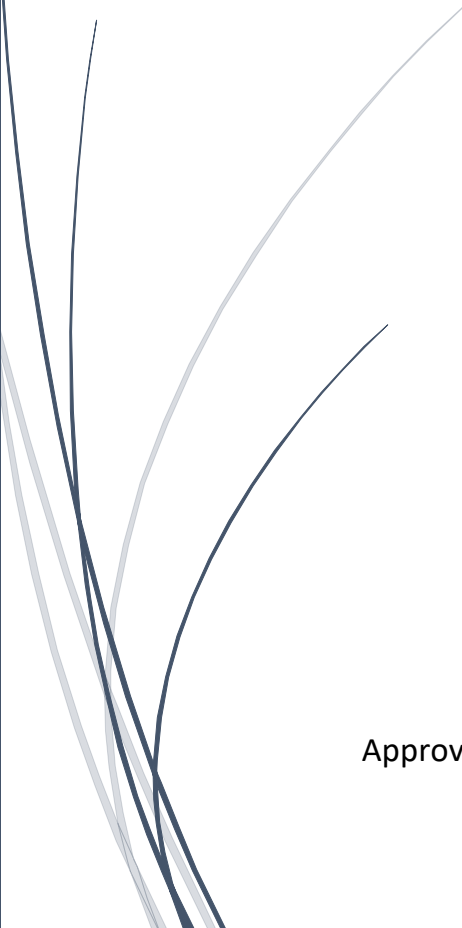




Fondazione Domus
E.D.E.R.A. - ETS

CARTA DEI SERVIZI



Approvata dal Consiglio di Amministrazione del 7 dicembre 2024

INDICE

LETTERA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

1.PRESENTAZIONE

- 1.1 CENNI STORICI
- 1.2 LE STRUTTURE
- 1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITA'
- 1.4 LA MISSION
- 1.5 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA
- 1.6 LA FORMAZIONE

2.I SERVIZI ALLA PERSONA

- 2.1 IL SERVIZIO MEDICO
- 2.2 IL SERVIZIO INFERMIERISTICO
- 2.3 IL SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE
- 2.4 IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA
- 2.5 IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE
- 2.6 IL SERVIZIO RELIGIOSO
- 2.7 IL VOLONTARIATO
- 2.8 IL SERVIZIO DI PARRUCCHIERE
- 2.9 SERVIZIO BAR
- 2.10 SERVIZIO DI CAMERA MORTUARIA
- 2.11 SERVIZIO DI CORRISPONDENZA

3.SERVIZI ALBERGHIERI

- 3.1 IL SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA
- 3.2 IL SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE
- 3.3 IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

4.ACCESSIONE E DIMISSIONI

- 4.1 LE PROCEDURE DI ACCOGLIENZA
- 4.2 LA LISTA DI ATTESA
- 4.3 LE PROCEDURE DI INSERIMENTO
- 4.4 IL TRASFERIMENTO INTERNO
- 4.5 LA DIMISSIONE O IL DECESSO DELL'OSPITE
- 4.6 LA RETTA

4.7 LE MODALITA' DI PAGAMENTO

4.8 IL DEPOSITO CAUZIONALE

5.INFORMAZIONI UTILI

5.1 L'UFFICIO AMMINISTRATIVO

5.2 IL RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

5.3 LE USCITE TEMPORANEE DELL'OSPITE

5.4 GLI ORARI DI VISITA

5.5 LA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

5.6 IL DIVIETO DI FUMO

5.7 LA TUTELA DELLA PRIVACY

5.8 IL TELEFONO

5.9 LA SICUREZZA

5.10 GLI OGGETTI PERSONALI

5.11 IL TELEVISORE

5.12 IL TRASPORTO E L'ACCOMPAGNAMENTO DEGLI OSPITI

6.STANDARDS DI QUALITA'

6.1 GLI OBIETTIVI

6.2 IL SISTEMA DI VALUTAZIONE

6.3 L'INFORMAZIONE

6.4 LA TUTELA

6.5 LA PARTECIPAZIONE E LA VERIFICA

ALLEGATI

1. Carta dei Diritti dell'Anziano
2. Organigramma
3. Menù
4. Amministratore di sostegno
5. Regolamento servizio lavanderia esterna
6. Richiesta documentazione sanitaria
7. U.R.P. Modulo segnalazioni reclami

Egregio Signore, Gentile Signora,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la Carta dei Servizi della Fondazione Domus E.D.E.R.A. - ETS.

La Fondazione, è proprietaria e gestisce una R.S.A. (Residenza Socio Assistenziale) ed una Scuola dell'Infanzia.

E' un documento pubblico che offre tutte le informazioni sugli aspetti operativi quotidiani che le strutture garantiscono alle persone anziane ed ai bambini.

Si tratta di un documento che illustra i servizi offerti agli ospiti/utenti e permette di conoscere meglio la struttura, i servizi offerti insieme agli obiettivi che le due istituzioni si propongono di raggiungere per rispondere in modo sempre più concreto ai bisogni e alle aspettative degli ospiti e dei bambini e delle loro famiglie.

Si rivolge ai fruitori diretti, alle loro famiglie, agli operatori dei servizi pubblici, a tutti coloro che vogliono conoscere il servizio in modo approfondito.

La Carta dei Servizi è un documento in continuo divenire, passibile di miglioramenti, aggiornamenti, integrazioni, dettati dall'esperienza di gestione delle strutture, ma anche dai suggerimenti e dalle osservazioni eventualmente proposti da ospiti, familiari, operatori del settore.

La invitiamo, quindi, ad offrire i Suoi consigli, a presentare le Sue proposte ed a segnalare eventuali disservizi in modo da potervi porre rimedio per migliorare il benessere di tutti gli ospiti.

La Fondazione farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantire un soggiorno confortevole a tutti i suoi ospiti ed una scuola all'altezza dei tempi e dei bisogni.

Grazie per la Sua collaborazione.

Il Consiglio di Amministrazione

1. PRESENTAZIONE

1.1 CENNI STORICI

I pochi documenti in nostro possesso indicano che, verso la metà del secolo XVI, alcune pie persone, mosse da sentimenti di umanità, hanno lasciato parte delle loro sostanze a sollievo dei poveri e degli infermi. Fino all'anno 1808 non vi fu mai un locale apposito per accogliervi gli infermi, per cui fa supporre che tali lasciti avessero lo scopo di soccorrere gli infermi, mediante assistenza e somministrazione di medicinali al loro domicilio. Il primo edificio utilizzato fu quello dell' "Ospedale Civile" il cui Statuto venne approvato il 20 maggio 1880 dal Ministro Depretis, per ordine di sua maestà Re Umberto I, prima dell'avvento della Legge Crispi del 1890, regolatrice delle I.P.A.B. (istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza).

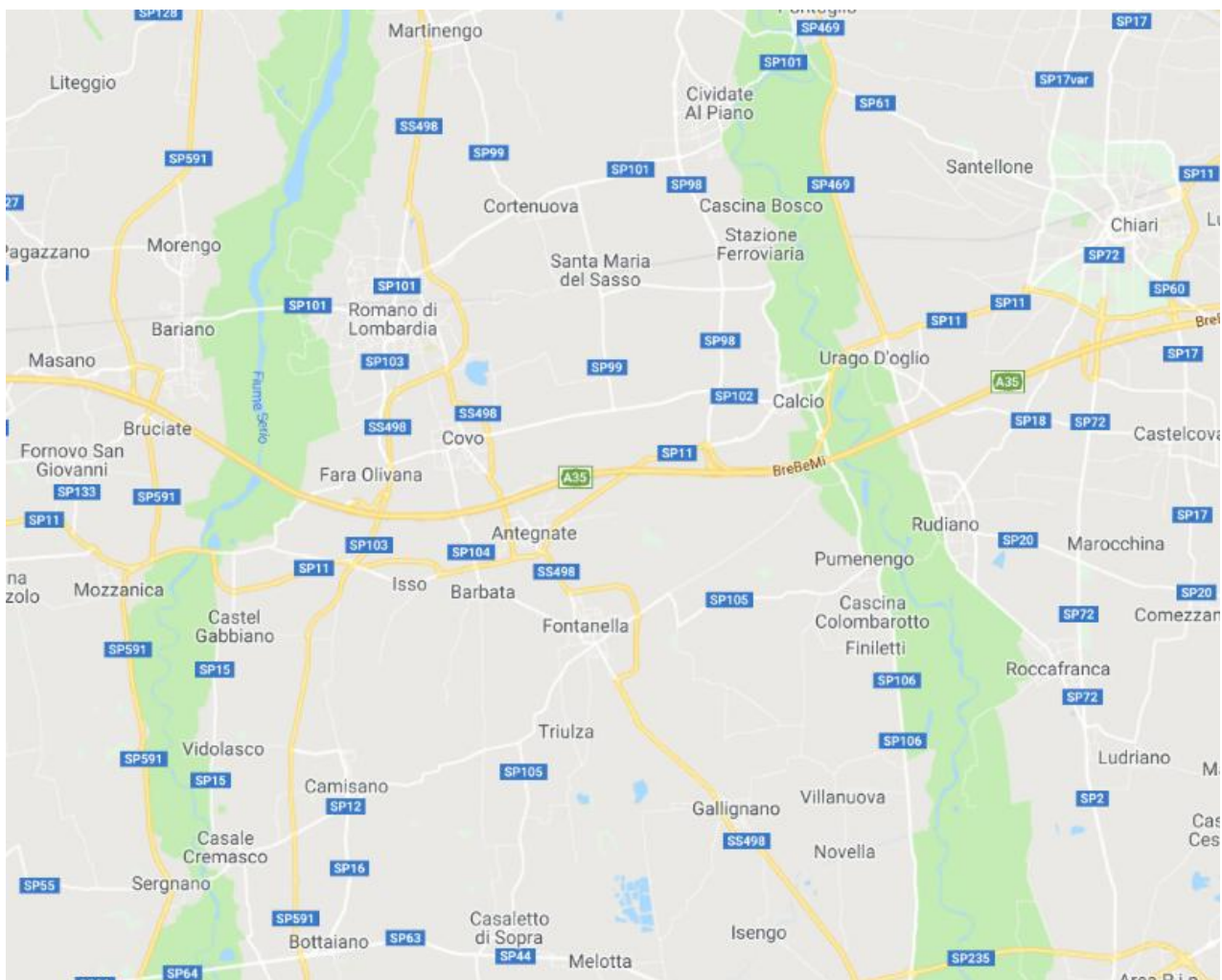
La gestione dell'istituzione era affidata alla Congregazione di Carità.

