



---

# *CARTA DEI SERVIZI*

---



Casa Ospitale  
Don Pietro Aresi Onlus

---

*Via Facchinetti,2  
Brignano Gera d'Adda BG  
Revisione n° 4*

*Data 02/01/2025*

---



**Indice:**

<i>Presentazione</i> .....	<i>pag. 4</i>	<i>Giornata tipo</i> .....	<i>pag. 15</i>
<i>Cenni storici</i> .....	<i>pag. 4</i>	<i>Area socio – sanitaria</i> .....	<i>pag. 16</i>
<i>Assetto istituzionale</i> .....	<i>pag. 4</i>	<i>Area sociale</i> .....	<i>pag. 16</i>
<i>Come raggiungere la struttura</i> .....	<i>pag. 5</i>	<i>Area alberghiera</i> .....	<i>pag. 17</i>
<i>Descrizione della struttura</i> .....	<i>pag. 5</i>	<i>Vita di relazione</i> .....	<i>pag. 18</i>
<i>Principi e valori</i> .....	<i>pag. 6</i>	<i>Permessi di uscita</i> .....	<i>pag. 18</i>
<i>Le unità di offerta della fondazione</i> .....	<i>pag. 7</i>	<i>Amministratore di sostegno</i> .....	<i>pag. 18</i>
<b>RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)</b> .....	<b>pag. 8</b>	<i>Rappresentanza, volontariato, associazioni</i> .....	<i>pag. 18</i>
<i>Prestazioni erogate</i> .....	<i>pag. 8</i>	<b>CENTRO DIURNO INTEGRATO (CDI)</b> .....	<b>pag. 20</b>
<i>Equipe assistenziale</i> .....	<i>pag. 9</i>	<i>Presentazione</i> .....	<i>pag. 20</i>
<i>Modalità di riconoscimento degli operatori</i> .....	<i>pag. 9</i>	<i>Finalità</i> .....	<i>pag. 20</i>
<i>Modalità d'ammissione</i> .....	<i>pag. 10</i>	<i>Prestazioni erogate</i> .....	<i>pag. 21</i>
<i>Formazione e gestione liste d'attesa</i> .....	<i>pag. 10</i>	<i>Modalità di accesso, accoglienza, dimissione</i> .....	<i>pag. 21</i>
<i>Ingresso ospite: accesso, accoglienza, dimissione</i> .....	<i>pag. 11</i>	<i>Equipe assistenziale</i> .....	<i>pag. 22</i>
<i>Retta</i> .....	<i>pag. 14</i>	<i>Giornata dell'ospite</i> .....	<i>pag. 22</i>
		<i>Retta</i> .....	<i>pag. 23</i>



**SERVIZI EROGATI**

*Ambulatori specialistici ..... pag. 24*

*Servizio prelievi ..... pag. 25*

*Controllo parametri ordinari ..... pag. 25*

*Pasti a domicilio ..... pag. 25*

**SERVIZI VARI ..... pag. 25**

**SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA' ..... pag. 26**

**TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE ..... pag. 26**

**LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA ... pag. 27**

**DIRITTI DELL'OSPITE ..... pag. 30**

**REGOLAMENTO R.S.A. .... pag. 31**

**REGOLAMENTO C.D.I. .... pag. 33**

**INFORMAZIONI UTILI ..... pag. 34**

**ALLEGATI:**

*Allegato 1 – Questionario customer satisfaction ..... pag. 36*

*Allegato 2 - Certificazione per la detrazione ai fini fiscali ..... pag. 38*



## **LA CARTA DEI SERVIZI**

### **PRESENTAZIONE**

*La nuova edizione della Carta dei Servizi nasce dall'esigenza di aggiornarla in ossequio alle normative regionali, nell'ottica di perseguire, con le persone assistite e i loro familiari, relazioni dettate da principi di collaborazione, trasparenza e qualità.*

*Il contenuto della Carta dei Servizi è strumento di comunicazione e di informazione relativo alla struttura, ai servizi erogati e ai diritti degli utenti. Lo scopo è di offrire una sinossi necessaria al controllo diretto delle prestazioni erogate al fine di facilitare un confronto immediato con ospiti e familiari per migliorare la qualità del servizio offerto e conseguentemente rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti.*

### **CENNI STORICI**

*La Fondazione "Casa Ospitale don Pietro Aresi" ONLUS risale al 1904 ed è nata per ospitare le persone inabili e indigenti. Originariamente ubicata in un'aula dello storico Castello Visconti, artisticamente ed urbanisticamente prestigiosa, ma del tutto inadatta ad ospitare persone anziane, è stata trasferita negli anni '80 in una nuova costruzione, realizzata grazie ad un lascito del Sig. Achille Peloggio, ad una integrazione comunale e alla facilitazione di mutuo regionale.*

*Attualmente, in ossequio alla Legge regionale n. 1/2003, la Casa Ospitale Aresi si è trasformata da I.P.A.B. in Fondazione "Casa Ospitale don Pietro Aresi" ONLUS. Le Fondazioni sono disciplinate dal codice civile e pertanto la natura giuridica è privata.*



### **ASSETTO ISTITUZIONALE**

*La Fondazione, di diritto privato, è una ONLUS.*

*In ossequio allo Statuto possono contribuire all'attività della Fondazione sia soggetti privati, sia pubblici, in qualità di Soci Promotori.*

*Il C.d.A è composto da nove componenti, di cui uno, il Parroco del Comune di Brignano, di diritto.*

*Esso ha poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione e determina, in conformità con lo Statuto, gli obiettivi e i programmi della Fondazione. Resta in carica cinque anni.*

*Il Presidente della Fondazione, viene nominato dal Consiglio di Amministrazione ed è il legale rappresentante della Fondazione*



## COME RAGGIUNGERLA...



*L'Ente si trova in via Facchinetti n. 2 a Brignano Gera d'Adda in Provincia di Bergamo a pochi chilometri da Treviglio e da Caravaggio. Da entrambi i paesi si può arrivare in treno e si può poi raggiungere la struttura con il servizio autobus SAI Treviglio srl.*

*Da Bergamo si può arrivare in automobile o con il servizio autobus SAI Treviglio srl percorrendo la Statale per Treviglio, all'altezza di Verdello si devia a sinistra passando per Pognano e Lurano fino a giungere direttamente a Brignano G.A..*

*La struttura è situata a 800 mt. dalla piazza principale del paese ed immersa in un gradevole parco, dotato di panchine, fontana, camminamenti asfaltati.*

## LA STRUTTURA

*L'immobile è collocato poco distante dal centro storico di Brignano ed è distribuito su due piani.*

*Al piano terra si trovano gli uffici amministrativi e gli ambulatori, gli spazi comuni, un ampio salone che funge da soggiorno, la sala pranzo, una veranda luminosa che offre l'accesso al giardino, la palestra, il Centro Diurno Integrato e la Chiesa.*

*Al primo piano si trovano le camere degli ospiti, l'ambulatorio infermieristico e la sala medici, oltre ad una sala da pranzo.*

*La RSA dispone di 79 posti letto in n. 41 Camere: 38 doppie – 3 singole.*

*Quasi tutte le camere sono dotate di terrazzo e tutte dispongono di sistema di chiamata da letto, presa per televisione, impianto di raffrescamento. Ogni ospite ha un armadio e un comodino personali. La struttura dispone altresì di un ampio salone polivalente, sala della memoria, una veranda per attività manuali, salottini di ritrovo, ampia terrazza. Vi è una chiesa e una camera mortuaria. L'accogliente giardino circonda la struttura e accoglie gli ospiti che possono apprezzare le aree verdi collegati da vialetti in cls. Completa la struttura (al piano terra) la palestra per la riabilitazione.*



## **PRINCIPI E VALORI**

*L'attività della Fondazione si svolge nel rispetto di alcuni fondamentali principi:*

### **1. UGUAGLIANZA**

*I servizi sono erogati a tutti senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale e opinioni politiche. I servizi si traducono in trattamenti personalizzati a seconda dei bisogni individuali degli ospiti. L'intento è quello di considerare ciascun ospite come unico, programmando gli interventi in modo personalizzato.*

### **2. QUALITÀ DELLA VITA**

*Offrire un ambiente di vita sereno, confortevole e adeguato a persone con autonomia limitata. Si favoriscono iniziative a carattere sociale, culturale e ricreativo nonché attenzione per la cura del proprio aspetto così da offrire dignità alla persona.*

