresso dell'Ospite venisse posticipata per cause indipendenti dalla R.S.A., verrà addebitato un indennizzo pari a Euro 50,00 al giorno.

Al momento dell'ingresso in R.S.A. da parte di ciascun Ospite deve essere versato l'importo forfettario di Euro 50,00 per il servizio di etichettatura indumenti e diritti di segreteria.

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

PASTI UTENTI ESTERNI

Confezionamento pasti	€	7,00
Consumo pasti in struttura	€	7,00

ALLEGATI

1. REGOLAMENTO DI AMMISSIONE DEGLI OSPITI ACCREDITATI/CONTRATTUALIZZATI E SERVIZI INTEGRATIVI
   REGOLAMENTO DI AMMISSIONE DEGLI OSPITI ACCREDITATI NON CONTRATTUALIZZATI, OSPITI SOLVENTI E SOLLIEVO – SERVIZI INTEGRATIVI
2. Carta dei diritti dell'Anziano (Approvata con atto deliberativo n. 39 del 24.04.2002).
3. Questionario di soddisfazione per Ospiti e Familiari.
4. Menù tipo.
5. Scheda reclami/apprezzamenti.

CARTA DEI DIRITTI DELLA

PERSONA ANZIANA

(Approvato con atto deliberativo n. 39 del 24.04.2002)

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

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

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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

La persona ha il diritto	**La società e le Istituzioni hanno il dovere**
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di	di rispettare le modalità di condotta della persona

condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di "deriderle", senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l’anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell’anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall’ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone

anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

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

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

SCHEDA MODULO PER SEGNALAZIONI, RECLAMI, APPREZZAMENTI

DESCRIZIONE/USO:

il modulo serve per l'inoltro di reclami, segnalazioni, suggerimenti ai quali i Responsabili di Servizio devono dare risposta nel termine di 15 gg. e, inoltre, per gestire la reportistica annuale dei reclami.

COMPILAZIONE A CURA DI:

cittadino, utente, associazioni di volontariato e organismi di tutela dei diritti.

EVENTUALI DOCUMENTI RICHIESTI:

nessuno, all'infuori quelli che l'interessato riterrà di allegare spontaneamente.

NOTE E INDICAZIONI UTILI:

la narrazione del disservizio deve essere precisa e puntuale: il fatto accaduto, dove, quando, chi sono le persone interessate e ogni altro elemento utile per rendere più precisa e circonstanziata la dichiarazione. Inoltre, nel caso in cui i cittadini presentino reclamo per il tramite di parenti, affini, conoscenti, associazioni di volontariato e organismi di tutela dei diritti, il reclamo deve essere accompagnato da apposita delega e fotocopia del documento di identità (valido) del delegante.

CONSEGNA A:

Direzione Amministrativa – Uffici Amministrativi che fungono anche da U.R.P.

TRASMISSIONE:

Servizio postale, a mano, tramite Fax 030/9220306 o E-mail istitutobregoli@istitutobregoli.it

SCHEDA RECLAMI/APPREZZAMENTI

Per la segnalazione di osservazioni, reclami, disfunzioni – disservizi, suggerimenti, apprezzamenti

RECLAMO/APPREZZAMENTO N. _____

Modalità di segnalazione:

☐ verbale ☐ telefonica ☐ via fax ☐ lettera ☐ via E-mail ☐ modulo

Dall’Ospite

Effettuata dal/dalla sig./sig.ra_____

Ricoverata presso il nucleo _____

Residente in _____ Provincia _____ via _____ n. _____

Tel. _____ Fax _____

Da un parente

Effettuata dal/dalla sig./sig.ra _____

Grado di parentela _____

Del/della sig./sig.ra _____

Ricoverata presso il nucleo _____

Indirizzo del parente

Residente in _____ Provincia _____ via _____-_____

n. _____Tel. _____ Fax _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Data evento segnalato: _____

Data registrazione: _____ Firma: _____

Tempo massimo per la risposta: 15 giorni