Con Decreto firmato dal Re D'Italia, imperatore d'Etiopia, Vittorio Emanuele III e controfirmato da Benito Mussolini, in data 11 ottobre 1938, la gestione dell'Ente "Ospedale Civile" venne decentrata dall'E.C.A. e venne affidata ad un'Amministrazione unica composta da un Presidente e due membri, nominati dal Prefetto di Bergamo, e di altri due membri nominati dal Podestà di Fontanella.

L'Asilo Infantile del Comune di Fontanella venne istituito per iniziativa del Comune: il primo documento rinvenuto è un testamento olografo datato 25 novembre 1917 con efficacia dal 06 maggio 1922 per cessione d'usufrutto. L'Asilo è stato eretto in ente morale con lo stesso Decreto di approvazione dello Statuto del 1938 a firma del Re D'Italia, Vittorio Emanuele III, controfirmato da Benito Mussolini.

In seguito, con Decreto della Regione Lombardia la gestione dell' "Ospedale Civile" e dell' "Asilo Infantile" venne affidata ad un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri, compreso il Presidente. I Consiglieri venivano nominati dal Consiglio Comunale di Fontanella, il quale provvedeva anche alla nomina del Presidente scegliendolo tra i cinque membri nominati.

A seguito della Legge Regionale sul riordino delle I.P.A.B., entro il 30 settembre 2003 tutte le I.P.A.B. hanno dovuto scegliere se diventare enti di diritto privato senza scopo di lucro (Fondazioni o Associazioni) oppure rimanere nell'ambito del diritto pubblico, e diventare Aziende di Servizio alla Persona (A.S.P.). Il Consiglio di Amministrazione dell' "Ospedale Civile" e dell' "Asilo Infantile" hanno deciso di fondere le due Il.PP.A.B. e contestualmente di trasformarsi in un unico ente di diritto privato senza scopo di lucro denominato: Fondazione "Domus E.D.E.R.A." (Ente Didattico Educativo Residenziale Assistenziale).



Siamo situati a 35 Km da Bergamo, 42 Km da Brescia, 55 Km da Milano e 45 Km da Cremona.

Ci troviamo a 20 km dal Comune di Treviglio e a 7 Km dal Comune di Romano di Lombardia ai quali siamo collegati con dei servizi di autobus con le linee di autotrasporti SAB e SAI.

Siamo vicini all'autostrada BREBEMI con uscita a Calcio per chi viene da Brescia e Romano di Lombardia per chi viene da Milano.

1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITA'

L'attività della Casa di Riposo e della Scuola dell'Infanzia si svolgono nel rispetto di alcuni fondamentali principi:

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

È compito dell'Ente garantire l'efficacia degli interventi, verificando periodicamente la corrispondenza degli stessi agli obiettivi prefissati e tutelare l'efficienza del servizio, valutando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili.

ETICA

Gli operatori della Fondazione svolgono la loro attività secondo l'etica professionale che contraddistingue ogni figura.

PRIVACY

La Fondazione assicura gli ospiti ed i loro familiari che il trattamento dei dati personali è effettuato nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona.

PARTECIPAZIONE

La Casa di Riposo garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso:

- un'informazione corretta, chiara e completa
- la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate anche attraverso la somministrazione di un questionario di valutazione e di soddisfazione specifico degli ospiti, familiari e degli operatori. La somministrazione è annuale con socializzazione dei risultati
- la possibilità di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento della qualità del servizio
- la collaborazione con associazioni di volontariato

UMANIZZAZIONE

Tutti gli interventi della R.S.A. pongono al centro la persona umana nella sua interezza.

In tale ottica anche l'organizzazione e la logistica dei vari servizi è concepita nel rispetto delle singole persone, dei loro ritmi e stili di vita, in un costante impegno di armonizzazione con le esigenze della vita comunitaria.

IMPARZIALITA'

L'Ente, nel rispetto dell'Ospite e delle sue esigenze affettive, fisiche ed intellettuali si impegna ad agire secondo criteri di obiettività, giustizia, imparzialità ed equità nei confronti di tutti, garantendo che il comportamento degli operatori sia ispirato a tali criteri.

UGUAGLIANZA

Ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza alcuna discriminazione e senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

L'intento è quello di considerare ciascun ospite come unico, programmando gli interventi in modo personalizzato.

CONTINUITA'

Gli orari delle varie attività sono determinati in modo da soddisfare le esigenze della maggioranza degli ospiti.

Le eventuali modifiche all'erogazione del servizio dovute a funzionamento irregolare sono comunicate per tempo, in modo da ridurre i disagi prevedibili, adottando misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.

1.4 LA MISSION

La Fondazione Domus E.D.E.R.A. - ETS mette al centro dei suoi obiettivi il benessere, il monitoraggio ed il miglioramento, ove possibile, dello stato di salute psicologico e fisico dell'ospite, considerato come "persona unica" che porta con sé un vissuto di esperienza, consuetudini e desideri che il nostro personale si impegna a rispettare e valorizzare.

La mission della Fondazione Domus E.D.E.R.A. - ETS vuole essere quella di garantire, nel rispetto della individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

L'ospite ricoverato in RSA è garantito da una organizzazione pronta ad intervenire su tutti gli aspetti clinici di medicina di base, infermieristici e tutelari necessari rispetto alla fragilità della persona e a rispondere a tutte le esigenze primarie e secondarie della vita quotidiana grazie a servizi socio-educativi ed alberghieri strutturati.

La Fondazione per ogni ospite elabora un progetto individuale che contiene in sé problemi, bisogni, aspettative dell'ospite e gli obiettivi ed interventi che la struttura pone in atto per rispondere a tali aspettative, verificando il progetto nel tempo.

1.5 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Fondazione ai sensi dell'art. 10 della l. n. 328/2000, del d.lgs. n. 207/01 e della Legge Regionale 12 febbraio 2003 n. 1, che disciplinano la costituzione delle Fondazioni, è governata da un Consiglio d'Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione ed il Presidente

La Fondazione è amministrata da un Consiglio di Amministrazione (CdA) composto da cinque componenti, nominati dal Sindaco del Comune di Fontanella. Restano in carica per cinque anni e possono essere riconfermati. Il Presidente, eletto dal CdA, è il legale rappresentante della Fondazione. Il CdA svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo e come tale, adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano la Fondazione verso l'esterno.

Il Segretario

Ha il compito di assicurare lo svolgimento di ogni attività integrando la molteplicità delle funzioni e delle professionalità, attuare i progetti e gli obiettivi delineati dal Consiglio di Amministrazione.

Il Responsabile Sanitario

Il Responsabile sanitario di RSA è figura tecnica di riferimento, redige la documentazione a supporto dell'Amministrazione dell'Ente nelle scelte strategiche ed organizzativo gestionali.

Tutela e promuove il benessere degli ospiti, la valorizzazione e la crescita professionale di tutti i membri dell'équipe, il coinvolgimento e la partecipazione dei familiari e dei volontari.

Fanno riferimento al Responsabile Sanitario tutti i servizi dell'area sanitaria (medica, specialistica, assistenziale, infermieristica e fisioterapica), dell'area sociale (Animazione, volontariato).

Revisore dei Conti o Revisore Legale

Il revisore dei conti o Revisore Legale è nominato dal Consiglio di Amministrazione.

Il revisore dei conti dura in carica tre anni, è rieleggibile e deve operare e possedere i requisiti previsti dalla normativa vigente.

Il revisore dei conti:

- esamina il bilancio di esercizio, redigendo una relazione;
- partecipa alle riunioni del Consiglio di Amministrazione indette per la discussione ed approvazione del bilancio;
- accerta e verifica il regolare andamento della gestione finanziaria ed amministrativa della Fondazione;
- esercita la vigilanza sulla regolare tenuta dei libri e delle scritture contabili;
- riferisce periodicamente al Consiglio di Amministrazione i risultati dei controlli eseguiti.

Organo di Vigilanza

Ha i compiti di vigilanza sul modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001.

L'ufficio relazioni con il pubblico (U.R.P.)

Ha i seguenti compiti:

- assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione,
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività ed i servizi erogati,
- raccoglie suggerimenti ed osservazioni,
- gestisce reclami e segnalazioni.

E' nominato dal Consiglio di Amministrazione e riceve su appuntamento.

1.6 LA FORMAZIONE

La formazione vuole essere un momento di crescita per tutti gli operatori: una crescita sociale, culturale, professionale e personale ed uno strumento per il miglioramento della qualità dei servizi.

Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi, finalizzati a migliorare i processi di comunicazione interna ed esterna; favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi; sostenere il personale nei cambiamenti organizzativi in atto; garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.

A tutti gli operatori la Fondazione offre un pacchetto formativo annuale. Viene elaborato dal Responsabile Sanitario e dal R.S.P.P. che raccolgono annualmente il fabbisogno formativo, attraverso una scheda Customer satisfaction.

Il Piano di formazione ha durata triennale in quanto, strategicamente, un piano a più lunga scadenza dell'annuale, permette una pianificazione più completa e articolata secondo obiettivi specifici.

2. I SERVIZI ALLA PERSONA

2.1 IL SERVIZIO MEDICO

Il servizio medico viene garantito da due medici di reparto ed un fisiatra ed è coordinato dal responsabile sanitario.

L'orario dei medici è esposto al pubblico e consegnato ai familiari al momento dell'ingresso dell'ospite insieme con l'orario di ricevimento.

E' istituito un servizio di reperibilità medica 24 ore su 24, sette giorni su sette, con accesso in sede in caso di necessità entro trenta minuti.

2.2 IL SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico è garantito da sei infermieri professionali iscritti all'Albo che hanno come punto di riferimento un coordinatore infermieristico.

Il personale è presente in struttura 24 ore su 24 per sette giorni settimanali.

2.3 IL SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE

Il **servizio socio-assistenziale** viene garantito da personale qualificato, OSS (Operatore Socio Sanitario), 7 giorni su 7, 24 ore su 24, in base alla turnistica programmata, presenti in numero differenziato a seconda del carico di lavoro, delle fasce orarie e delle attività da svolgere.

2.4 IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Il **servizio di fisioterapia** è costituito da un medico Fisiatra e da una fisioterapista, sostituita in caso di assenza con personale qualificato.

L'attività riabilitativa viene svolta, a seconda delle esigenze, in reparto o nella palestra attrezzata di cui l'R.S.A. è dotata.

Il servizio ha l'obiettivo di:

- assicurare a tutti gli ospiti il mantenimento ed il recupero delle capacità residue attraverso la rieducazione funzionale e neuromotoria
- riabilitare eventuali traumi articolari o muscolari
- ridurre dolori di origine artrosica e osteoporotica
- evitare complicanze derivanti da prolungati periodi di allettamento attraverso la mobilizzazione dei pazienti allettati

Il servizio di fisioterapia è attivo dal lunedì al venerdì.

PRESIDI ED AUSILI

L'Ente fornisce, senza costi aggiuntivi, per le sole degenze in posti accreditati, farmaci, dispositivi medicali, ausili per la gestione dell'incontinenza, presidi per le lesioni cutanee da decubito, ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine).

Gli Ospiti con riconoscimento dell'invalidità possono ottenere, rivolgendosi al medico o al coordinatore infermieristico, la prescrizione di ausili personalizzati (scarpe ortopediche, carrozzine) da parte dell'ASL e altri ausili legati alla specifica patologia.

2.5 IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il **servizio di animazione** si integra con le altre prestazioni per migliorare la qualità della vita degli ospiti della struttura, con l'obiettivo di:

- favorire l'attivazione di processi di comunicazione e di socializzazione, valorizzando il bagaglio storico e di esperienze dell'anziano;
- stimolare e valorizzare le conoscenze e le abilità degli anziani;
- sostenere ed attivare processi d'integrazione con e sul territorio.

Per realizzare questi obiettivi organizzano diverse attività quali laboratori per attività occupazionali ed espressivi; gite e visite sul territorio; momenti ricreativi (feste, proiezioni, ecc).

Il servizio funziona dal lunedì al venerdì e, in corrispondenza di particolari eventi, anche il sabato e la domenica.

La programmazione delle attività è realizzata mensilmente.

2.6. IL SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio religioso convenzionato con la Parrocchia di Fontanella.

Il servizio é cattolico e garantisce l'assistenza spirituale agli ospiti della R.S.A., la celebrazione della Santa Messa nei giorni festivi.

Gli eventuali ospiti di professione religiosa diversa possono richiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede.

2.7 IL VOLONTARIATO

La Fondazione riconosce nel Volontariato una forma di solidarietà umana e sociale importante, ne promuove e ne valorizza la presenza anche con la stipula di apposite polizze assicurative.

Da anni è in essere una convenzione con l'associazione A.F.A.P. (Associazione Fontanellese Anziani e Pensionati) che presta la sua opera al momento della somministrazione dei pasti o per tutti i problemi di trasporto degli ospiti.

Sono presenti all'interno della struttura altri volontari che si distinguono nell'animazione e nelle iniziative ricreative.

I volontari sono dotati di un cartellino di riconoscimento ed usufruiscono di una formazione periodica

2.8 IL SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E PEDICURE

La struttura garantisce in modo gratuito per gli uomini un taglio di capelli e per le donne un taglio di capelli con relativa messa in piega.

E' possibile un servizio aggiuntivo a pagamento per le signore che volessero interventi di taglio e piega con frequenza maggiore rispetto al programma.

2.9 SERVIZIO BAR

All'ingresso, in una sala riservata dove gli ospiti e i loro parenti possono tranquillamente sostare in conversazione, è presente il servizio bar allestito con distributori automatici a pagamento.

2.10 SERVIZIO DI CAMERA MORTUARIA

In caso di decesso dell'ospite nella R.S.A., la Fondazione mette a disposizione gratuitamente la camera mortuaria.

La scelta dell'agenzia di pompe funebri é esclusivo compito dei familiari del defunto.

2.11 SERVIZIO DI CORRISPONDENZA

Gli ospiti che volessero inviare la loro corrispondenza possono rivolgersi al servizio amministrativo.

La corrispondenza in arrivo, invece, viene consegnata ad ogni ospite dall'animatrice che provvederà, se necessario, ad aiutare l'ospite nella lettura e/o nella comprensione dello scritto.

3. SERVIZI ALBERGHIERI

3.1. IL SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Per gli ospiti della RSA è operante un servizio di lavanderia esterno che provvede al lavaggio della biancheria personale, senza costi aggiuntivi per le famiglie.

La biancheria dell'ospite deve essere tutta numerata con numeri di tela acquistati in merceria: il numero viene comunicato all'atto della conferma del ricovero dell'ospite.

Essendo la lavanderia di tipo industriale, l'Ente non risponde di eventuali danneggiamenti di indumenti trattati all'interno; pertanto nel caso di capi personali di particolare pregio, lana o valore affettivo, si consiglia di provvedere in proprio.

3.2 IL SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE

Il servizio è appaltato ad una ditta specializzata che garantisce pulizia ed igiene secondo un capitolato che prevede interventi precisi, anche più volte al giorno, a seconda dell'utilizzo dei locali della struttura.

3.3 IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La preparazione dei pasti avviene in RSA ed è realizzata da una società specializzata nell'alimentazione per strutture sanitarie.

Il servizio di vitto viene servito nelle sale da pranzo collocate ai piani, nei seguenti orari:

- colazione dalle ore 7.00 alle ore 9.30;
- pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00;
- cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00.

Il menù è giornaliero, articolato su quattro settimane, diversificato per il periodo invernale ed estivo.

Gli ospiti scelgono personalmente i loro pasti su più proposte di menù giornaliero.

Così pure come colazione e merenda.

La ristorazione è effettuata da una cucina centrale interna che eroga i pasti in base ad un programma dietetico, elaborato dal Servizio di Dietologia, variato con periodicità trimestrale e diverso per ogni settimana del mese e secondo la stagionalità dei prodotti.

E' affisso il menù settimanale, esso può essere personalizzato per rispondere a problemi o ad esigenze nutrizionali particolari, valutate dal responsabile sanitario e dalla dietista.

Per gli ospiti che hanno difficoltà ad alimentarsi autonomamente è gradita la collaborazione dei familiari.

4. ACCETTAZIONE E DIMISSIONI

4.1 PROCEDURE DI ACCOGLIENZA

La modulistica necessaria per la presentazione della domanda di accoglienza è disponibile presso l'ufficio amministrativo che provvede a fornire tutte le informazioni necessarie (tempi di attesa, servizi offerti, costi e documentazione da produrre, ecc.).

La modulistica può essere anche scaricata dal sito: www.fondazionedomusedera.it

La domanda di accoglienza, corredata dalla documentazione richiesta, deve essere riconsegnata all'Ufficio Amministrativo competente dall'interessato, da un parente, dall'amministratore di sostegno o per il tramite dei servizi sociali del Comune di residenza.

Le domande di accoglienza vengono istruite secondo l'ordine cronologico di presentazione e, se accolte, i nominativi vengono inseriti in **lista d'attesa**.

L'Ufficio Amministrativo, a posto letto disponibile, contatta l'ospite e/o la persona che ha provveduto alla presentazione della domanda di accoglienza che dovrà tempestivamente accettare o rifiutare il ricovero.

Il rifiuto al ricovero comporta la retrocessione in coda alle rispettive liste e, dopo un eventuale secondo rifiuto, l'archiviazione della domanda.

L'accettazione di ricovero prevede:

- la sottoscrizione da parte dell'ospite e/o di suo garante del Contratto d'ingresso,
- il versamento di un deposito cauzionale infruttifero.

In caso di bisogno economico, l'utente può richiedere direttamente un contributo economico al Comune di residenza: in tal caso è richiesta la produzione di impegnativa da parte del Comune di residenza per la compartecipazione al pagamento delle fatture per tutto il periodo di accoglienza dell'Ospite.