### **3. CONTINUITÀ**

*L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.*

### **4. PARTECIPAZIONE**

*La Fondazione vuole garantire la partecipazione degli utenti (ospiti e familiari) alle prestazioni. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può formulare suggerimenti sul servizio al fine di rendere il destinatario del servizio partecipe di processi assistenziali.*

### **5. EFFICIENZA E RESPONSABILITÀ**

*La Fondazione vuole tutelare l'ospite in modo da garantire efficacia del servizio. Compito della struttura è intervenire con efficienza per il benessere dell'ospite nel rispetto dell'economicità del servizio, inteso come miglior utilizzo delle risorse disponibili. Lo scopo è di eliminare gli sprechi organizzativi e gestionali assegnando precise responsabilità a tutti gli operatori nell'espletamento dei propri compiti.*

### **6. VALORIZZAZIONE PROFESSIONALE**

*Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. Si promuove ad ogni livello funzionale, opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale attraverso l'aggiornamento continuo del personale. Si assicura una soddisfacente qualità di vita lavorativa e ambienti di lavoro salubri e sicuri.*

### **7. APERTURA ALLA COMUNITÀ E VOLONTARIATO**

*Promuovere l'accesso alla struttura delle persone, offrendo occasioni di incontro e di scambio con gli ospiti anche nell'ottica di attrarre volontari che possono donare tempo proprio alla cura e al servizio coinvolgendoli nel raggiungimento dei fini istituzionali.*

### **8. INTEGRAZIONE NELLA RETE DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI DEL TERRITORIO**

*Ricerca e sviluppare forme di collaborazione con i servizi sociali e sanitari del territorio, attraverso risposte integrate e coordinate ai bisogni degli ospiti e degli utenti esterni alla struttura*



***LE UNITA' DI OFFERTA DELLA FONDAZIONE***

*La Fondazione "Casa Ospitale don Pietro Aresi" ONLUS gestisce le seguenti unità di offerta:*

- *Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)*
- *Centro Diurno Integrato (CDI)*
- *Ambulatori specialistici*
- *Fisioterapia privata*
- *Servizio Prelievi*
- *Servizio Pasti a domicilio*





## **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE - RSA**



La Fondazione, "Casa Ospitale Don Pietro Aresi" onlus, offre come unità di offerta il servizio R.S.A. . Lo scopo principale è l'accoglienza e l'assistenza socio-sanitaria di persone anziane, parzialmente o totalmente non autosufficienti al fine migliorare o mantenere il livello di autonomia residua.

La struttura ha come obiettivo di garantire prestazioni socio-sanitarie assistenziali quali la cura ai bisogni fisici e relazionali nonché prestazioni alberghiere, vitto e alloggio, lavanderia e guardaroba.

La Fondazione ha una capacità ricettiva di 79 posti letto così suddivisi:

- 79 posti accreditati di cui 70 posti letto a contratto (un posto letto è destinato al Consorzio Risorse Sociali)

In ossequio allo Statuto della Fondazione, la struttura provvede all'accoglienza e assistenza socio-sanitaria di soggetti in stato di non autosufficienza fisica e/o psichica, al fine di mantenere o migliorare il livello di autonomia residua delle persone.

Offre, altresì, agli ospiti terapie sanitarie e riabilitative per la cura dei bisogni fisici; assistenza relazionale per la socializzazione, in un ambiente ospitale e stimolante, creando momenti ricreativi e culturali con apertura verso il territorio con iniziative di sostegno e sensibilizzazione. L'erogazione dei predetti servizi ha lo scopo di ricercare il massimo sostegno per le persone che vivono una fase di fragilità e di completo cambiamento della vita, offrendo loro un ambiente orientato ad assicurare dignità, qualità e serenità.

### **PRESTAZIONI EROGATE**

- Valutazione globale dell'ospite al fine di elaborare un piano di assistenza personalizzato sanitario, fisioterapico, occupazionale e di mantenimento delle abilità fisiche e psichiche residue;
- Assistenza sanitaria, medica e infermieristica continuativa, con esami ematici, medicazioni controllo parametri vitali, e somministrazione terapia farmacologiche con assistenza specialistica nell'ambito della Cardiologia, Fisiatria e Vulnologia (lesione cutanea).
- Assistenza alla persona come supporto alle attività della vita quotidiana: igiene personale, cura abbigliamento, alimentazione, idratazione etc.



- *Riattivazione motoria e terapia occupazionale volte a mantenere l'autonomia e l'abilità residua anche all' occorrenza con un servizio di fisioterapia e con la valutazione di un medico fisiatra.*
- *Socializzazione attraverso interventi di gruppo personalizzati allo scopo di contenere il decadimento psico-fisico e l'isolamento sociale e culturale;*
- *Fornitura farmaci;*
- *Assistenza religiosa;*
- *Servizio alberghiero: cucina, pulizia e sanificazione, guardaroba e lavanderia sono affidati in appalto a società esterne;*
- *Il servizio dei pasti agli ospiti è garantito dalla valutazione di una dietista. E' prevista la preparazione di menù diversi per la stagione autunno/inverno e primavera /estate e la personalizzazione delle diete a seconda delle necessità o patologie degli ospiti;*
- *Servizio di trasporto, visite specialistiche e ricoveri ospedalieri: il trasporto per le visite specialistiche presso strutture esterne e per i ricoveri ospedalieri non sono compresi nella retta e sono a carico dell'ospite;*
- *Servizi gratuiti: fornitura di quotidiani e utilizzo camera mortuaria;*
  
- *Servizio di parrucchiere, manicure e pedicure non è compreso nella retta di degenza ed è a carico dell'ospite.*

#### *EQUIPE ASSISTENZIALE*

- *Medici*
- *Infermieri*
- *Fisioterapisti*
- *Ausiliari Socio Assistenziale (ASA)*
- *Educatori*

*Il servizio può inoltre avvalersi della consulenza di specialisti in fisiatria, cardiologia, vulnologia, psicologia e terapia del dolore*

#### *MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI*



*Dotati di cartellino di riconoscimento*



### MODALITA' D' AMMISSIONE

La domanda di ammissione alla RSA è scaricabile dal sito [www.casaospitalearesi.it](http://www.casaospitalearesi.it) oppure si richiede all'ufficio amministrativo:

1. Modulo "Domanda d' ingresso"
2. Modulo "Scheda valutazione sociale"
3. Modulo "Scheda sanitaria"

I primi due moduli, devono essere compilati dall'ospite o dai parenti, oppure dall'assistente sociale se la domanda viene presentata attraverso il Comune di residenza. Il terzo modulo dovrà contenere l'anamnesi clinica redatta dal medico curante. Il Responsabile Sanitario della struttura valuterà l'appropriatezza della richiesta di ricovero, in base allo stato psicofisico. Il loro parere è vincolante.

Eventuale altra documentazione sanitaria e/o di carattere sociale in possesso del richiedente deve essere allegata alla domanda a completamento della stessa anche al fine di esprimere una scelta consapevole e ponderata.

### FORMAZIONE E GESTIONE LISTE D'ATTESA

I documenti compilati e sottoscritti devono essere consegnati all'ufficio amministrativo che provvede all'inserimento del nominativo in una lista d'attesa.

La gestione della lista d'attesa avviene previa valutazione del Responsabile Sanitario, condivisa dal Presidente dell'Ente, in considerazione dello stato complessivo di bisogno e di difficoltà del contesto sociale/familiare della persona da ricoverare

In ogni caso, il Responsabile Sanitario deve determinare il livello di gravità dell'interessato da un punto di vista sanitario ed assistenziale, allo scopo di rendere appropriata l'assistenza e l'ingresso della RSA.

Si assegna priorità d'ingresso alle persone residenti nel Comune di Brignano e convenzionati (Castel Rozzone, Lurano, Morengo e Pagazzano), indipendentemente dall'ordine di presentazione cronologica della domanda.

All'utente e/o parenti viene consegnata e illustrata copia della Carta dei Servizi, completa degli allegati, al fine di informare sulle tipologie di prestazioni offerte, sui loro diritti e doveri.

