FONDAZIONE
"TOSI/CIPPELLETTI
DI RIVAROLO MANTOVANO"
- ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

Servizio RSA

(Residenza Sanitaria Assistenziale)

Edizione MAGGIO 2025

Via Gino Avigni, 38 - 46017 Rivarolo Mantovano (MN)
P.IVA - 01572860201 - Cod. Fisc. - 80005670205
Tel. Uffici 0376 957058 / 0376 959336
Tel. Reparto 0376 99107

E-mail: info@fondazionetosicippelletti.com
E-mail PEC: fondazionetosicippelletti@pec.it

www.fondazionetosicippelletti.it

Non partire dai principi.
Se ti illudi di partire dai principi
non partirai mai.
I principi lasciali a coloro che non intendono muoversi
dalle loro lucide scrivanie, dalle loro carte,
dai loro schemi prefabbricati.
Ho conosciuto parecchi di questi "inflessibili
custodi di museo" che, "per salvare un principio"
non esitavano a schiacciare una persona.
Cristo, invece, per salvare un poveraccio,
non ha esitato a mandare all'aria addirittura
un principio sacro: "Quello del Sabato".

"E' questione di principio".
No, "è questione di persona".
E' questione di strada.
Tu, parti dalle persone".

Alessandro Pronzato
(Sacerdote Piemontese)

INDICE

- la nostra storia pag. 6
- contenuti e obiettivi pag. 7
- principi fondamentali pag. 7
- codice etico pag. 9
- carta dei diritti della persona anziana pag. 10
- i servizi erogati pag. 12
- organigramma pag. 12
- informazioni di carattere generale pag. 13
- modalità di accesso alla residenza pag. 15
- convenzione “ricoveri d’urgenza” pag. 16
- documentazione ingresso pag. 16
- altri adempimenti d’ingresso pag. 17
- accoglienza, presa in carico, dimissione pag. 17
- permanenza alla casa di riposo pag. 19
- servizi di assistenza pag. 21
- servizi amministrativi e generali pag. 26
- Amministrazione di Sostegno (A.d.S.) pag. 26
- servizi domiciliari (A.D.I.) pag. 27
- tutela dell’ospite e suoi diritti pag. 28
- privacy pag. 30
- modulo segnalazioni pag. 33
- questionario valutazione familiari pag. 35
- questionario valutazione ospiti pag. 39
- aiutaci ad aiutare pag. 43
- dove siamo pag. 44

LA NOSTRA STORIA

L'Istituzione trae origine da lasciti; fu promossa da **don Girolamo Carlo Cippelletti** – arciprete di Rivarolo Mantovano – il quale, con testamento olografo in data 17/01/1771, lasciò tutto il suo patrimonio "all'uopo di istituire a favore dei poveri infermi un Pubblico Ospizio". La costruzione della Casa di Riposo fu portata a compimento negli anni 1884-1887 dal capomastro Magni su commissione del presidente della Congregazione della Carità, don De Carli, il quale, nello stesso periodo, fece venire a Rivarolo Fuori le suore appartenenti alla congregazione delle **Figlie Della Carità di San Vincenzo de' Paoli**, che svolsero il loro generoso servizio presso la casa di riposo fino al 1991.

Originariamente, questa Istituzione era sorta come **Ospedale Civile**, ma subì negli anni varie modificazioni, sia nelle finalità che nella gestione amministrativa.

L'erezione in **Ente Morale** (Opera Pia Ospedale Civile) avvenne con Decreto Reale nel 1935, mentre quattro anni dopo, con decreto prefettizio, fu classificata "Infermeria". Nel 1965, con decreto del Medico Provinciale di Mantova, è diventata "**Infermeria per malati cronici**" e nel 1970 "Ente Ospedaliero", a seguito di decreto del Presidente della Repubblica.

L'Istituzione, tuttavia, aveva già trasformato di fatto la propria attività ospedaliera in attività assistenziale per gli anziani e, quindi, con successivo decreto del Presidente della Giunta Regionale della Lombardia del 1973 è stato revocato il D.P.R. 1418/1970, in quanto l'Ente mancava dei requisiti fondamentali che giustificano l'esistenza di Ente Ospedaliero.