E' gradita la visita alla struttura da parte di chiunque ne abbia interesse.

4.2 LISTA DI ATTESA

Il Consiglio di Amministrazione ha stabilito i criteri per la formazione della graduatoria della lista di attesa validi per l'accesso a tutti i posti letto accreditati (contrattualizzati e solventi).

I criteri sono i seguenti:

- precedenza assoluta a persona residente nel Comune di Fontanella;
- stato di gravità rilevato dalla modulistica sanitaria e sociale consegnata al momento della presentazione della domanda di ammissione;
- stato di emergenza e bisogno sociale documentato;
- situazione di coppia quando il partner è già ammesso in R.S.A.;

- appartenenza allo stesso sesso della persona residente nella camera in cui è prevista la collocazione;
- data di presentazione della domanda.
- anzianità anagrafica del richiedente (priorità alla persona più anziana).

La lista viene aggiornata il primo giorno di ogni mese in base alle nuove domande pervenute, agli aggiornamenti di domande già esistenti, alle rinunce, ai decessi.

4.3 PROCEDURE DI INSERIMENTO

I primi 30 giorni dall'ammissione sono da considerarsi come periodo di prova, al termine del quale il ricovero viene tacitamente confermato o disdettato da ambo le parti con preavviso di sette giorni.

Il giorno d'ingresso, stabilito in accordo tra le parti, l'ospite viene accolto in struttura dal coordinatore infermieristico o suo delegato, accompagnato nella camera assegnata, aiutato nella sistemazione degli effetti personali e informato dei servizi offerti.

Il medico, l'infermiere e il personale assistenziale provvedono alla raccolta di tutte le informazioni necessarie per stilare la "Scheda dell'ospite".

Vengono successivamente coinvolte tutte le altre figure in funzione del proprio ruolo: medico fisiatra, fisioterapista, animatrice.

Per ogni Ospite viene stilato un Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) mirato a rispondere in modo preciso alle sue esigenze.

L'ingresso nella RSA comporta la cancellazione dell'ospite dagli elenchi dei Medici di Medicina Generale ed il passaggio al medico della struttura.

4.4 IL TRASFERIMENTO INTERNO

E' facoltà della Fondazione, su proposta del Medico Responsabile, previa tempestiva comunicazione all'interessato e ai parenti obbligati, disporre trasferimenti interni dell'ospite, qualora motivi sanitari, assistenziali e organizzativi rendessero necessario il provvedimento.

4.5 LA DIMISSIONE O IL DECESSO DELL'OSPITE

La Fondazione e l'ospite o suo garante possono disdettare la camera con il preavviso di giorni trenta mediante comunicazione scritta.

L'Ospite potrà essere allontanato anche con provvedimenti d'urgenza nei seguenti casi:

- incompatibilità dell'ospite con la RSA;
- insolvenza;
- condotta incompatibile con la vita comunitaria.

Le dimissioni nei casi sopracitati dovranno avvenire, a cura del Direttore Sanitario, in forma assistita anche tramite ASST e/o Comune di residenza.

Il deposito cauzionale versato al momento dell'ingresso nella RSA, infruttifero di interessi, verrà restituito totalmente a seguito del pagamento dell'ultima fattura emessa e solo a fronte della regolarizzazione di eventuali pendenze debitorie.

In caso di decesso dell'ospite il medico informa i familiari e compila la documentazione per le pratiche necrologiche; il personale preposto all'assistenza provvederà alla composizione della salma e all'accompagnamento della stessa presso la camera ardente dopo due ore dal decesso.

Le spese di funerale, che avverrà nel rispetto della libera scelta dell'Impresa da parte dei familiari e/o eredi, saranno a carico degli stessi; in loro assenza vi provvederà il Comune che ha richiesto l'ammissione.

Il garante/familiare si impegna a liberare la camera di degenza nel più breve tempo possibile, dando atto che la retta di degenza è dovuta sino al momento di effettivo rilascio.

4.6 LA RETTA

La retta giornaliera a carico dell'ospite e/o di suo garante viene stabilita periodicamente dal Consiglio di Amministrazione: attualmente la retta giornaliera è di € 66,80 per i posti a contratto, € 100,00 giornalieri per i posti solventi e per il posto letto in convenzione con l'ambito è di € 80,00 al giorno.

L'eventuale variazione di retta viene comunicata con preavviso di almeno trenta giorni, termine entro il quale l'ospite e/o il suo rappresentante potranno richiedere la dimissione o accettare, anche tacitamente, la nuova retta.

I giorni di assenza non danno luogo a riduzione della retta dell'ospite.

La RSA Fondazione Domus E.D.E.R.A. - ETS certificherà annualmente, ai fini fiscali, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi, il pagamento della retta e la sua composizione, determinandone la parte sanitaria.

Le rette devono essere corrisposte a decorrere dal giorno in cui il familiare conferma l'accettazione del posto in struttura, vale a dire dal momento in cui il posto viene riservato al nuovo ospite e sino al giorno in cui la camera dell'ospite viene liberata dagli effetti personali.

La retta comprende:

- assistenza medica e farmaceutica di base ed ausili per incontinenti;
- consulenza specialistica medica fisiatrice e di terapia del dolore;
- terapie riabilitative;
- assistenza di base diurna e notturna per prestazioni infermieristiche ed assistenziali;
- servizio di igiene personale con bagno assistito;
- servizio di parrucchiere;
- servizio dietetico;

- servizio di ristorazione;
- alloggio e pulizia giornaliera dei locali e cambio della biancheria piana;
- servizio di animazione;
- utilizzo camera mortuaria.

La retta non comprende:

- servizio di lavaggio e stiratura della biancheria degli ospiti;
- assistenza protesica;
- il trasporto per visite specialistiche, accertamento d'invalidità e dimissioni ospedaliere;
- prestazioni specialistiche.

4.7 LE MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento della retta e del deposito cauzionale dovrà essere effettuato entro il giorno 10 di ogni mese di riferimento a mezzo di bonifico bancario sul conto corrente dell'Ente o tramite addebito permanente in conto corrente bancario.

In caso di ritardato pagamento - oltre i tre mesi - si applicheranno gli interessi legali dalla data di scadenza della retta sino al giorno dell'effettivo pagamento.

In caso di inadempienza degli obblighi assunti, l'Ente si riserva il diritto di dimettere l'ospite e di provvedere giudizialmente al recupero di quanto di sua spettanza, addebitando allo stesso ed ai suoi garanti tutte le spese giudiziarie e quanto altro per il recupero del credito.

4.8 IL DEPOSITO CAUZIONALE

All'ingresso in RSA dovrà essere versata una quota di € 2.000,00, quale fondo cauzionale non fruttifero che verrà restituita alla cessazione del rapporto.

5. INFORMAZIONI UTILI

5.1 L'UFFICIO AMMINISTRATIVO

L'Ufficio Amministrativo è aperto da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30.

L'ufficio raccoglie le richieste di rilascio della documentazione socio-sanitaria che vengono evase entro 15 giorni per il rilascio della cartella sanitaria ed entro 7 giorni per il rilascio di altra documentazione sanitaria. E' a carico dell'utente il costo per il rilascio della documentazione.

5.2 IL RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Il personale operante nella RSA è professionalmente qualificato ed in possesso di idonei requisiti e competenze, è tenuto a portare la divisa ed il cartellino identificativo.

5.3 LE USCITE TEMPORANEE DELL'OSPITE

L'Ospite può uscire dalla RSA, compatibilmente con le sue condizioni fisiche, previa comunicazione al personale infermieristico di turno e dovrà firmare un modulo nel quale solleva la Fondazione da ogni responsabilità nelle ore trascorse fuori da essa.

I familiari che lo desiderano possono accompagnare gli ospiti fuori dalla RSA e possono delegare per iscritto altre persone per le uscite brevi.

5.4 GLI ORARI DI VISITA

La RSA è aperta al pubblico dalle ore 08.00 alle ore 20.00 mentre dalle ore 20.00 alle ore 08.00 l'accesso da parte di familiari ed amici è consentito solo in casi particolari, previa autorizzazione del Responsabile Sanitario.

5.5 LA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

06.45	Sveglia, igiene personale, vestizione e mobilitazione
07.00	Colazione (latte, caffè, tè, yogurt, fette biscottate, biscotti)
08.30	Inizio fisioterapia
09.15	Momento spirituale
09.30	Giro visita medico
09.45	Progetto animativo
10.15	Break (bevande varie)
11.45	Preparazione pranzo
12.00	Pranzo
13.00	Riposo pomeridiano
15.00	Alzata pomeridiana
15.00	Progetto animativo piccoli gruppi
16.00	Merenda (tè, budino, frutta, yogurt, succhi)
16.30	Rosario
17.45	Preparazione cena
18.00	Cena
19.30	Preparazione alla notte (igiene)

5.6 IL DIVIETO DI FUMO

Per rispetto della propria e dell'altrui salute, per ragioni di sicurezza e per rispetto della Legge, vige in ogni locale della Struttura il divieto assoluto di fumo.

Chi non rispetterà il divieto verrà perseguito secondo le norme di Legge.

5.7 LA TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto del segreto professionale.

Al momento del ricovero in RSA viene richiesto all'ospite il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari, funzionale alle esigenze dell'Istituto.

Il medico di reparto è l'unico deputato a fornire informazioni sullo stato clinico dell'Ospite.

5.8 IL TELEFONO

Gli Ospiti possono ricevere telefonate attraverso i telefoni cordless in dotazione al personale dei singoli servizi.