L'Ospite, al momento della disponibilità del posto, viene contattato per concordare l'ingresso nella RSA e, per accedere alla struttura, deve firmare, se in grado, il contratto di ingresso. Quest'ultimo è indispensabile al fine di dare certezza ai rapporti giuridici ed economici che intercorrono tra Fondazione e Ospite.



*INGRESSO OSPITE: MODALITA' DI ACCESSO, ACCOGLIENZA  
DIMISSIONE*



*In caso di disponibilità di posti letto le persone in lista di attesa vengono contattate telefonicamente per concordare le modalità di ingresso. Nella fase d'accoglienza l'ospite e i suoi famigliari vengono accolti dalla Coordinatrice e dal Responsabile Sanitario o dal medico presente. All'utente verrà fornita copia della Carta dei servizi per informarlo sui suoi diritti e doveri; insieme ai suoi famigliari è invitato a visitare la struttura.*

*Per necessità notturne è necessaria l'autorizzazione del Responsabile sanitario.*

*Ai fini di una accoglienza serena dell'ospite si richiede la collaborazione dei famigliari per condividere i primi momenti dell'ingresso: l'ospite dovrà fornire un documento di riconoscimento in corso di validità (carta di identità), il codice fiscale, la tessera sanitaria e l'eventuale documento che accerti l'invalidità civile e l'eventuale indennità di accompagnamento.*

*L'Ospite firma in prima persona, se in grado, e comunque unitamente ad almeno uno stipulante (fideiussore e garante dell'impegno ad onorare il saldo della retta) il contratto d'ingresso, documento giuridico che serve a dare certezza ai rapporti che intercorrono tra le parti, (Fondazione-Ospite): senza la sottoscrizione del contratto non si può accedere alla struttura.*





*La carta dei servizi è allegata al contratto d'ingresso.*

*L'ospite e i famigliari prenderanno visione e sottoscriveranno altresì le dichiarazioni relative al trattamento dei dati personali.*

*L'ingresso definitivo in RSA comporterà la cancellazione dell'utente dal SSN e la completa presa in carico dalla R.S.A., salvo per i ricoveri non contrattualizzati ove l'assistenza sanitaria rimane a carico del SSN e l'ospite manterrà il proprio medico di base.*

*L'ospite verrà preso in carico dalla equipe assistenziale che gli mostra la stanza di degenza e si preoccuperà del suo inserimento nella vita sociale della struttura.*

*Successivamente all'ingresso, l'equipe assistenziale redigerà un progetto legato ad un piano di assistenza individuale aggiornato semestralmente o al variare delle condizioni fisiche.*

*Ciascun ospite al momento dell'accoglienza riceve la comunicazione dei capi di abbigliamento che costituiscono il corredo personale minimo e che dovranno essere identificati con l'apposizione di un numero attribuito dall'ente.*

*L'inserimento nella camera di altro arredo di proprietà dell'ospite deve essere preventivamente autorizzato dalla Fondazione e dal Responsabile Sanitario e/o dalla Coordinatrice e non deve arrecare disturbo agli ospiti.*

*L'eventuale dimissione può avvenire per scelta dell'ospite o in tutti i casi previsti dal contratto d'ingresso o in caso di gravi condotte che l'ospite ponga in essere contro persone o cose, tali da turbare la serenità della convivenza o di arrecare grave danno all'Ente*

*In caso di dimissioni, il Responsabile Sanitario stila una relazione completa relativa ai problemi sanitari, clinici, assistenziali. La struttura si riserva il diritto di non accettare o dimettere un ospite per gravi giustificati motivi da parte del Responsabile Sanitario al fine di tutelare gli interessi degli altri ospiti e l'incolumità dei dipendenti della RSA.*





*L'ingresso dell'ospite in RSA è inoltre comunicato con lettera al Sindaco del Comune di residenza del richiedente.*

*La Fondazione non si assume responsabilità alcuna per valori custoditi personalmente dagli ospiti. Non è presente un servizio di custodia dei valori.*

*Al momento della dimissione si restituisce tutta la documentazione personale portata dall'ospite al momento dell'ingresso.*

*La dimissione dell'ospite da parte della Fondazione avverrà in ogni caso in forma assistita e protetta - con il coinvolgimento del Comune di Residenza, dell'ATS di Bergamo e dell'ASST di riferimento - corredata dalla documentazione atta ad assicurare la continuità delle cure.*

*In caso di decesso dell'ospite, la salma verrà composta nella camera ardente della Fondazione.*

*Per ottenere il rilascio di copia della cartella clinica o altro documento amministrativo, l'utente può presentare formale richiesta scritta presso gli uffici amministrativi e la Fondazione si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla data di consegna della richiesta agli uffici.*

*Le copie cartacee dei documenti fotocopiati dalla Fondazione hanno un costo pari a 0.20 cent. a foglio.*





#### RETТА - PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETТА

- Assistenza medica, infermieristica per 24 ore al giorno;
- Somministrazione di farmaci; solo per i posti letto temporanei non a contratto la retta non comprende farmaci e presidi per l'incontinenza e ausili quali carrozzine e girelli (a carico del SSN);
- Sedute di riattivazione motoria con ASA e al bisogno, sedute di fisioterapia in palestra o a letto con ausilio di attrezzature elettromedicali;
- Igiene della persona e bagno assistito;
- Cambio presidi per incontinenza;
- Pulizia della camera;
- Cambio biancheria letto;
- Vitto e alloggio: in alternativa al menù del giorno, (un primo, un secondo, contorni, pranzo e cena) dieta personalizzata al bisogno con la supervisione di una nutrizionista.
- Animazione all'interno della struttura con possibilità di organizzare gite all'esterno;
- Lavanderia di indumenti personali (tranne capi delicati);
- Un quotidiano e due settimanali (L'Eco di Bergamo, Famiglia Cristiana e Orobie)

#### LA RETТА NON COMPRENDE

sia per posti letto contrattualizzati e non:

- Servizio di trasporto;
- Servizio di barbiere, parrucchiere, pedicure e manicure (viene messo a disposizione un locale e l'ospite può far venire il suo barbiere, parrucchiere o estetista di fiducia);

- Visite specialistiche e di medici esterni;
- Giornali e riviste;
- Spese postali e telefoniche;
- Spese funerarie

#### RETТА MENSILE

L'ospite e/o i suoi familiari sono tenuti a corrispondere la retta mensile anticipatamente entro il giorno 10 di ogni mese mediante RID o bonifico bancario.

La retta in RSA per i posti accreditati e contrattualizzati è diversificata:

- Per paesi convenzionati € 62 al giorno;
- Per paesi non convenzionati € 66 al giorno;

Per gli ospiti con soggiorno nei posti letto non contrattualizzati la retta giornaliera è pari a € 100.

L'ammontare delle rette è fissato con delibera del Consiglio di Amministrazione, il quale si riserva di apportare le variazioni che riterrà necessarie. Per le variazioni delle rette verrà data comunicazione scritta agli ospiti e/o ai suoi familiari o care-giver entro 30 giorni dalla delibera del Consiglio di Amministrazione.

La Fondazione, in caso di mancato pagamento della retta, si riserva di agire legalmente per il recupero delle somme dovute: nel caso di mancato pagamento della retta la Fondazione si riserva, altresì, di attivare la rescissione del contratto d'ingresso e procedere alla dimissione protetta dell'ospite. Non vi è deposito cauzionale, ma al momento dell'ingresso in RSA è richiesto il pagamento anticipato di 2 mensilità. In caso di ricovero ospedaliero e/o assenza temporanea la retta è dovuta per intero.