Risale proprio a quel periodo una prima ed importante ristrutturazione, grazie alla donazione del **comm. Cesare Tosi** di parte dell'immobile, che assunse un aspetto più moderno e rinnovato.

Sul finire degli anni novanta iniziava una nuova fase di ristrutturazione, per adeguare l'edificio alle nuove normative emanate dalla Regione Lombardia.

Sul fronte amministrativo, dopo lo scioglimento degli E.C.A., l'Ente è stato gestito fino al 2003 da un Collegio Commissariale, mentre, con decorrenza dal 1° gennaio 2004, la Casa di Riposo è stata trasformata giuridicamente in **Fondazione privata**, amministrata da un Consiglio di Amministrazione formato da cinque consiglieri, dei quali quattro di nomina dal Sindaco del Comune di Rivarolo Mantovano e uno di nomina del Parroco.

CONTENUTI ED OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'obiettivo primario di questa Carta dei Servizi è quello di rendere nota ai terzi l'applicazione dei requisiti di Legge ed al contempo l'avvio di un percorso finalizzato ad un "**Sistema Qualità**" in grado di coinvolgere i diversi soggetti protagonisti del servizio in una attività di monitoraggio continuo e di sviluppo di meccanismi in grado di migliorare lo stato dei servizi.

Si tratta, pertanto, più che di un punto di arrivo, di un punto di partenza: un documento necessario ad avviare un **rapporto trasparente e costruttivo con la cittadinanza**, proiettato verso risultati e cambiamenti, di cui le future edizioni daranno conto.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA RESIDENZA PER ANZIANI

I **Principi Fondamentali** ed i **Diritti dell'Anziano**, posti a premessa dei contenuti della Carta dei Servizi, vogliono rappresentare i valori cui si ispirano le attività quotidiane; ogni singola azione, soprattutto ogni futuro cambiamento, dovrà essere considerato prioritario e da realizzarsi nella misura in cui riesca a rendere più certi e praticati i concetti che, di seguito, si vanno ad esporre.

EGUAGLIANZA

A tutti gli ospiti delle residenze sono assicurate, in base al grado di bisogno riscontrato, opportunità di accesso ai vari servizi al fine di promuovere il loro benessere.

L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni.

L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'eguaglianza dei diritti dei cittadini anziani senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche.

IMPARZIALITÀ

Le residenze per anziani assicurano ad ogni persona ospitata servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario.

Le regole relative ai rapporti tra utenti e servizi si ispirano ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità così come il comportamento professionale del personale operante nelle strutture.

DIRITTO DI SCELTA

La rete dei servizi assicura all'utente il diritto di scegliere tra tutte le strutture ed i servizi, secondo le proprie esigenze, nonché in base al grado di autosufficienza e alla disponibilità dei posti.

L'art. 2 dello Statuto della Fondazione "Tosi/Cippelletti di Rivarolo Mantovano" – ONLUS, approvato dalla Regione Lombardia con Decreto n. 15887 del 30/12/2003, recita:

- la Fondazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, in particolare nei settori dell'assistenza sociale, socio-sanitaria e sanitaria, nel settore della beneficenza, con particolare riferimento alla tutela di anziani e di disabili in regime di residenzialità e domiciliarità.
- la Fondazione svolge la propria attività nei confronti dei soggetti di cui al comma precedente, con precedenza, in ordine, per i residenti nel Comune di Rivarolo Mantovano, nei Comuni appartenenti territorialmente all'A.T.S. di competenza, nella Regione Lombardia e comunque senza limiti di provenienza territoriale secondo il Regolamento vigente per gli ingressi.

CONTINUITÀ

Le residenze per anziani assicurano tutti i giorni servizi di cura alle persone e prestazioni integrate continue. In caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio saranno attivate tempestivamente procedure atte a ridurre l'eventuale disagio.

La direzione si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa equipe, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.

TERRITORIALITÀ

Le residenze per anziani si pongono quale vera e propria casa del cittadino anziano, favorendo legami e collegamenti con il **tessuto urbano** in cui sono situate.