Chi volesse contattare telefonicamente i propri familiari, dalle ore 8:00 alle ore 19:00, deve comporre il numero del centralino 0363997788 e digitare l'interno n. 2 oppure l'interno n.4 che provvederanno a recapitare la chiamata all'ospite desiderato.

5.9 LA SICUREZZA

Nella struttura è stato predisposto un piano di emergenza e di evacuazione in caso di incendio, con specifiche procedure operative, in grado di intervenire tempestivamente ed in modo preordinato.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento causa d'emergenza al fine di ridurre i danni.

Il personale della struttura è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e a tutelare la sicurezza degli ospiti.

5.10 GLI OGGETTI PERSONALI

L'amministrazione non si assume nessuna responsabilità in caso di furto o smarrimento di oggetti personali, pertanto si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro.

5.11 IL TELEVISORE

Ogni reparto è dotato di un televisore situato nel soggiorno.

Chi desiderasse una televisione nella sua camera può verificare con il coordinatore l'opportunità di provvedere personalmente al posizionamento del televisore.

5.12 IL TRASPORTO E L'ACCOMPAGNAMENTO DEGLI OSPITI

Il trasporto dell'ospite per visite specialistiche o per dimissioni ospedaliere è a carico dell'ospite e deve essere espletato dal familiare di riferimento attraverso l'accompagnamento in proprio o attraverso il servizio di ambulanza ritenuto più idoneo.

Nel caso il familiare di riferimento sia impossibilitato al trasporto in proprio dell'ospite si può richiedere la disponibilità dell'associazione di volontariato di Fontanella A.F.A.P. che, con i suoi mezzi se liberi, può organizzare il trasporto dietro compilazione di un modulo di liberatoria per ogni responsabilità.

L'ospite, comunque, deve essere sempre accompagnato da un familiare.

6. STANDARDS DI QUALITA'

6.1. GLI OBIETTIVI

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, la RSA concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- incrementare la personalizzazione degli interventi;
- migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza;
- sviluppare maggiormente l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- favorire la partecipazione degli ospiti/utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le attività di animazione.

6.2. IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

Il sistema della valutazione della qualità si propone di verificare se le risorse disponibili sono state impiegate in modo adeguato e se gli obiettivi prefissati si stanno conseguendo.

Per realizzare tale intento la Fondazione cura le relazioni con gli ospiti, i familiari ed il personale attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali:

- Informazione
- Tutela
- Partecipazione e verifica

6.3. L'INFORMAZIONE

La predisposizione e diffusione di documenti informativi, tra i quali la Carta dei Servizi, costituisce uno dei principali canali di informazioni.

La gestione della comunicazione, esterna ed interna, risulta fondamentale nel processo di erogazione di un servizio realmente vicino alle esigenze degli Utenti.

6.4. LA TUTELA

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

L'U.R.P. è il punto di riferimento gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.

La Fondazione garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite, il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami verbali o scritti direttamente all'URP.

I reclami in forma scritta possono essere presentati attraverso la compilazione di un apposito modulo che si trova all'interno della struttura o allegato alla Carta dei Servizi.

L'utente può poi consegnare lo stesso documento o direttamente all'URP o imbucarlo nell'apposito raccoglitore tipo cassetta della posta situata all'ingresso.

L'Ufficio prevede due possibilità di risposta: per iscritto in modo tempestivo e comunque non oltre i 30 giorni indicati dal regolamento della Fondazione o attraverso un incontro.

In questo caso l'ufficio amministrativo provvede a convocare telefonicamente chi ha firmato il modulo e viene stilato un verbale di chiusura della segnalazione.

URP – (Romano di Lombardia)

L'URP dell'ospedale di Romano di Lombardia è situato al 1° piano, presso gli uffici della Direzione Amministrativa, ed è raggiungibile anche con ascensore. Osserva il seguente orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 12.00 e dalle ore 14.00 alle 16.00.

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

- telefonicamente al n. **0363990234**
- via e-mail all'indirizzo: **urp@asst-bgovest.it**
- dal sito internet

Ufficio di Pubblica Tutela (U.P.T.)

L'Ufficio di Pubblica Tutela ha ruolo autonomo e indipendente di tutela e rappresentanza dei cittadini verso la ASST Bergamo Ovest; con responsabile non dipendente dal Servizio Sanitario.

Opera per affermare trasparenza e partecipazione, il miglioramento della qualità del servizio e dei rapporti tra cittadini e servizio sanitario con il primato della persona.

Ad esso possono rivolgersi, anche con segnalazioni, esposti e reclami, i cittadini, le Organizzazioni e gli Enti interessati ai temi trattati dall'Ufficio.

L'ufficio ha sede presso l'Ospedale di Romano di Lombardia ed è raggiungibile telefonicamente al Tel. 0363990234 o via e-mail: **uff_pubblicatutela@asst-bgovest.it**.

6.5. LA PARTECIPAZIONE E LA VERIFICA

L'Amministrazione si impegna ad attuare verifiche e valutazioni del servizio anche attraverso la collaborazione degli ospiti/utenti, familiari ed operatori ai quali viene somministrato un questionario annuale per la valutazione della qualità percepita (customer satisfaction).

Dall'elaborazione di questi questionari viene pubblicato un rapporto annuale sul grado di soddisfazione.

I risultati vengono diffusi attraverso opportuni strumenti di comunicazione, tra cui affissione in bacheca e comunicazione in sede di riunioni.

La customer satisfaction è fondamentale per verificare il livello effettivo della qualità del servizio ai fini di un miglioramento futuro e quindi le modalità di valutazione devono prevedere la possibilità di formulare proposte.

ALLEGATI

1. Carta dei diritti dell'Anziano

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI

La Regione ha disposto che all'interno della "Carta dei Servizi" delle R.S.A. della Lombardia, venga recepito il documento che segue indicato come "Carta dei Diritti dell'anziano".

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma perché sempre più costituiscono una riserva 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 garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva della 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", 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", là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia come 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", 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).

Diritti dell'ospite

L'ospite ha diritto:

- di condurre una vita la più normale possibile, compatibilmente con le esigenze della vita comunitaria in un ambiente che trasmetta sicurezza, equilibrio ed armonia;
- di essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi della Costituzione, le proprie credenze, opinioni, sentimenti;
- al conforto dell'assistenza intesa anche come momento di benessere;
- ad essere accolto e rispettato nelle sue caratteristiche individuali, ad essere chiamato per nome e non con appellativi stereotipati (tipo "vecchietto" e "nonnina");
- conoscere l'identità dell'interlocutore in un rapporto di condivisione della situazione che l'ospite sta vivendo;
- ad essere protetto e garantito nella sua intimità personale e privacy;
- ad essere assistito e curato nella sua integrità psico-fisica;
- ad essere aiutato a mantenere e recuperare la sua autonomia personale;
- a tenere contatti con la famiglia di origine nelle modalità e nei tempi da lui scelti;
- all'assistenza gratuita e ad essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dallo stato di bisogno;
- alla presenza costante, quando non autosufficiente, di un familiare come supporto assistenziale integrativo;
- ad una assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo;
- a consumare i pasti seduto a tavola, quando il suo stato di salute lo consenta;
- ad utilizzare i servizi anche in caso di difficoltà motorie;
- ad essere informato sulle pratiche assistenziali che si compiono sul suo corpo (iniezioni, medicazioni);
- ad essere ascoltato anche quando affetto da deficit di comprensione o di comunicazione in un rapporto di condivisione della situazione che l'ospite sta vivendo;
- a ricevere sempre una risposta ai quesiti posti;
- a fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità;
- a ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nella cura dell'igiene personale;
- a non essere discriminato in quanto anziano e a non essere etichettato a priori, ma a essere sempre considerato una persona;

- a non subire atteggiamenti di derisione, se psichicamente regredito o fisicamente dipendente.

Doveri dell'ospite

L'ospite ha il dovere di:

- assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto del personale e alla comprensione dei diritti degli altri ospiti;
- collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e dirigenziale della struttura;
- rispettare gli orari dei pasti, degli allettamenti e delle alzate, della frequenza in palestra e delle cure e igiene quotidiane, delle uscite e dei rientri autorizzati;
- non pretendere dal personale prestazioni non previste dal normale programma di servizio e di non fare pressioni o dare mance per ottenere trattamenti diversi o di favore;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche dell'ospite;
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri ospiti (rumori, luci accese, televisione o radio ad alto volume);
- rispettare il riposo giornaliero e notturno degli altri ospiti;
- avvisare il responsabile di reparto quando esce dalla struttura.

Diritti dei familiari

I famigliari hanno diritto:

- di visitare ed assistere il proprio parente quando e per il tempo che lo desidera, nel rispetto dell'orario previsto dall'Ente;
- di portare all'esterno della struttura il proprio familiare, previa autorizzazione del medico di reparto e sottoscrizione dell'assunzione di responsabilità, ed indicando i tempi di rientro;
- di ricevere dal personale competente (medico, caposala) le informazioni sullo stato di salute del proprio congiunto e delle cure a cui viene sottoposto, nonché di poter ricevere dagli uffici amministrativi le informazioni di cui ha bisogno.

Doveri dei familiari

La serenità della convivenza in comunità è assicurata anche dalla collaborazione degli esterni, i quali si adopereranno con una presenza assidua e discreta per evitare disturbo, al fine di ridurre al minimo l'isolamento dell'ospite.