*Viene rilasciata annualmente a tutti gli ospiti la dichiarazione attestante la composizione della retta relativa alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie dell'anno precedente.*

*La certificazione fiscale è a disposizione presso gli uffici amministrativi della Fondazione.*

### **GIORNATA TIPO IN RSA**

*La Fondazione si impegna a soddisfare il più possibile le esigenze e le necessità di ogni singolo ospite.*

*La giornata dell'ospite inizia alle ore 07:00 con la sveglia, il saluto e l'igiene alla persona. Successivamente viene servita la colazione dalle 07:30, il pranzo dalle ore 12:00 e la cena dalle ore 18:30. Il menu giornaliero è esposto e prevede primi, secondi, frutta salvo diete individuali particolari. Il menu cambia settimanalmente, ruotando per quattro settimane e su due variazioni stagionali.*



*A metà mattina vengono offerte bevande calde o fredde, a seconda della stagione e l'ospite ha la possibilità di partecipare alla S. Messa o ai momenti di preghiera quotidiani. Oppure può partecipare nel soggiorno ad attività ricreative o dedicarsi a sedute di riattivazione motoria o a sottoporsi, se del caso, a trattamenti fisioterapici.*



*Nel pomeriggio viene lasciato tempo libero per il riposo o le attività individuali o occupazionali di gruppo a cui ciascun ospite può liberamente aderire.*



*Durante la giornata si predispongono il necessario per effettuare i bagni assistiti oppure per somministrare terapie farmacologiche o medicazioni. Dopo cena, per chi lo desidera, è consuetudine la preghiera comunitaria e la recita del rosario.*



#### AREA SOCIO-SANITARIA

*L'assistenza all'ospite è garantita da un Responsabile Sanitario e da medici presenti in struttura (da lunedì a sabato) e sempre reperibili tutti i giorni della settimana, 24 ore su 24, nonché da una coordinatrice infermieristica da cui dipendono infermieri, educatori professionali, ausiliari socio assistenziali (ASA) e fisioterapisti. L'assistenza deve garantire la puntuale attuazione del piano assistenziale individuale, nonché la scrupolosa applicazione delle prescrizioni terapeutiche e le medicazioni definite dal personale medico. La cura alla persona dell'ospite (alzata, riattivazione motoria, igiene) è affidata al personale ASA che concorre all'attuazione dei piani assistenziali individuali concordati sotto la responsabilità del personale medico e infermieristico. L'ospite accede alle terapie di riabilitazione solo su prescrizione del*

*fisiatra. I familiari e l'ospite sono costantemente informati in ordine al piano assistenziale individuale.*

#### AREA SOCIALE

*La Fondazione offre agli ospiti la possibilità di svolgere vita di relazione al fine di soddisfare interessi culturali e ricreativi attraverso attività occupazionali che impegnino e stimolino la partecipazione dello stesso ospite. L'educatore rappresenta la figura di riferimento nell'organizzazione e conduzione di attività ed eventi atti a promuovere la socializzazione.*

*Le proposte e la programmazione sono le più varie, da attività manuali e creative a proiezioni di film, concerti di musica classica, giochi di società, lettura di libri e giornali con un'attenzione particolare alle ricorrenze più significative e ai compleanni degli ospiti. Inoltre per un coinvolgimento costante sul territorio e per mantenere un legame con il vissuto, si favoriscono visite scolastiche, si organizzano uscite per visitare mostre, assistere a spettacoli, godersi passeggiate nel verde e visita a luoghi religiosi.*





## AREA ALBERGHIERA



*Il servizio di ristorazione è esternalizzato con utilizzo del centro di cottura interno e offre la figura del nutrizionista con un menù differenziato secondo le stagioni. Il menù giornaliero è esposto quotidianamente e prevede due tipologie di primo piatto, un secondo con contorni e frutta. Vengono, altresì, somministrati frullati di pasta, carni, verdure e frutta per coloro che manifestino tali necessità.*

*Vengono previsti due momenti di idratazione con succhi di frutta e/o tisane, nonché la merenda pomeridiana con yogurt, budini o torte.*

*Su indicazione del medico, vengono concordate diete individuali in base alle patologie dell'ospite. I pasti principali vengono serviti in sale da pranzo differenziate secondo le diverse esigenze assistenziali degli ospiti. Le figure professionali delle ASA aiutano gli ospiti che hanno difficoltà ad alimentarsi autonomamente.*



MENU' TIPO SETTIMANALE

<b>Lunedì pranzo</b> <i>Pasta all'amatriciana</i> <i>Roast-beef olio e limone</i> <i>Broccoletti con olio e aceto/Purè/Insalata</i> <i>Frutta fresca di stagione/Frutta frullata</i>	<b>Lunedì cena</b> <i>Crema di zucca e patate</i> <i>Salumi e formaggi</i> <i>Tris di verdure/Purè</i> <i>Frutta fresca di stagione/Frutta frullata</i>
<b>Martedì pranzo</b> <i>Insalata di riso</i> <i>Straccetti di pollo gratinati</i> <i>Erbette saltate/Purè/Insalata</i> <i>Frutta fresca di stagione/Frutta frullata</i>	<b>Martedì cena</b> <i>Pastina in brodo</i> <i>Insalata Nizzarda/Form. morbido</i> <i>Purè/verdura cotta</i> <i>Frutta fresca di stagione/Frutta frullata</i>
<b>Mercoledì pranzo</b> <i>Pasta pomodoro e basilico</i> <i>Scaloppa al vino bianco</i> <i>Carote e piselli/Purè/Insalata</i> <i>Frutta fresca di stagione/Frutta frullata</i>	<b>Mercoledì cena</b> <i>Minestra di verdure</i> <i>Tramezzini farciti/Pollo frullato</i> <i>Insalata russa/Purè</i> <i>Frutta fresca di stagione/Frutta frullata</i>
<b>Giovedì pranzo</b> <i>Casoncelli alla bergamasca</i> <i>Cotto e mozzarella</i> <i>Zucchine e melanzane al forno/Purè/Insalata</i> <i>Frutta fresca di stagione/Frutta frullata</i>	<b>Giovedì cena</b> <i>Pastina delicata</i> <i>Valdostana/Pr. Cotto frullato</i> <i>Pomodori freschi/Purè/Insalata</i> <i>Frutta fresca di stagione/Frutta frullata</i>
<b>Venerdì pranzo</b> <i>Pasta al sugo di pesce</i> <i>Bastoncini di merluzzo in crosta di verdure</i> <i>Fagiolini con olio e aceto/Purè/Insalata</i> <i>Frutta fresca di stagione/Frutta frullata</i>	<b>Venerdì cena</b> <i>Pasta e fagioli</i> <i>Salumi e formaggi</i> <i>Carote alla crema/Purè</i> <i>Frutta fresca di stagione/Frutta frullata</i>
<b>Sabato pranzo</b> <i>Pasta all'arrabbiata</i> <i>Frittata ripiena</i> <i>Finocchi al forno/Purè/Insalata</i> <i>Frutta fresca di stagione/Frutta frullata</i>	<b>Sabato cena</b> <i>Pastina in brodo</i> <i>Focaccia ai formaggi/Carne frullata</i> <i>Insalata mista/Purè</i> <i>Frutta fresca di stagione/Frutta frullata</i>
<b>Domenica pranzo</b> <i>Lasagne al ragù</i> <i>Cosce di pollo al forno</i> <i>Patate arrosto/Purè/Insalata</i> <i>Frutta fresca/Frutta frullata/Torta</i>	<b>Domenica cena</b> <i>Minestra di riso e prezzemolo</i> <i>Bresaola olio e limone/Pr. cotto frullato</i> <i>Barbabietole/Purè</i> <i>Frutta fresca di stagione/Frutta frullata</i>

Sono esternalizzati anche i servizi di pulizia, igienizzazione dei locali e lavanderia. Il servizio di lavanderia utilizza spazi e attrezzature in dotazione alla Fondazione.