Inoltre, sostengono con varie iniziative la volontà dell'ospite di mantenere in modo continuo rapporti e relazioni con amici e parenti, con ambienti vitali del suo passato, nonché con servizi e strutture di sua conoscenza.

QUALITÀ DELLA VITA

Le residenze per anziani si pongono quale obiettivo della propria attività, oltre l'assistenza e la cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita, qualora le condizioni di disagio o di disabilità ne impediscano la permanenza al proprio domicilio.

Per il raggiungimento di questo obiettivo la residenza si avvale, ove possibile, del contributo diretto e della partecipazione dell'anziano e del suo nucleo familiare, ricercati e promossi mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio.

PARTECIPAZIONE

Alla persona anziana che abita nella residenza ed ai suoi familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento e al mantenimento dello stato di benessere direttamente all'interno del sistema qualità aziendale mediante questionari di gradimento e moduli di reclami.

La residenza, inoltre, favorisce all'interno della struttura la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

SUSSIDIARIETÀ E COOPERAZIONE

La residenza si pone come elemento della più generale "Rete dei Servizi", definita dal piano di Zona, partecipando con le proprie strutture e le proprie risorse professionali; favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano e a promuovere la solidarietà sociale. Gli accordi sono formalizzati da specifiche convenzioni che consentono ai volontari di offrire un servizio di sostegno e compagnia all'anziano, integrativo, e non sostitutivo dei compiti istituzionali e delle competenze attribuite al personale dipendente.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi e le prestazioni devono essere forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'ospite e promuoverne il benessere.

La residenza si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto verificando l'efficacia dei risultati raggiunti.

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Lo scopo della Casa di Riposo è quello di incidere sensibilmente sulla propria organizzazione per migliorare l'erogazione dei servizi e la qualità della permanenza dell'ospite presso la Struttura stessa, puntando ad adeguare la propria organizzazione e le proprie strutture ai reali bisogni espressi dall'utente.

CODICE ETICO

La Fondazione "Tosi/Cippelletti di Rivarolo Mantovano" (di seguito "Ente") si è dotata di un "*Codice Etico Comportamentale*", con la **finalità** di fornire *indirizzi generali di carattere etico comportamentale* ai dipendenti, soci/collaboratori, a cui gli stessi dovranno conformarsi nell'esecuzione delle proprie attività, nonché per cercare di contribuire alla prevenzione della realizzazione degli illeciti conseguenza dei reati previsti dal D. Lgs. n. 231/2001.

Il Codice Etico cerca di costruire con i propri stakeholders (cioè portatori di interesse: utenti, lavoratori, volontari, fornitori, ecc.) un **rapporto di fiducia**, che sappia contemplare tutti gli interessi coinvolti nel rispetto delle disposizioni di legge e dei principi di onestà, imparzialità, affidabilità, lealtà, correttezza e trasparenza.

I **principi etici** cui si uniforma la Fondazione ed ogni soggetto che agisce con e per conto dell'Ente (destinatari e terzi) sono:

- Appropriatezza delle prestazioni
- Rispetto della dignità della Persona
- Rifiuto di comportamenti discriminatori basati su età, sesso, razza, stato di salute, nazionalità, religione, opinioni politiche e stili di vita
- Onestà, lealtà e correttezza
- Imparzialità e Pari Opportunità
- Riservatezza
- Trasparenza
- Rispetto dell'ambiente
- Tutela dei diritti dei lavoratori
- Efficienza, efficacia ed economicità dei servizi
- Conflitto di Interessi
- Rispetto codici deontologici delle professioni operanti nell'azienda
- Rispetto destinazioni d'uso dei beni

Nell'ambito dei **rapporti con l'Utenza**, oltre alle procedure riguardanti la presa in carico e l'accoglienza degli ospiti – enunciate in altra sezione di questa Carta – si precisa quanto segue.

La Fondazione, al fine di **agevolare le comunicazioni con gli utenti**, solleciterà i destinatari ad utilizzare un linguaggio dotato della massima semplicità, trasparenza, professionalità ed umanità, in modo da rendere comprensibile e completa qualsiasi informazione/comunicazione fornita.