In particolare, il parente, o visitatore, o volontario:

- dovrà avere un comportamento rispettoso verso tutti gli ospiti ed il personale a cui non dovrà chiedere favoritismi per il proprio familiare;
- per il rispetto della riservatezza e tranquillità degli ospiti, le visite avverranno nei locali soggiorno e negli spazi comuni.

L'accesso alle camere è riservato ai parenti stretti; in nessun caso il parente o il visitatore potrà intervenire nella cura dell'ospite, di competenza e responsabilità di assistenza;

- non potrà portare bevande o alimenti senza preventiva autorizzazione della direzione sanitaria;
- in nessun modo potrà interferire sull'operato del personale della Casa di Riposo; in nessun caso i parenti potranno sottoporre l'ospite a visite di medici esterni alla Casa di Riposo senza il preventivo accordo della direzione sanitaria, così come non potranno in alcun modo interferire o modificare le cure sanitarie prescritte dal personale medico interno;
- dovrà rispettare i locali e gli arredi della Casa di Riposo senza sporcare, gettare oggetti e dovrà altresì rispettare l'obbligo di non fumare;
- dovrà rispettare gli orari di visita alla Casa di Riposo (salvo specifica autorizzazione del medico);
- i volontari e il personale indicato dai parenti per l'assistenza del proprio congiunto, dovranno portare il cartellino di riconoscimento.

E' solo attraverso la trasparenza e cioè l'informazione che si rende possibile la partecipazione dell'ospite o del proprio parente che potrà esporre le proprie ragioni o personalmente o tramite apposito modulo messo a disposizione dell'Amministrazione posto nella bacheca degli avvisi all'ingresso principale parenti.

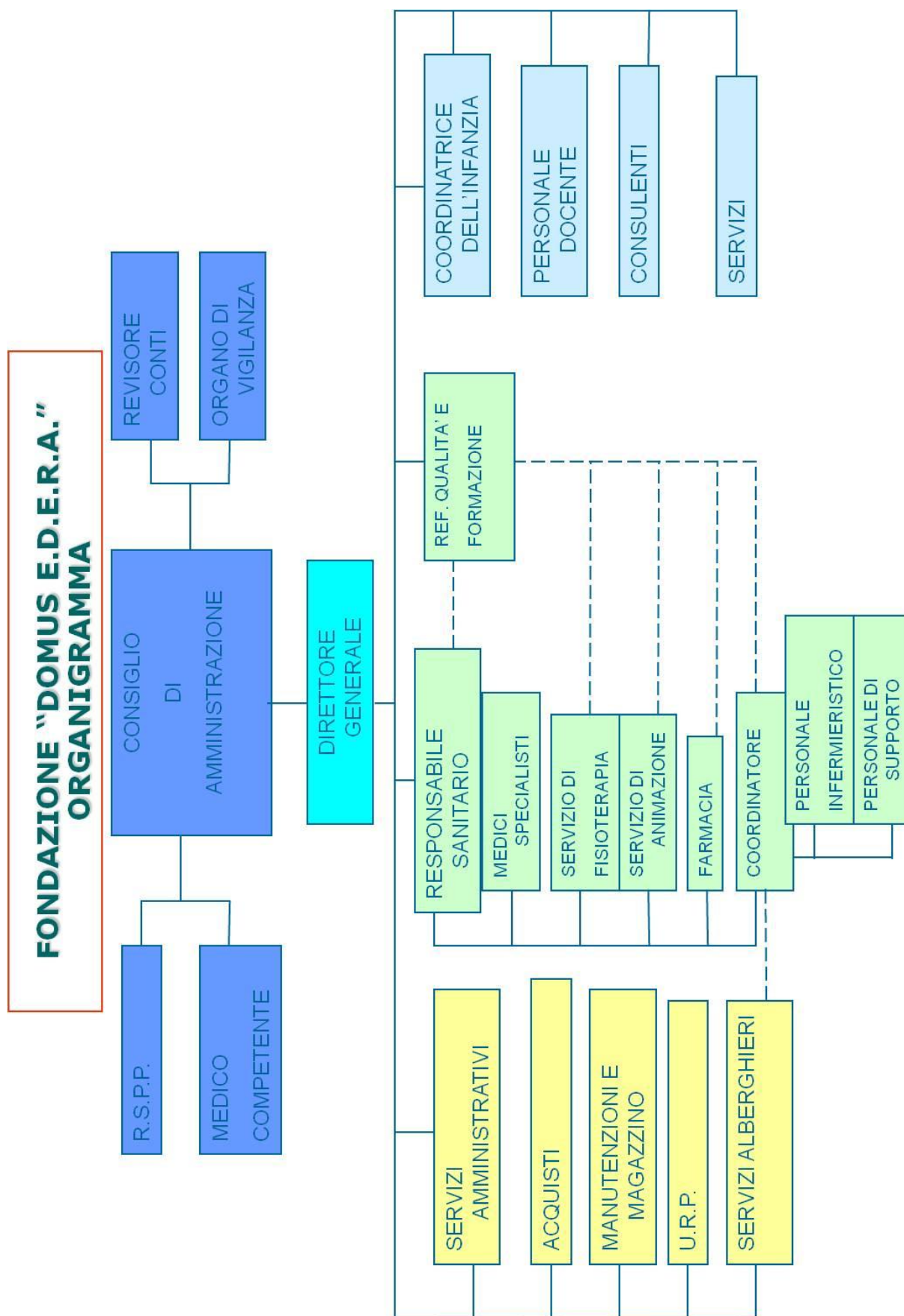
Le segnalazioni raccolte serviranno ad individuare alcuni punti critici e ad adottare le necessarie misure per correggerli.

Tutto ciò al fine di migliorare la qualità del servizio e quindi la permanenza dell'ospite all'interno della Casa di Riposo.

I dati del questionario sono strettamente riservati al Consiglio di Amministrazione e pertanto soggetti al segreto d'ufficio.

2. Organigramma

1. Organigramma



2. Menù

Menù estivo - Prima settimana			Menù estivo Seconda settimana		
Pranzo		Cena	Pranzo		Cena
Pasta integrale alle verdure	LUNEDI	Minestra di verdure* con orzo	Risotto giallo	LUNEDI	Pancotto con uovo
Bollito in salsa verde e mostarda		Mortadella e caprino	Fesetta di maiale al latte		Tortino con prosciutto e formaggio
Carote prezzemolate		Erbette all'agro	Pomodori gratin		Cavolfiori*
Frutta fresca		Mele al caramello	Frutta fresca		Mele al caramello
Risotto alla parmigiana	MARTEDI	Passato di verdura* con crostini	Fusilli al pesto*	MARTEDI	Minestra di verdure* con orzo
Cima alla genovese		Pizza	Polpettone		Brie/emmenthal
Purè		Fagiolini* lessati	Fagiolini* al burro		Zucchine trifolate
Frutta fresca		Pere al forno	Frutta fresca		Pere al forno
Trenette alla ligure	MERCOLEDI	Semolino al latte	Risotto alla paesana	MERCOLEDI	Minestrone con crostini
Pollo arrosto		Prosciutto cotto e crudo	Pollo alla diavola		Uova sode
Zucchine trifolate		Spinaci all'agro	Piselli * alla francese		Carote prezzemolate
Macedonia di frutta fresca		Prugne cotte	Macedonia di frutta fresca		Prugne cotte
Tagliatelle al pomodoro	GIOVEDI	Minestra di zucchine e ditalini	Tagliatelle pom fresco e basilico	GIOVEDI	Zuppa di legumi
Manzo freddo con salsa verde		Uova strapazzate	Manzo stufato		Bresaola olio e limone
Patate lessate		Insalata di pomodori	Spinaci* saltati		Insalata mista
Frutta fresca/Dolce		Mele al caramello	Frutta fresca / dolce		Mele al forno
Gnocchi al burro fuso	VENERDI	Riso e prezzemolo*	Spaghetti alle vongole	VENERDI	Zuppa casereccia
Ins di salmone patate e acet bals		Ricotta in insalata	Filetè di merluzzo		Prosciutto cotto e mozzarella
Insalata		Porri saltati	Patate prezzemolate		Cipolle* stufate
Frutta fresca		Pere al forno	Frutta fresca		Pere al forno
Risotto ai funghi	SABATO	Crema di legumi	Maccheroni peperoni e ricotta	SABATO	Passato di verdure* e crostini
Straccetti di tacchino al v.b.		Primo sale	Insalata di tonno		Carne in gelatina
Finocchi gratinati		Carote grattugiate	Fagioli		Insalata di pomodori
Frutta fresca		Prugne cotte	Macedonia di frutta fresca		Prugne cotte
Lasagne alle zucchine fresche	DOMENICA	Tortellini in brodo di carne	Crespelle al prosciutto	DOMENICA	Pasta all'uovo in brodo di carne
Arrosto di vitello al rosmarino		Coppa	Arrosti misti		Taleggio
Patate al forno		Zucchine lesse	Patate al forno		Carote grattugiate
Dolce			Dolce		Frutta fresca
* Prodotti Gelo			* Prodotti Gelo		