### *VITA DI RELAZIONE*

*L'ingresso in RSA per la visita agli ospiti da parte dei parenti e conoscenti è consentito dalle ore 08:00 alle ore 20:00*

*Si raccomanda di rispettare la giornata dell'Ospite e la vita comunitaria, in particolare limitando di disturbare gli ospiti durante la consumazione dei pasti e il riposo quotidiano, salvo intese diversamente concordate e autorizzate dal Presidente, dal Responsabile Sanitario e dalla Coordinatrice.*

*La Fondazione si riserva il diritto di allontanare o vietare l'ingresso a quanti, parenti o visitatori porteranno disturbo, molestia o danno agli Ospiti o dipendenti della struttura*

### *PERMESSI DI USCITA*

*Agli ospiti della Casa, sarà concessa la facoltà di uscire durante il giorno, previo consenso del medico interno. Per le attività di animazione che comportano uscite sul territorio, dovrà essere acquisito il parere positivo del medico interno.*

*Per le uscite dalla Casa con i famigliari e conoscenti è necessario compilare apposito modulo di richiesta.*

### *AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO*

*Al momento dell' ingresso dell'ospite viene consegnata ai parenti idonea lettera informativa al fine di nominare l'amministratore di sostegno*

### *RAPPRESENTANZA, VOLONTARIATO, ASSOCIAZIONI*

*La Fondazione favorisce la presenza di organi rappresentativi degli ospiti e/o dei loro familiari, al fine di contribuire al continuo miglioramento della loro qualità di vita.*

*La Fondazione "Casa Ospitale don Pietro Aresi" ONLUS intende valorizzare sempre di più la partecipazione dei volontari alla vita degli Ospiti della Casa come occasione di solidarietà, di incontro e quindi di cultura e di aiuto reciproco.*

*Da diversi anni l'ente collabora con le Associazioni di territorio (AUSER, Associazione Anni Argento, OFTAL, UNITALSI, Gruppo Musicale S.) per iniziative di promozione alla cultura dell'accoglienza, di svago e di sostegno alla spiritualità.*

*Inoltre non mancano il Gruppo degli Alpini, che organizza castagnate e grigliate e le parti sociali, come le scuole e l'oratorio, per incontri intergenerazionali oramai diventati una tradizione imperdibile.*

*La Fondazione "Casa Ospitale don Pietro Aresi" ONLUS intende promuovere ogni forma di volontariato come momento di cultura verso i bisogni dell'anziano, ma anche come alleato per migliorare la qualità dei nostri servizi. Importante anche il coinvolgimento di singole persone che in questi anni sempre più spesso decidono di investire il loro tempo con una esperienza di solidarietà .*



Casa Ospitale  
Don Pietro Aresi Onlus

*Tutti i volontari sono dotati di apposito cartellino di riconoscimento e sono coordinati da un referente.*

*La Fondazione ha adottato il Regolamento delle assistenti private o badanti che viene consegnato agli ospiti e parenti con la domanda d'ingresso*





## **RSA APERTA**

*La Fondazione eroga prestazioni di carattere socio-sanitario e assistenziale a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili, come previsto dalla delibera di Regione Lombardia XII/2856 del 29/07/2024. L'operatività del Servizio è garantita da lunedì a venerdì.*

### **A chi si rivolge**

*Il Servizio, le cui prestazioni sono a carico del Servizio Sanitario Regionale, è rivolto a persone che vivono al domicilio e che presentano una delle seguenti condizioni:*

- malattia di Alzheimer o altra forma di demenza certificata, decadimento cognitivo con scala di valutazione CDR di 0,5, con certificato emesso da Centri per i Disturbi Cognitivi e Demenze (CDCD);*
- non autosufficienza in persone che hanno compiuto 75 anni, riconosciute invalide al 100% e con un livello di dipendenza nelle ADL pari o inferiore al valore di 24 della scala di valutazione Barthel.*

*Le condizioni, di cui sopra, richiedono la presenza di un caregiver per accedere alla Misura.*

*La Misura RSA Aperta e, inoltre, compatibile con il Servizio Cure domiciliari e Cure palliative (UCP-Dom), ma non è compatibile con il Centro Diurno Integrato.*

### **Prestazioni erogate**

*Gli interventi socio-assistenziali sono erogati dopo una Valutazione Multidimensionale (VMD) effettuata al domicilio della persona, per la quale viene richiesta l'attivazione della Misura; la VMD definisce le prestazioni che verranno poi erogate a favore dell'utente.*

*Tali prestazioni sono caratterizzate da variabilità nella durata e nelle modalità di erogazione, ciò in base al profilo di cura assegnato.*

#### *Il profilo Persona con Demenza prevede le seguenti prestazioni:*

- intervento di stimolazione cognitiva;*
- Intervento di consulenza alla famiglia*
- per disturbi comportamentali;*
- intervento di supporto psicologico;*
- intervento di sostegno per disturbi del comportamento;*
- consulenza e addestramento alla famiglia per la protesizzazione dell'ambiente-abitativo;*
- igiene personale completa;*
- nursing;*
- consulenza legata a problemi di malnutrizione e disfagia.*



Il profilo Anziano non autosufficiente offre le seguenti prestazioni:

- *intervento per il mantenimento delle abilità residue;*
- *consulenza e addestramento alla famiglia per la protesizzazione dell'ambiente abitativo;*
- *consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche legate all'alimentazione;*
- *consulenza alla famiglia/ caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale;*

*Modalità di attivazione: i destinatari possono accedere alla "RSA Aperta" compilando la domanda, (scaricabile dal sito [www.casaospitalearesi.it](http://www.casaospitalearesi.it)) consegnandola direttamente presso la sede della Fondazione Casa Ospitale Don Pietro Aresi Onlus, sita in via Facchinetti 2 G, oppure inviando tutta la documentazione a [rsa.aperta@casaospitalearesi.it](mailto:rsa.aperta@casaospitalearesi.it)*

*Gli operatori della Fondazione entro 5 giorni lavorativi verificheranno:*

- *I requisiti per l'accesso al servizio; concorderanno con l'utente/familiare il sopralluogo al domicilio per la valutazione multidimensionale da parte di due professionisti qualificati;*
- *entro 30 giorni definiranno un Piano di Assistenza Individuale, da condividere con l'utente, dove saranno indicati i tempi e le modalità di erogazione delle prestazioni.*



## ***CENTRO DIURNO INTEGRATO- CDI***



*Sull'ampio giardino, realizzato appositamente per ospiti anche cognitivamente compromessi, è stato realizzato un percorso ad ovale ed è stata creata una fioriera rappresentata un "orto sospeso" ove gli ospiti possono eseguire piccole attività di giardinaggio e di cura dei prodotti da orto.*

### ***FINALITA'***

*L'Ente ha come finalità l'assistenza di anziani totalmente o parzialmente non autosufficienti, fornendo agli ospiti, oltre alle normali prestazioni di tipo alberghiero, servizi specifici di carattere assistenziale, prestazioni di tipo sanitario, riabilitativo, culturale e ricreativo, in conformità alle normative nazionali e regionali.*

*L'assistenza sanitaria rimane a carico dei rispettivi Medici di base degli utenti e gli stessi devono essere dotati di medicinali; in caso contrario saranno addebitate le relative spese. Anche gli ausili per incontinenza devono essere forniti dai parenti.*

### ***PRESENTAZIONE***

*La Fondazione offre un servizio di assistenza semi-residenziale per anziani .*

*Il C.D.I è ospitato in un'ala dell'edificio situata al piano terra e accoglie 30 ospiti autorizzati di cui 20 a contratto, per 5 giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:30 alle ore 17:00.*

*Annualmente il servizio viene erogato per circa 250 giorni.*

*La struttura del CDI è dotata di sala da pranzo, sala multidisciplinare (attività ludico-ricreative), stanza del riposo, un bagno con vasca per effettuare i bagni agli ospiti e altre due stanze da bagno con WC.*





## PRESTAZIONI EROGATE

- *Valutazione globale della persona per l'elaborazione di un piano di assistenza personalizzato riabilitativo, occupazionale o di mantenimento delle abilità residue.*
- *Attività sanitarie: esami ematici, medicazioni, controllo parametri vitali e somministrazione terapie farmacologiche*
- *Servizi alla persona come supporto nelle attività della vita quotidiana (igiene personale, cura abbigliamento, assunzione cibo)*
- *Riattivazione motoria e al bisogno, previa valutazione fisiatrica, fisioterapia.*
- *Animazione e socializzazione attraverso interventi di gruppo o individuali tesi a contenere il decadimento psico-fisico e la*

*tendenza all'isolamento sociale culturale anche con gite esterne sul territorio.*

- *Pranzo, bevande e idratazione*

### MODALITA' DI ACCESSO – ACCOGLIENZA – DIMISSIONE CDI

*Per accedere al servizio è necessario presentare domanda di ammissione compilando apposita domanda ritirata in segreteria o scaricata dal sito [www.casaospitalearesi.it](http://www.casaospitalearesi.it).*

*I documenti compilati devono essere consegnati all'Ufficio Amministrativo che provvede all'inserimento del nominativo in una lista d'attesa*



*L'inserimento nella lista segue l'ordine cronologico di presentazione della domanda. In ogni caso si assegna priorità d'ingresso alle persone residenti nel Comune di Brignano Gera D'Adda e di comuni convenzionati (Castel Rozzone, Lurano, Morengo, Pagazzano).*