Le informazioni dei vari portatori di interesse sono trattate nel **rispetto della riservatezza** e della privacy e delle specifiche normative che regolano la materia.
La comunicazione verso i diversi portatori di interesse è improntata alla **correttezza dell'informazione**, evitando, in ogni caso, di divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.
Ogni attività di comunicazione sarà effettuata nel rispetto delle leggi e delle pratiche di condotta professionale ed è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività, salvaguardando le informazioni ritenute sensibili.

La Fondazione si impegna a verificare periodicamente il buon funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e sarà operata, a cura dell'**Organismo di vigilanza**, una verifica con cadenza almeno semestrale sulla quantità e sulla natura dei reclami presentati.
L'Azienda, inoltre, valorizza i rapporti con l'Utente e i suoi famigliari, non solo quali destinatari naturali dell'offerta di servizi, ma come interlocutori privilegiati.
I rapporti improntati a principi di rispetto e tutela della persona, saranno oggetto di esame, attraverso la **diffusione di questionari** e la loro verifica.
I questionari, peraltro previsti nell'ambito dei requisiti organizzativi ai fini dell'accreditamento, dovranno dare riscontro circa la qualità delle prestazioni e del grado di soddisfazione degli Utenti.
Gli stessi saranno distribuiti all'ingresso dei pazienti.

Come detto, il Codice Etico cerca di consolidare il rapporto di fiducia con i vari soggetti portatori di interesse verso la Fondazione; a tal scopo, perciò, esso contiene specifiche norme riguardanti: i rapporti con i **Dipendenti/Collaboratori**, i rapporti coi **Fornitori**, i rapporti con la **Concorrenza**, i rapporti con gli **Organi di Informazione** e i rapporti con i **Volontari**.

Nell'ultima parte, il Codice Etico affronta alcune tematiche già note, in particolare la disciplina dei **regali, omaggi e benefici**, le **relazioni Istituzionali**, la **salute e sicurezza**, il **trattamento di informazioni riservate**, il c**onflitto d'interessi** e le **sanzioni.**

Il Codice Etico è stato consegnato ai Dipendenti/Collaboratori della Fondazione, illustrando loro i contenuti principali del documento. Allo stesso modo, anche i Volontari e i Fornitori sono stati informati.

Copia del Codice Etico è a diposizione presso gli Uffici Amministrativi per chiunque ne faccia richiesta.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.
Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.
Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.
La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:
• istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residence sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
• agenzie di informazione e, più in generate, mass media;
• famiglie e formazioni sociali.
Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:
• il **principio "di giustizia sociale"**, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.
La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
• il **principio "di solidarietà"**, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
• il **principio "di salute"**, enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

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

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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

LA PERSONA HA IL DIRITTO

* di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.

LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

* di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

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

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

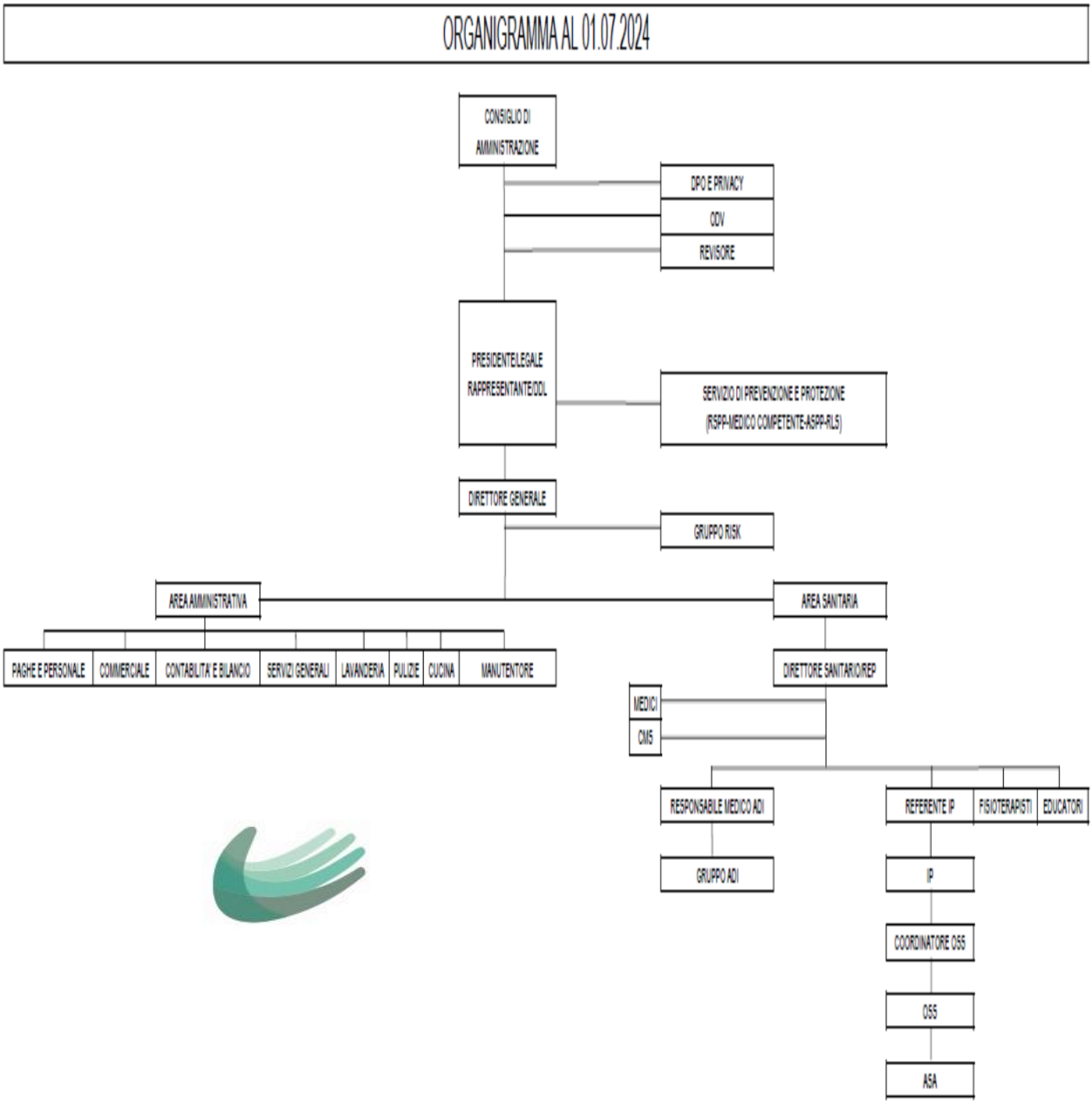
Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il **difensore civico** regionale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

I SERVIZI EROGATI DALLA FONDAZIONE

La Fondazione "Tosi/Cippelletti di Rivarolo Mantovano" Onlus eroga i seguenti Servizi:

- Servizio di Residenza Sanitaria Assistenziale;
- Servizio di Cure Domiciliari (C-DOM) (vedi pag. 27);
- Servizio di Fisioterapia per esterni (vedi pag. 22).

ORGANIGRAMMA



INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

La R.S.A. Fondazione "Tosi/Cippelletti di Rivarolo Mantovano" - ONLUS, meglio conosciuta come Casa di Riposo di Rivarolo Mantovano, ha sede nel Comune di Rivarolo Mantovano, in Via G.Avigni n. 38.

Tel. Uffici: 0376 99107 - Tel. Reparto: 0376 957058
E-mail : info@fondazionetosicippelletti.com
E-mail PEC: fondazionetosicippelletti@pec.it
Sito Internet: www.fondazionetosicippelletti.it

Per **informazioni** è possibile rivolgersi all'**Ufficio Amministrativo**, dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 13:00 e dalle 14:30 alle 18:00, il sabato dalle ore 09:00 alle ore 11:30, esclusi i giorni festivi.

Il **Direttore Generale** della R.S.A. riceve, previo appuntamento, dal lunedì al venerdì.

Il **Responsabile Medico** della R.S.A. riceve, previo appuntamento, nei seguenti giorni e orari:

Lunedì	dalle ore 14:00 alle ore 15:00
Mercoledì	dalle ore 10:30 alle ore 12:30
Mercoledì	dalle ore 14:00 alle ore 15:00
venerdì	dalle ore 14:00 alle ore 15:00

In viale Piave, di fronte all'ingresso di servizio della R.S.A., è possibile usufruire di un ampio **parcheggio gratuito**.