Menù estivo Terza settimana			Menù estivo Quarta settimana		
Pranzo		Cena	Pranzo		Cena
Riso pomodoro e piselli	LUNEDI	Minestra di zucchine con piombi	Penne all'arrabbiata	LUNEDI	Crema parmentière
Manzo in salsa verde		Crescenza	Straccetti di tacchino al limone		Formaggi misti
Caponata di verdure		Fagiolini* all'olio	Erbette olio e limone		Cavolfiori*
Frutta fresca		Mele al caramello	Frutta fresca		Mele al forno
Gomiti ai broccoli	MARTEDI	Semolino al latte	Tagliatelle al ragù	MARTEDI	Minestra di riso e prezzemolo*
Arrotolato di coniglio*		Pizza	Arrosto di vitello		Tortino di sfoglia pomodoro e mozz con piselli
Zucchine trifolate		Cavolfiori all'agro	Cipolle* stufate		Pere al forno
Frutta fresca		Pere al forno	Frutta fresca		
Pasta pomodoro e basilico	MERCOLEDI	Zuppa di verdure* con crostini	Pasta ricotta pesto e pomodoro	MERCOLEDI	Crema di legumi con tempesta
Insalata di manzo con patate e rucola		Uova strapazzate	Salsiccia in umido		Prosciutto cotto e caprino
Macedonia di frutta fresca		Insalata	Fagioli		Zucchine al vapore
		Prugne cotte	Macedonia di frutta fresca		Prugne cotte
Risotto alla monzese	GIOVEDI	Riso e latte	Risotto alla parmigiana	GIOVEDI	Passato di verdura*
Cotoletta alla milanese		Asiago/crescenza	Coscette di pollo alla provenzale		Carne in gelatina
Coste* all'olio		Catalogna	Carote		Tris di ortaggi*
Frutta fresca/Dolce		Mele al forno	frutta fresca/dolce		Mele al caramello
Spaghetti cipolle e alici	VENERDI	Stracciatella	Maccheroncini panna e pomodoro	VENERDI	Zuppa* del casale
Filetto di indopacifico		P. cotto e salame	Salmone in citronette		Uova strapazzate al pomodoro
Patate lesse		Fagiolini	Coste* all'agro		Cavolfiori* al limone
Frutta fresca		Pere all'uva sultanina	Frutta fresca		Pere al forno
Gnocchi al pesto*	SABATO	Passato di verdura*	Conchiglie alla ricotta	SABATO	Minestrone* con semi di melone
Fesa di tacchino al curry		Carne in gelatina	Cotoletta alla milanese		Involtni di melanzana e ricotta
Peperonata		Tris di ortaggi*	Fagiolini* stufati		Purea di patate
Macedonia di frutta fresca		Prugne cotte	Macedonia di frutta fresca		Prugne cotte
Lasagne alla bolognese	DOMENICA	Cappelletti in brodo di carne	Risotto al vino rosso	DOMENICA	Stelline all'uovo in brodo di carne
Punta di vitello alla romana		Grana e pere	Pollo al forno		Pancetta e salame
Patate al forno		Finocchi* al burro	Patate agli aromi		Catalogna
Dolce			Dolce		Frutta fresca
* Prodotti Gelo			* Prodotti Gelo		

Menù invernale - Prima settimana			Menù invernale - Seconda settimana		
Pranzo		Cena	Pranzo		Cena
Risotto quattro formaggi	LUNEDI	Zuppa contadina	Maccheroncini all'amatriciana	LUNEDI	Minestrone* di verdura
Arrotolato di tacchino		Mortadella e brie	Ballito misto		Carne in gelatina
Finocchi		Erbette*	Cavolfiori gratinati		Spinaci all'olio *
Frutta fresca		Mela-prugne cotte F. fresca	Frutta fresca		Mele al forno
Trenette al pesto	MARTEDI	Minestra di riso e prezzemolo	Risotto ai funghi	MARTEDI	Semi di mela in brodo di carne
Spezzatino di manzo al pepe		Uova strapazzate al pomodoro	Cotoletta alla milanese		Tortino* prosciutto e formaggio
Purè		Cavolfiori	Zucchine trifolate		Fagiolini*
Frutta fresca		Mele al caramello	Frutta fresca		Mela-prugne cotte
Pizzoccheri	MERCOLEDI	Passato di verdura*	Spaghetti alla bolognese	MERCOLEDI	Zuppa paesana con crostini
Pollo arrosto		Crocchette di pesce	Coscette di pollo arrosto		Involto di verza
Catolagna		Broccoli calabresi*	Purè di patate		Tris di verdure*
Macedonia di frutta fresca		Pere al forno	Macedonia frutta fresca		Mela-prugne cotte
Penne alle verdure	GIOVEDI	Zuppa d'orzo	Pastina in brodo di carne	GIOVEDI	Minestra di riso e latte
Cotechino		Polpettine di carne in umido*	Ossibuchi-zola		Prosciutto cotto e mozzarella
Lenticchie		Spinaci al burro*	Polenta		Coste al burro
Frutta fresca		Mele al caramello	Frutta fresca		Frutta cotta-prugne cotte
Gnocchi al pomodoro	VENERDI	Capelli d'angelo in brodo di carne	Gnocchi al pesto*	VENERDI	Zuppa* del casale
Nasello* alla Livornese		P.cotto-crescenza	Salmone al forno (P. fresco)		Frittata
Carote prezzemolate		Coste all'olio	Patate prezzemolate		Finocchi al gratin
Frutta fresca		Prugne cotte	Frutta fresca		Mela-prugne cotte
Stelline in brodo di carne	SABATO	Zuppa di verdura* con pasta	Risotto al vino rosso	SABATO	Crema di legumi e di talini
Brasato con polenta zola		Sfoglia ai carciofi*	Polpettine di carne*		Affettato e formaggio
Frutta fresca		Macedonia di verdura*	Broccoli		Spinaci*
		F. fresca	Frutta fresca		Frutta fresca
Mezze maniche fagioli e pancetta	DOMENICA	Pastina all'uovo in brodo di carne	Lasagne alla bolognese	DOMENICA	Ravioli in brodo di carne
Arrosto di vitello al latte		Bresaola	Fesa di tacchino farcita		Grana e pere
Patate al forno*		Erbette* olio e limone	Catolagna		Carote al vapore
Dolce		Frutta fresca	Dolce		Frutta fresca
* Prodotti Gelo			* Prodotti Gelo		

Menù invernale - terza settimana			Menù invernale - quarta settimana		
Pranzo		Cena	Pranzo		Cena
Tempestina in brodo di carne	LUNEDI	Zuppa casereccia	Penne allo speck	LUNEDI	Minestra di pasta e patate
Cazzuola		Pangasio* in umido	Polpettine di carne*		Tortino ai funghi*
Polenta		Fagiolini*	Con Piselli*		Erbette *all'agro
Frutta fresca		Pere all'uva sultanina	Frutta fresca		Mele al forno
Pizzoccheri	MARTEDI	Pasta e ceci	Pasta al pomodoro e basilico*	MARTEDI	Capelli d'angelo in brodo di carne
Ballito con mostarda		Pepite di pollo*	Trippa* in umido		Ricotta al forno
Catologna all'olio		Finocchi al burro	Con Fagioli		Coste all'agro
Frutta fresca		Frutta fresca	Frutta fresca		Frutta fresca
Spaghetti pomodoro e basilico*	MERCOLEDI	Zuppa* d'orzo	Risotto alla milanese	MERCOLEDI	Passato di verdura* con crostini
Spezzatino di vitello		Salame e mortadella	Ballito con salsa verde*		Pizza margherita
Con Piselli*		Erbette*al vapore	Carote prezzemolate		Fagiolini* olio e limone
Macedonia frutta fresca		Mela-prugne cotte	Macedonia di frutta fresca		Mele e pere al forno
Risotto alla parmigiana	GIOVEDI	Passato* di verdura con crostini	Spaghetti aglio e olio	GIOVEDI	Zuppa di cereali con verdure*
Pollo arrosto		Tortino mediterraneo	Brusci tt		P. cotto- salame cotto
Cavolfiori gratinati		Tris di ortaggi*	Polenta		Finocchi al gratiin
Frutta fresca/Dolce		Frutta fresca	Frutta fresca/dolce		Frutta fresca
Spaghetti ai frutti di mare	VENERDI	Semolino al latte	Gnocchi burro e salvia	VENERDI	Potage di ortaggi
Cuoricini di merluzzo* ai capperi		Affettato e formaggio	Platessa al forno		Frittata con spinaci
Patate lesse		Carote al vapore	Macedonia di verdure*		Purea di zucca
Frutta fresca		Pere all'uva sultanina	Frutta fresca		Mele e pere al forno
Pasta ai cavolfiori	SABATO	Minestra di riso e piselli*	Risotto alle erbe fini	SABATO	Minestra di pasta e fagioli
Polpettone di carne		Uova strapazzate alle cipolle	Fesa di tacchino al forno		Formaggi misti
Fagiolini*		Spinaci* all'olio	Cavolini di Bruxelles		Broccoli* saltati
Frutta fresca		Frutta fresca	Frutta fresca		Frutta fresca
Risotto alla zucca	DOMENICA	Pastina all'uovo in brodo di carne	Crespelle al prosciutto	DOMENICA	Cappelletti in brodo di carne
Arrosti misti		Pr. Cotto-taleggio	Punta di vitello alla romana		Prosciutto crudo
Patate al forno*		Zucchine alla mugnaia	Patate* al forno		Carote trifolate
Dolce		Frutta fresca	Dolce		Frutta fresca
* Prodotti Gelo			* Prodotti Gelo		

3. Amministratore di sostegno

INFORMATIVA SULLA PRATICA DELL'AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO

Legge n.6 del 09/01/2004

CHE COSA E' L'AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO?

Si tratta di un istituto giuridico utile a tutelare le persone prive in tutto, o in parte, di autonomia fisica e/o psichica e ad affiancarle nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana. Questo strumento giuridico, meno invasivo rispetto agli altri due istituti dell'Interdizione e dell'Inabilitazione, consente di modellare il provvedimento in relazione alle esigenze ed ai bisogni del singolo individuo.