*L'effettivo ingresso in struttura valuta le variabili sociali e sanitarie che caratterizzano l'ospite in relazione all'appropriatezza dell'assistenza dell'unità di offerta : il Direttore Sanitario della struttura, verifica l'idoneità di ammissione attraverso l'esame della gravità dei bisogni assistenziali e della situazione familiare e sociale e di concerto con il Presidente decide l'ingresso. Al momento dell'ingresso, all'ospite e/o ai familiari viene fatto sottoscrivere il*



*contratto di ingresso e la responsabile infermieristica accoglie il nuovo utente con il medico della struttura.*

*Qualora l'utente e/o i suoi familiari non intendono usufruire oltre del servizio devono dare comunicazione scritta agli uffici di segreteria, almeno 30 (trenta) giorni prima dell'ultimo giorno di frequenza.*

*In caso contrario, saranno tenuti a corrispondere la retta per i giorni di mancato preavviso. L'eventuale dimissione da parte della Fondazione avviene per tutti i casi previsti dal contratto d'ingresso. In caso di recesso dal contratto da parte della Fondazione, le dimissioni dell'ospite avverranno in forma assistita e protetta e corredata dalla documentazione atta ad assicurare la continuità della cura.*

#### *EQUIPE ASSISTENZIALE*

- *Medico*
- *Infermiera*
- *Fisioterapista*
- *O.S.S.*
- *Ausiliari Socio Assistenziali (ASA)*
- *Educatore*



#### *GIORNATA DELL'OSPITE*

*All'ingresso in struttura viene servita una bevanda (tisana, succhi di frutta) di benvenuto e/o colazioni dopo le 09:30 il pranzo si serve alle 11:30 e la merenda alle 15:00.*

*Le attività sanitarie e assistenziali sono intervallate da momenti di riposo e da interventi di gruppo o individuali. All'interno del CDI opera il servizio di animazione sociale, con un operatore dedicato, che struttura attività specifiche per gli ospiti (laboratori, attività cognitive, passeggiate etc).*

*Alle ore 16.00 comincia il riordino e la predisposizione per l'uscita.*



## RETТА CDI

*La retta al CDI è diversificata:*

- *Per Comuni convenzionati € 29,00;*
- *per Comuni convenzionati con trasporto € 6 al giorno;*
- *per Comuni non convenzionati € 31 (eventuale trasporto € 6,00 al giorno)*

## LA RETTA COMPRENDE

- *Servizio di assistenza sanitaria in collaborazione con il medico di base (medico di medicina generale) in ordine*

*alla situazione clinica dell'utente; somministrazione di terapie, medicazioni, trattamenti riabilitativi;*

- *Aiuto e sostegno nelle attività della vita quotidiana, nell'alimentazione, nella cura e igiene personale;*
- *Colazione, pranzo e merenda;*
- *Animazione con proposte collettive e individuali: spettacoli, gite all'esterno, letture, attività manuali.*

## LA RETTA NON COMPRENDE

- *Trasporto con mezzo attrezzato presso il proprio domicilio;*
- *Farmaci, esami ematici e strumentali, visite specialistiche e di medici esterni alla RSA*
- *Presidi per l'incontinenza e ausili quali carrozzine, girelli*
- *Servizi di barbiere, parrucchiere, pedicure e manicure*
- *Giornali e riviste*

*La retta di frequenza al CDI è ad accesso giornaliero ed è stabilita periodicamente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione. Ciascun ospite deve corrispondere la retta anticipatamente entro il giorno 10 di ogni mese.*

## ASSENZE TEMPORANEE

*Per assenze temporanee: qualora l'ospite non fosse presente al CDI per periodi di vacanza o altro, è tenuto comunque a corrispondere all'Ente l'intera retta. Verrà, se richiesto, assicurato il servizio pasto solo se ritirato dai familiari presso la sede del CDI. Se il periodo di assenza solo per ricovero ospedaliero, si prolunga per oltre 7 giorni, la retta di frequenza viene ridotta dall' 8° giorno del 20%.*



## **SERVIZI EROGATI AMBULATORI SPECIALISTICI**

### **AMBULATORIO FISIATRIA**

*La visita fisiatrica è rivolta a persone che necessitano di una valutazione specifica, con relativo piano di trattamento riabilitativo.*

### **TERAPIA FISICA E RIABILITATIVA**



### **FISIOTERAPIA INDIVIDUALE**

- *Riabilitazione funzionale nelle lesioni post- traumatiche*
- *Riabilitazione funzionale nelle lesioni neuromotorie*
- *Ginnastica vertebrale*
- *Massoterapia decontratturante*
- *Terapie manuali e miofasciale*
- *Linfodrenaggio manuale*
- *Rieducazione posturale*
- *Taping neuromuscolare*

### **TERAPIA FISICA STRUMENTALE**

- *Ultrasuono*
- *Ionoforesi*
- *Tens*
- *Elettrostimolazione*
- *Magnetoterapia*
- *Tecarterapia*
- *Onde d'Urto*
- *Trazioni gravitarie*
- *Letino a trazione*

### **FISIOTERAPIA DI GRUPPO GINNASTICA VERTEBRALE**

*La ginnastica vertebrale è un tipo di ginnastica dolce che si avvale di movimenti specifici per migliorare la mobilità articolare e l'elasticità muscolare. E' adatta come trattamento di frequenti sintomatologie dolorose a carico delle articolazioni, in particolare della colonna vertebrale, oltre a prevenire posture scorrette*

*La struttura offre la possibilità agli esterni di effettuare cure fisioterapiche quali riabilitazione vertebrale individuale e di gruppo, riabilitazione respiratoria individuale, ionoforesi, ultrasuoni radarterapia, magnetoterapia, tens, elettrostimolazione, tecar.*

### **AMBULATORIO FISIATRICO**

*All'interno della Fondazione vi è un medico fisiatra che effettua visite individuali agli ospiti della RSA (il cui costo è compreso nella retta) e visite a pagamento a pazienti esterni che prenotino.*



#### PER PRENOTAZIONI

- Recarsi all'Ufficio Amministrativo della Fondazione
- Telefonare al numero 0363/814127 dalle 10:00 alle 14:00

#### AMBULATORIO PSICOLOGA

La Fondazione offre un servizio di consulenza psicologica agli esterni. Il servizio è garantito per parenti, volontari e dipendenti.

#### PER PRENOTAZIONI

- Recarsi all'Ufficio Amministrativo della Fondazione
- Telefonare al numero 0363/814127 dalle 10:00 alle 14:00



#### • SERVIZIO PRELIEVI

La Fondazione offre un servizio di prelievi ematici in convenzione con l'Ospedale di Treviglio-Caravaggio nei giorni di Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 06:30 alle 08:00. Il servizio prelievi si estende, al bisogno, anche a domicilio

#### PASTI A DOMICILIO



Il servizio pasti a domicilio è garantito, per il pranzo, per tutti i giorni della settimana (festività comprese) e il trasporto viene effettuato da volontari del Comune di Brignano Gera D'Adda.

La richiesta del pasto a domicilio è da inoltrare al Comune di Brignano Gera D'Adda che poi segnala per iscritto alla Fondazione la persona, l'abitazione.

La consegna dei pasti a domicilio avviene dalle 11:30 alle 12:30.

Per i costi del servizio consultare le tabelle comunali.

#### SERVIZI VARI

##### QUOTIDIANI

Gli ospiti hanno a loro disposizione il quotidiano "L' Eco di Bergamo" ed il settimanale Famiglia Cristiana.

##### BAR- DISTRIBUZIONE BEVANDE E ALIMENTI

All'ingresso, al piano terra, sono collocati distributori automatici di alimenti e bevande calde e fredde.