La Struttura dispone complessivamente di **80 posti letto**, di cui 68 accreditati da Regione Lombardia (per i quali, cioè, la Fondazione percepisce un contributo pubblico) e 12 autorizzati (al momento, questi posti non beneficiano del contributo regionale). I posti letto sono così composti:

Autorizzati (Solventi in Proprio):

Singole	2	Doppie	5

Accreditati e a contratto:

Singole	7	Doppie	9
Triple	5	Quadruple	2

La Fondazione "Tosi/Cippelletti di Rivarolo Mantovano" - ONLUS offre un **ambiente bello**, pulito, climatizzato, confortevole e attrezzato, in grado di soddisfare in modo completo le esigenze degli ospiti che vi risiedono. E' dotata di un **ampio giardino** dove trascorrere piacevoli momenti all'ombra dei secolari tigli.

VISITA GUIDATA DELLA STRUTTURA

E' possibile, previo accordo, effettuare una visita della Struttura per poter orientare meglio la propria scelta in ordine all'eventuale ricovero del proprio congiunto.

MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Tutti gli operatori della Casa di Riposo sono riconoscibili mediante un **cartellino identificativo**, contenente nome, qualifica e servizio di appartenenza, corredato di fotografia.

INFORMAZIONI INERENTI LA RETTA

POSTI LETTO AUTORIZZATI (solventi in proprio)

L'ingresso in struttura avverrà su posto autorizzato (SOL), alle seguenti condizioni:

- A partire dal 1 Maggio 2025, l'importo della retta giornaliera è di **Euro 74,00/die** per ricovero preferibilmente in stanza singola;
- le spese per i farmaci e gli ausili per l'incontinenza (pannoloni) sono a carico dell'utente;
- l'utente è assistito ancora dal proprio medico di base.

Il passaggio, da posto Solvente in Proprio a posto contrattualizzato, avverrà in base alla data d'ingresso.

Gli utenti provenienti da fuori Regione Lombardia, decorsi due anni dal ricovero, possono chiedere il cambio di residenza presso la struttura. Acquisita la residenza in Regione Lombardia, verranno inseriti nella lista d'attesa per accedere al posto letto accreditato.

POSTI LETTO ACCREDITATI E A CONTRATTO

Al momento del passaggio da posto autorizzato a posto accreditato, potrà essere effettuato il cambio di stanza. A seconda della disponibilità e delle patologie, la sistemazione avverrà in camera ad uno o più letti.

Dal 1 Maggio 2025, l'importo giornaliero della retta per i **ricoveri a tempo indeterminato** è pari ad **Euro 57,00/die**, indipendentemente dalla classe SOSIA di appartenenza dell'ospite.

E' previsto, inoltre, un supplemento di **Euro 5,00/die** per gli ospiti degenti in **stanza singola**.

In caso di **ricovero temporaneo**, è previsto un supplemento di **Euro 6,00/die**.

Per **assenze** temporanee **presso parenti** non viene operata alcuna riduzione di retta. In caso di assenza per **ricovero ospedaliero**, e per tutta la durata dello stesso, è dovuto il versamento della retta giornaliera stabilita.

Si precisa che **non sono comprese nella retta** le eventuali spese di trasporto con automezzi a nolo, le spese di ticket e la quota fissa per ricetta nel caso di ospiti non esenti, l'accesso e la permanenza in strutture sanitarie private, le spese per consulenze specialistiche private non richieste dal medico di struttura, le spese per l'acquisto e la manutenzione di protesi ed ausili se non previsti dal SSN.

*La Struttura rilascerà ad ogni Ospite, indipendentemente dal tipo di posto letto occupato, la dichiarazione prevista, ai **fini fiscali**, dalla DGR n. 1298 del 25.02.2019, attestante la componente della retta relativa ai costi sanitari ed ai costi non sanitari, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.*

Le dichiarazioni di cui sopra devono essere, per normativa, intestate all'ospite e solo in sede di redazione della dichiarazione dei redditi si potrà integrare la stessa riportando i dati del soggetto che effettivamente ha sostenuto la spesa e che intende avvalersi dei benefici fiscali di legge. (Rif. Circolare Agenzia Entrate n. 39/E del 01.07.2010).