A COSA SERVE L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO?

L'Amministratore di Sostegno, di seguito A.d.S., affianca il beneficiario del provvedimento nella gestione di molteplici necessità: dalla tutela economica alla richiesta di cure adeguate, dalla presentazione di domande presso Uffici e/o Istituzione al rilascio di consensi per atti di cura e di tutela sanitaria.

DA CHI VIENE NOMINATO E COME VIENE RICHIESTA LA NOMINA DELL'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO?

L'A.d.S. è nominato dal Giudice Tutelare. La modulistica per la richiesta, che viene definito ricorso, può essere ritirata presso la Cancelleria del Tribunale, territorialmente competente, alla Sezione dedicata oppure scaricata dal sito della ATS di Bergamo nella Sezione "Protezione Giuridica". Nel ricorso dovranno essere descritte le motivazioni per cui si rende necessario il provvedimento, le esigenze di cura, le spese da sostenere, eventuali relazioni mediche attestanti le ridotte autonomie personali. Non è necessaria l'assistenza di un legale.

CHI PUO' PRESENTARE IL RICORSO E CHI PUO' ESSERE NOMINATO A.d.S.?

- Il beneficiario stesso in previsione di future incapacità e può scegliere il proprio A.d.S.;
- Il coniuge non separato legalmente, il convivente, i parenti entro il quarto grado;
- Gli affini entro il secondo grado;
- Il Pubblico Ministero a seguito di segnalazioni da parte dei Servizi Territoriali;
- I responsabili dei Servizi Socio Sanitari che hanno in carico e cura il beneficiario;
- Può essere nominato un familiare oppure un conoscente che accetta di essere nominato;
- In caso di indisponibilità potrà essere nominato dal Giudice un professionista iscritto in specifici elenchi presso il Tribunale.

QUALE E' IL CONTENUTO DEL DECRETO DI NOMINA?

- La durata dell'incarico che può essere a tempo determinato o indeterminato;
- Gli atti di assistenza e tutela a favore del beneficiario;
- La periodicità con cui l'A.d.S. dovrà riferire al Giudice Tutelare l'attività svolta e le condizioni dell'assistito.

Fontanella, _____ Firma per presa visione _____

4. Servizio lavanderia

REGOLAMENTO PER IL SERVIZIO DI LAVAGGIO BIANCHERIA PERSONALE OSPITE

Primo ingresso di un ospite

- ✓ La dotazione degli indumenti personali dell'ospite deve comprendere i capi relativi alle quattro stagioni;
- ✓ E' cura dei Familiari portare in RSA la dotazione degli indumenti (CORREDO MINIMO OBBLIGATORIO) necessari per il proprio familiare;
- ✓ La biancheria dell'ospite deve essere tutta numerata con numeri in cotone (che si trovano in merceria); il numero viene comunicato all'atto della conferma del ricovero dell'ospite.
Questo permetterà una doppia tracciabilità degli indumenti (oltre al chip);
- ✓ E' necessario al momento dell'ingresso avere gli indumenti numerati previsti dal corredo, eventualmente da completare entro 5 giorni dall'ingresso in struttura per facilitare le operazioni di classificazione informatica degli indumenti;
- ✓ Gli indumenti degli ospiti, prima di essere messi in circolo, devono essere consegnati (con numerino già applicato) al responsabile della RSA, che provvederà alla consegna a List per l'applicazione del microchip ed alla relativa codifica, nella quale comparirà la descrizione del capo, le condizioni iniziali, ecc;
- ✓ L'applicazione del microchip permetterà la riconsegna corretta, dopo il lavaggio, all'ospite di appartenenza;
- ✓ E' cura del personale della RSA assicurarsi che in ogni capo venga inserito il microchip.

Consegna nuovi capi

- ✓ Prima della consegna di nuovi capi si devono eseguire le indicazioni descritte sopra, al fine di permettere una corretta gestione del servizio di lavanderia e di evitare possibili smarrimenti;
- ✓ La RSA e la Società non risponderanno pertanto per i capi consegnati senza numerino e senza chip.

Eliminazione dei capi ospite, dismissione e/o decesso ospite

- ✓ E' vietato scartare e/o sostituire un capo senza prima consegnarlo al responsabile della RSA per la sua cancellazione dalla dotazione in uso e senza la relativa rimozione del microchip.

Ulteriori informazioni utili

- ✓ E' vietato riattaccare e/o spostare i microchip, questi devono essere consegnati al responsabile della RSA che provvederà a tale attività, essendo tutto registrato a livello informatico;
- ✓ Utilizzare mutande in cotone solo se l'ospite non è incontinente;
- ✓ Camicia da notte e Pigiama devono essere in maglina per facilitare i movimenti;
- ✓ Tute, Pigiama e Magliette intime devono essere di una taglia superiore a quella portata abitualmente;
- ✓ Le “buste per igiene”, foulard e/o cappelli non rientrano nei risarcimenti;
- ✓ Sono a disposizione dei familiari dell'ospite le schede tecniche relative ai prodotti utilizzati nel ciclo di lavaggio degli indumenti;
- ✓ E' cura dei familiari dell'ospite segnalare preventivamente eventuali allergie o intolleranze nei confronti dei prodotti di lavaggio;
- ✓ Il servizio di sartoria non è previsto;
- ✓ La RSA e la Società sconsigliano l'utilizzo di capi in lana e/o delicati che consentono solo il lavaggio a secco, in quanto, a causa della tipologia di sporco presente sui capi delle RSA, per ottenere un corretto grado di pulizia si dovrebbe effettuare un lavaggio ad acqua.

A tale proposito Fondazione “Domus E.D.E.R.A.” e List srl non si assumono alcuna responsabilità per un eventuale restringimento e/o infeltrimento del capo;

- ✓ Si consiglia di portare capi non delicati e lavabili ad acqua ad alte temperature (cotone/felpati);
- ✓ **La RSA e la Società non potranno rispondere per l'eventuale danneggiamento degli indumenti sia nel caso siano sprovvisti di etichetta di manutenzione sia nel caso essa non sia idonea alle caratteristiche del capo stesso.**

CORREDO MINIMO OBBLIGATORIO (4 stagioni)

La **dotazione degli indumenti** deve comprendere (da un di < 80 ad un di > 100):

Donne	Uomini
10 Magliette intime in cotone	10 Magliette in cotone
08 Mutande in cotone	08 Mutande in cotone
06 Pigiama	06 Pigiama
04 Pigiamone con cerniera	04 Pigiamone con cerniera
08 Maglione / Pile / Felpa	08 Maglione / Pile / Felpa
05 Tute	08 Tute
08 Maglia m/corta e/o Polo m/corta	08 Maglia m/corta e/o Polo m/corta
08 Pantaloni tessuti vari	08 Pantaloni tessuti vari
05 Camicetta	05 Camicie e/o polo m/lunga
08 Calze in cotone	08 Calze in cotone
01 Paia Ciabatte/Sandali con velcro	01 Paio Ciabatte/Sandali con velcro
01 Paio di Scarpe comode con velcro	01 Paio di Scarpe comode con velcro
A scelta accessori (Foulard, Cappello)	A scelta accessori (Foulard, Cappello)

Busta per igiene personale in materiabile lavabile contenente:

- *Pettine
- *Spazzola
- *Porta Protesi se necessario
- *Spazzolino
- *Dentifricio
- *Pastiglie per pulizia protesi
- *Deodorante
- *Forbicine
- *Fazzoletti di carta

Busta per igiene personale in materiabile lavabile contenente:

- *Pettine
- *Rasoio elettrico
- *Porta Protesi se necessario
- *Spazzolino
- *Dentifricio
- *Pastiglie per pulizia protesi
- *Deodorante
- *Dopobarba
- *Fazzoletti di carta
- *Forbicine

5. **Richiesta documentazione sanitaria**

RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Il sottoscritto _____

Nato a _____ il _____

Residente _____ via _____

Tel _____

DICHIARA

Sotto la sua responsabilità, ai sensi dell'art. 2 della legge 15/68 come modificata dalla legge 127/97 e dal DPR 403/98, e consapevole delle sanzioni penali stabilite dall'art. 26 della legge 15/68 in caso di false dichiarazioni, di essere legittimato in quanto * _____

a richiedere e a ritirare, copia della documentazione socio sanitaria relativa al ricovero di:

_____ nato a _____

il _____ ricoverato nella RSA Fondazione "Domus E.D.E.R.A." dal _____ al _____

il sottoscritto dichiara inoltre che la documentazione è necessaria per uso _____
e che sarà utilizzata esclusivamente a tal fine.

Fontanella, _____

Firma

* La documentazione può essere ritirata:

- dall'intestatario della cartella o dal suo rappresentante espressamente delegato
- dal tutore
- dagli eredi, se trattasi di persona deceduta.

AUTORIZZAZIONE RITIRATA IL _____

FIRMA PER RICEVUTA _____

6. U.R.P. Modulo segnalazioni reclami

Data:	Segnalatore:
Oggetto del reclamo/segnalazione:	
Il dichiarante vuole essere ricontattato? ☐ SI, TELEFONO _____ ☐ NO	
Di competenza REFERENTE QUALITA'	
Trattamento del reclamo/segnalazione:	
Di competenza del DIRETTORE	
Osservazioni DIRETTORE (eventuali)	
Il reclamo è stato trattato come da indicazioni ed è stato chiuso	
in data:	Firma:

DA IMBUCARE NELL'APPOSITA CASSETTA POSTA ALL'INGRESSO DELLA PORTINERIA.