##### PARRUCCHIERE



*Il servizio è a disposizione dell'Ospite a pagamento (viene messa a disposizione una stanza)*

#### **RISTORAZIONE PER FAMILIARI**

*In occasione delle festività ai familiari degli ospiti è offerta la possibilità (a pagamento), con preavviso, di consumare il pasto con il proprio familiare.*

#### **ASSISTENZA RELIGIOSA**

*Per gli ospiti di fede cattolica, nella struttura si trova una chiesa dove vengono celebrate le funzioni religiose*

#### **SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA'**

*La Fondazione ha a cuore che la qualità del servizio sia sempre alta.*

#### **SISTEMA DI GESTIONE SALUTE E SICUREZZA**

*Il D.LGS. 81/2008 e successive modifiche in materia di tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro ha definito e articolato le responsabilità organizzative e gestionali in materia di salute e sicurezza sul lavoro.*

*La Fondazione ha individuato il Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) che è posto in staff al Presidente e affidato ad un dipendente in possesso dei requisiti previsti dalla legge.*

#### **SISTEMA DI GESTIONE E SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI**

*La Fondazione ha organizzato la gestione in materia di privacy in ottemperanza al D.Lgs. 196/2003.*

*La Fondazione ha identificato i sistemi informativi utilizzati nello svolgimento dei propri processi gestionali.*

#### **MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONALE E CONTROLLO**

*La Fondazione, in ossequio alla DGR 2569/2014, si è dotata di un modello di organizzazione, gestionale e controllo ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 in materia di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche.*

*La Fondazione, alla luce della normativa, ha istituito l'organismo di vigilanza in composizione collegiale ed ha adottato un Codice Etico.*

#### **TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE**

##### **CONSENSO INFORMATO**

*La persona assistita ha diritto ad essere informata dagli operatori sanitari con un linguaggio comprensibile circa i rischi collegati a particolari pratiche sanitarie con la facoltà di accettarle o meno in modo consapevole. Nei casi di intervento urgente, il medico agirà nell'esclusivo interesse della persona a termini di legge anche senza consenso.*

##### **CUSTOMER SATISFACTION**

*La Fondazione rileva il grado di soddisfazione degli utenti e dei familiari attraverso specifico questionario valido per tutte le unità di offerta sociosanitarie.*

##### **SUGGERIMENTI-RECLAMI-SODDISFAZIONI SERVIZIO**

*L'Ufficio amministrativo raccoglie eventuali segnalazioni da parte delle persone assistite e di loro familiari.*



*Quest'ultimi hanno la possibilità in forma anonima di lasciare uno scritto in una cassetta avanti all'ufficio amministrativo.*

*Le segnalazioni sono esaminate dal Presidente e dal segretario coordinati dai responsabili della struttura, ognuno per le proprie competenze. Verrà data risposta entro 30 giorni dalla data di protocollo.*

### **LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

*Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psicologicamente, 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 attivo 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 trasporto ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati).
- Agenzie di informazione, più in generale, mass media.
- Famiglie e formazioni sociali.

*Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti. Regolamenti o carte di 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'art. 3 della Costituzione., la dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli



*ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza 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 dall'art. 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 dall'art. 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 (1996).*

*La persona anziana al centro di diritti e 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.*



*Non potranno mai  
toglierci il rispetto per noi stessi,  
Se non saremo noi  
a darcelo.*

*Gandhi*

*La persona ha il diritto:*

- *Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.*
- *Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.*
- *Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.*
- *Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.*
- *Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.*
- *Di vivere con chi desidera.*
- *Di avere una vita di relazione.*
- *Di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.*
- *Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.*
- *Di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.*



*La società e le istituzioni hanno il dovere:*

- *Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscerne i bisogni e realizzare 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 rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronisti o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.*
- *Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibile con le regole della convivenza sociale, evitando di "corregger" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.*
- *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 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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.*
- *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 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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.*
- *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*

*E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato*



dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di Pubblica Tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzie sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, sociosanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.



#### DIRITTI DELL'OSPITE

L'Ospite all'interno della Casa ha il diritto di condurre una vita il più normale possibile, compatibilmente con le esigenze della vita comunitaria



Ha, in particolare il diritto fondamentale di:

- Essere accolto e rispettato nelle sue caratteristiche individuali;
- Essere protetto e garantito nella sua intimità personale;
- Essere assistito e curato nella sua integrità psico-fisica;
- Essere aiutato a mantenere e recuperare la sua autonomia personale;
- Tenere contatti con la famiglia di origine nelle modalità e nei tempi da lui scelti;
- Essere informato sulle sue condizioni di salute.



## **REGOLAMENTO RSA**

### **DOVERI DELL'OSPITE E DEI VISITATORI**

*Pur nel rispetto delle personali esigenze, la vita comunitaria impone delle regole generali alle quali i frequentatori della Casa sono tenuti a sottostare.*

*E' pertanto fondamentale tenere nella Casa un comportamento di reciproco rispetto, astenendosi da attività o atteggiamenti che rechino disturbo e turbamento alla convivenza.*

*E' necessario 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.*

*Tutti sono invitati a contribuire a mantenere in ordine e puliti gli ambienti (camera e bagni) e gli spazi collettivi, cercando di facilitare il lavoro del personale.*

*Nessuno può pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e fare pressioni o dare mance per ottenere trattamenti diversi o di favore.*

*Con il personale della Casa occorre assumere un comportamento improntato al reciproco rispetto in un clima di serena e cordiale collaborazione.*

*E' vietato fumare nelle camere, nei locali adibiti a momenti di vita comune.*

*E' vietato sporcare i muri, pavimenti o le attrezzature della Casa, gettare oggetti per terra o dalle finestre, così come danneggiare il giardino.*

*Al fine di evitare possibili danni fisici (per la presenza di intolleranze o controindicazioni) l'Ospite è tenuto a segnalare al personale in servizio il ricevimento di prodotti alimentari; allo scopo la Direzione potrà verificare la presenza negli armadi e nei comodini di eventuali cibarie o dolci non consentiti all'anziano.*

### **DOVERI DEI PARENTI E DEI VOLONTARI**

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

*Le visite sono ammesse nei locali di soggiorno e negli spazi comuni.*

*Sono altresì tenuti al rispetto delle indicazioni dietetiche di ogni ospite, evitando di portare bevande o alimenti senza la preventiva autorizzazione della Direzione Sanitaria.*

*In nessun modo i parenti potranno sottoporre l'Ospite a visite di altro medico, senza il preventivo accordo con la Direzione Sanitaria, così come non potranno in alcun modo interferire o modificare le cure sanitarie prescritte dal personale medico interno.*

*Le informazioni di carattere medico – sanitario dovranno essere chieste dai parenti o dalle persone appositamente autorizzate dell'Ospite, solo al personale medico, tenuto, in ogni caso, al rispetto della privacy.*

*Eventuali reclami inerenti i servizi resi o il comportamento del personale dovranno essere presentati al Responsabile Sanitario o al Presidente della Casa su appositi modelli.*

### **OBBLIGHI DEI VOLONTARI, DEGLI ASSISTENTI AGLI OSPITI E OBBIETTORI**

*La Casa di Riposo favorisce l'azione del volontariato, sia a titolo individuale che ad opera di organizzazioni sociali e ne incentiva la presenza in modo coordinato e rispondente ai bisogni dell'anziano.*

*Le persone o le associazioni che intendono svolgere la loro opera all'interno della Casa di Riposo, devono segnalare gli estremi di identificazione ed il tipo di disponibilità all'animatore, che sarà anche il coordinatore dell'attività di volontariato.*

*L'Amministrazione, su segnalazione dell'educatore, dovrà esprimere il proprio assenso.*

*I familiari degli ospiti che intendono far assistere il congiunto da personale di propria fiducia, dovranno segnalare la persona incaricata dell'assistenza*



all'ufficio amministrativo dell'Ente, indicando anche quali compiti si intendono affidare alla persona stessa (accompagnamento, aiuto ai pasti, ecc..) e gli orari di assistenza. Lo stesso vale anche per gli Enti che intendono far assistere i propri cittadini.

La persona indicata potrà svolgere la propria attività solo se avrà ricevuto esplicito consenso da parte dell'Ente.

In ogni caso l'Ente non assume alcuna responsabilità circa l'operato di detto personale, che resterà a carico dei famigliari.

All'ingresso dell'anziano in Casa di Riposo verrà fatta sottoscrivere ai famigliari una dichiarazione conforme a quanto sopra.

L'Ente si riserva, a suo insindacabile giudizio, di allontanare dalla Casa di Riposo sia i volontari che gli assistenti indicati dai parenti, che dovessero assumere comportamenti contrari al buon andamento della Casa o all'assistenza agli Ospiti.

Sia i volontari che gli assistenti, durante la presenza in Casa di Riposo, dovranno portare il cartellino di riconoscimento, appositamente fornito dal servizio di amministrazione, e non potranno in alcun modo interferire sull'operato del personale della Casa, pena l'allontanamento.