LE MODALITÀ DI ACCESSO ALLA RESIDENZA

L'ingresso in struttura è subordinato all'inserimento in **lista d'attesa**, occorre, pertanto, produrre all'Ufficio Amministrativo la **richiesta di ammissione**, corredata della relativa **scheda sanitaria**, utilizzando gli appositi moduli disponibili presso lo stesso ufficio o scaricabili dal sito internet della Fondazione: **www.fondazionetosicippelletti.it**. La richiesta va compilata dall'ospite o dai familiari, mentre la scheda sanitaria va compilata dal medico di base o, nel caso di ricovero ospedaliero, dal medico di reparto.

Il Responsabile Medico effettua una valutazione di idoneità della richiesta, in base al quadro clinico del potenziale utente e, in caso di esito positivo, senza ulteriori comunicazioni al richiedente (silenzio/assenso) l'ufficio la registra nella **lista d'attesa**.

Saranno contemplate due liste d'attesa:
- lista d'attesa per posto letto autorizzato (solvente in proprio);
- lista d'attesa per posto letto accredito e a contratto.

Dette liste d'attesa sono esposte nella bacheca in prossimità dell'Ufficio Amministrativo. Per ragioni di privacy, i dati esposti sono codificati. Il codice è composto dalle iniziali del cognome e del nome, dal numero di protocollo assegnato dall'Ufficio Amministrativo al momento della presentazione della domanda, e dall'anno di riferimento. (Es: domanda del Sig. Rossi Mario, il codice sarà: R.M. N. Protocollo/ANNO).

La Richiesta di Ammissione ha validità di anni 2 (due) dalla data di presentazione, con revisione annuale della scheda clinica; decorso tale termine verrà eliminata d'ufficio dalla relativa Lista di Attesa.

Dal momento in cui si rende disponibile il posto, l'addetto amministrativo procede a contattare i potenziali utenti secondo le seguenti modalità:

- Nel caso in cui il posto che si rende disponibile sia un posto letto autorizzato (solvente in proprio), l'addetto amministrativo procederà ad effettuare la chiamata dalla lista d'attesa dei posti letto autorizzati (solventi in proprio), dando priorità: a) ricoveri d'urgenza in convenzione con il Centro Multiservizi sede territoriale di Viadana; b) residenti nel Comune di Rivarolo Mantovano; c) nati nel Comune di Rivarolo Mantovano, anche se residenti altrove; d) ordine cronologico della richiesta.

- Nel caso in cui il posto che si rende disponibile sia un posto letto accreditato e a contratto, l'addetto amministrativo procede a contattare i potenziali utenti secondo le seguenti modalità:

1) il posto accreditato e a contratto libero è coperto mediante priorità di chiamata agli ospiti degenti sui posti letto autorizzati (solventi in proprio) e residenti in Regione Lombardia;
2) ogni 4 (quattro) ingressi realizzati dando la precedenza agli ospiti ricoverati sui posti letto autorizzati (solventi in proprio), si procederà per il successivo quinto ingresso in struttura, ad effettuare la chiamata dalla lista d'attesa dei posti accreditati e a contratto, dando priorità: a) residenti nel Comune di Rivarolo Mantovano; b) nati nel Comune di Rivarolo Mantovano, anche se residenti altrove; c) ordine cronologico della richiesta.

Gli utenti che, al momento dell'ingresso, abbiano la residenza al di fuori di Regione Lombardia, non possono accedere ai posti letto accreditati prima di anni due.

Decorsi due anni dal ricovero, possono chiedere il cambio di residenza presso la struttura. Acquisita la residenza in Regione Lombardia, verranno inseriti nella lista d'attesa per accedere al posto letto accreditato.