#### REGOLAMENTO SICUREZZA FAMILIARI O VISITATORI

Regole di cui è obbligatorio il rispetto:

##### SICUREZZA

- Divieto di fumo
- Divieto video o foto se non autorizzati
- Accesso alle aree sanitarie solo se accompagnati da personale dipendente
- Non utilizzare materiali, attrezzature, macchine e impianti
- Prestare attenzione alla segnaletica orizzontale e verticale di pericolo

- È vietato ostacolare le vie di fuga e gli accessi
- Non intralciare o interferire con gli operatori di reparto

#### IN CASO DI EMERGENZA

- Seguire le istruzioni del personale addetto alle emergenze;
- Prestare attenzione alle planimetrie di evacuazione presenti in ogni corridoio;
- Segnalare l'emergenza indicando in modo chiaro: luogo preciso, natura emergenza, eventuali persone coinvolte;





## **REGOLAMENTO CDI**

### **RELAZIONI CON IL PERSONALE DELLA CASA**

*I rapporti tra il personale della Casa e l'Ospite sono improntati al reciproco rispetto e si svolgono in un clima di serena e cordiale collaborazione. Al personale non sono dovute mance, compensi o regali di alcun genere da parte degli ospiti stessi e/o i loro congiunti.*

*Eventuali reclami, suggerimenti e osservazioni devono essere presentati in prima istanza al Coordinatore e al Segretario della Casa Ospitale Don Pietro Aresi – Onlus e segnalati da questi ai competenti organi.*

### **DOVERI DELL'OSPITE**

*L'Ospite ha il dovere di osservare:*

- *Le regole generali della vita comunitaria;*
- *L'orario dei pasti.*

*Inoltre è tenuto a rispettare:*

- *Gli altri ospiti;*
- *Gli spazi collettivi*

*E' vietato fare uso di alcolici.*

### **INFORMAZIONI UTILI**

#### **APERTURA UFFICI AMMINISTRATIVI**

*Sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 14:00 con orario continuato*

*Telefono 0363/814127*

*Fax 0363/382400*

*Indirizzo PEC: [casaospitalearesi@legalmail.it](mailto:casaospitalearesi@legalmail.it)*

*E-mail:*

**MAIL PRESIDENTE MAIL STRUTTURA PER ATS DIRETTORE SANITARIO  
COORDINATRICE STRUTTURA  
INFERMERIA E MEDICI  
EDUCATRICE CDI: EDUCATRICE RSA UFFICIO PERSONALE-  
UFFICIO CONTABILITA' UFFICIO ACQUISTI  
MANUTENTORE  
INFORMAZIONI PARENTI OSPITI PRENOTAZIONI ESAMI EMATOCHIMICI  
[maria.prenotazioni@casaospitalearesi.it](mailto:maria.prenotazioni@casaospitalearesi.it)  
DOMANDE INGRESSO RSA E CDI  
DOMANDE RSA APERTA  
FISIOTERAPIA**

**PEC UFFICIO AMMINISTRATIVO**

**PEC COMUNICAZIONI SANITARIE**

#### **VISITE GUIDATE**

*Ci si può rivolgere agli uffici amministrativi i quali fisseranno*



*appuntamento con l'educatrice o il responsabile URP, Segretario dell'Ente.*

*Ufficio Relazioni con il Pubblico – Referente: Segretario;*

*L'Ente garantisce la tutela dell'utente anche attraverso l'Ufficio relazioni con il pubblico al quale potranno essere formulati, per iscritto e verbalmente, suggerimenti, reclami ed osservazioni. Sono a disposizione all'ingresso della R.S.A. schede di lamentela/apprezzamento. Il segretario riceve previo appuntamento telefonico.*

#### **UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA**

*L'UPT raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato problematiche riferibili ai servizi dell'ATS, alle Case di Cura private, agli Ambulatori privati accreditati, alle strutture Socio Sanitarie per Anziani, Disabili, Tossicodipendenze, etc. Esso accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, presentandole alle Direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti*

*Il servizio è gratuito.*

*L' UPT è situato presso ATS di Bergamo, via Gallicciolli, 4 e-mail [upt@ats-bergamo.it](mailto:upt@ats-bergamo.it)*

*Il Difensore Regionale è stato eletto il 03/05/2017 dal Consiglio Regionale ai sensi dell'art.61 del nuovo Statuto Lombardo e della legge regionale 18/2010*

*[Difensore.regionale@pec.consiglio.regione.lombardo.it](mailto:Difensore.regionale@pec.consiglio.regione.lombardo.it)  
[urp@asst-bgovest.it](mailto:urp@asst-bgovest.it)*

#### **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

*L'ASST Bergamo Ovest garantisce all'utenza la possibilità di formulare osservazioni, segnalazioni e sporgere reclami.*

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

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

*L'URP dell'ospedale di Treviglio-Caravaggio, oltre che direttamente, potrà essere contattato anche:*

- telefonicamente al n.0363/424325*
- via e-mail all'indirizzo [urp@asst-bgovest.it](mailto:urp@asst-bgovest.it)*
- dal sito internet*

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

- telefonicamente al n.0363/990234*
- via e-mail all'indirizzo: [urp@asst-bgovest.it](mailto:urp@asst-bgovest.it)*
- dal [sito internet](#)*



**PREVENZIONE COVID – 19**

- *è ammesso l'accesso nelle stanze di degenza al massimo a due familiari in copresenza, con obbligo di mascherina*
- *l'accesso alle parti comuni del piano terra è libero*



**ALLEGATO 1:** Questionario customer satisfaction



**CASA OSPITALE  
DON PIETRO ARESI  
O N L U S**  
24053 BRIGNANO GERA D'ADDA  
Via Facchinelli, 2  
Tel 0363 814127 - Fax 0363 382400  
C.F. 84002250189 P.I. 01439770163  
www.casaospitalearesi.it

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE  
OSPITI E FAMILIARI ANNO 2020**

**INFORMAZIONI SULLA PERSONA CHE HA IL COMPILATO IL QUESTIONARIO**

Conoscete la Fondazione "Casa Ospitale Don Pietro Aresi Onlus": gli spazi, la sua realtà e i servizi offerti:

SI  NO  ABBASTANZA

Livello di parentela o conoscenza dell'ospite:

Parente di 1°  Parente  Amico  Conoscente

Frequenzazione della R.S.A.:

Giornaliera  Pluri-giornaliera/settemanale  Settimanale/quindicinale  Mensile/saltuaria

Conoscete i seguenti documenti rappresentativi dei servizi e attività della Fondazione:

- CARTA DEI SERVIZI

SI  NO  ABBASTANZA

- REGOLAMENTO R.S.A.

SI  NO  ABBASTANZA

**AREA AMMINISTRATIVA**

**SIETE SODDISFATTI DEL SERVIZIO, DELL'INFORMAZIONE, ASCOLTO DEI  
PROBLEMI (qualità e tempi di risposta) E DELLA DISPONIBILITA' DI:**

	SI	NO	ABBASTANZA
1. Impiegati Amministrativi			
Ha suggerimenti e osservazioni _____			
_____			



**CASA OSPITALE  
DON PIETRO ARESI  
O N L U S**  
24053 BRIGNANO GERA D'ADDA  
Via Facchinelli, 2  
Tel 0363 814127 - Fax 0363 382400  
C.F. 84002250189 P.I. 01439770163  
www.casaospitalearesi.it

**AREA SANITARIA**

**SIETE SODDISFATTI DELL'ASSISTENZA E DELLA DISPONIBILITA' (cortesia, ascolto,  
informazione) DEL PERSONALE:**

	SI	NO	ABBASTANZA
1. Medico			
2. Infermieristico			
3. Ausiliario			
4. Fisioterapico			
Ha suggerimenti e osservazioni _____			
_____			

**AREA ALBERGHIERA**

**SIETE SODDISFATTI DEL SERVIZIO ALBERGHIERO DI:**

	SI	NO	ABBASTANZA
1. Cucina			
2. Lavanderia			
3. Pulizia			
Ha suggerimenti e osservazioni _____			
_____			

**AREA SOCIALE**

**SIETE SODDISFATTI DELL'OPERATO E DELLA DISPONIBILITA' DI:**

	SI	NO	ABBASTANZA
1. Educatrice			
2. Volontari			
Ha suggerimenti e osservazioni _____			
_____			