CONVENZIONE PER RICOVERI URGENTI

A Maggio 2025, per il triennio 2025-2027 è stata rinnovata la seguente convenzione:

CONVENZIONE PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO "RICOVERI D'URGENZA PER CONDIZIONI DI FRAGILITÀ SOCIALE"

Il documento è disponibile, per la consultazione, presso gli Uffici Amministrativi della Fondazione.

In caso di necessità, il paziente cronico o fragile, o un suo familiare, possono rivolgersi all'equipe del Centro Multiservizi dell'Azienda Speciale Consortile "Oglio Po", sede di Viadana, Tel. 0376.435855, che provvederà alla valutazione ed al successivo inoltro della richiesta alle strutture convenzionate.

DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE IN FASE DI INGRESSO

DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

Al momento dell'ingresso in struttura, devono essere consegnati all'Ufficio Amministrativo (Persona di Riferimento: Chiara Bresciani) i seguenti documenti:

- la Carta Regionale dei Servizi (tesserino magnetico di colore blu);
- Certificato di esenzione (se in possesso) o autocertificazione di esenzione ticket per reddito ed età;
- copia del verbale di accertamento di invalidità/attribuzione dell'indennità di accompagnamento (se in possesso);
- carta d'identità in corso di validità dell'ospite;
- carta d'identità in corso di validità e codice fiscale del responsabile dei pagamenti;
- dichiarazione di impegno al pagamento della retta, se è a carico, anche parzialmente, di un ente pubblico;
- documento relativo alla riservatezza e tutela dei dati personali, nel rispetto di quanto stabilito dal Reg. UE 679/2016;
- ricevuta del versamento della cauzione fruttifera (*), di Euro 2.200,00=, sul conto corrente bancario della Fondazione (IT88 I 08770 57870 000000007900). La cauzione viene restituita, a seguito di dimissione o decesso, al netto dell'ultima retta, a mezzo bonifico bancario.
- cod. IBAN ed intestatario del c/c, per l'addebito della retta tramite SDD.

(*) *La cauzione è fruttifera per i nuovi ingressi a partire dal 1° Aprile 2011; viene applicato il Tasso di Interesse Legale*.

DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Il Responsabile Medico, coadiuvato dall'equipe di Reparto, al momento dell'ingresso provvederà alla raccolta della documentazione indicata di seguito:

- documentazione clinica precedente al ricovero in RSA (cartelle cliniche, lettere di dimissione, referti di esami specialistici ecc.);
- elenco dei farmaci in uso;
- tutte le informazioni relative ad eventuali allergie, intolleranze o esigenze dietetiche particolari.

Il ricovero si intende perfezionato solo quando l'ospite o il familiare di riferimento provvede all'espletamento delle pratiche amministrative presso l'ufficio, nonché alla sottoscrizione del contratto di ingresso.

ALTRI ADEMPIMENTI IN FASE DI INGRESSO

ABBIGLIAMENTO

L'ospite, al momento dell'ingresso in RSA, dovrebbe possedere un corredo di abiti e maglieria intima. In particolare si richiedono:

- MAGLIE INTIME di cotone e caldo-cotone
- MAGLIETTE COLORATE
- CALZE di cotone e di caldo-cotone
- PANTOFOLE, CIABATTE E SCARPE DA GINNASTICA
- BUSTA + NECESSARIO TOILETTE (fazzoletti e asciugamani)
- N.1 PAIO DI FORBICI PER TAGLIO UNGHIE (con custodia)
- CAMICIE DA NOTTE o PIGIAMI COMPLETI
- TUTE COMPLETE
- SLIP
- GOLFINI

Si **sconsiglia** di portare indumenti di lana poiché non possiamo garantirne l'integrità, in quanto per il lavaggio e l'asciugatura vengono utilizzati macchinari industriali.

MODALITÀ DI ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE DEGLI OSPITI

ACCOGLIENZA

- Se dalla scheda sanitaria emergono **condizioni particolari dell'ospite** (es. eventuali dialisi, pazienti con ventilazione assistita, PEG o sondino nasogastrico, condizioni scadute del paziente, ecc.) il Responsabile Medico, con l'autorizzazione dell'Amministrazione, può eseguire una visita domiciliare in collaborazione con l'infermiere, l'operatrice socio sanitaria e, in casi particolari, la fisioterapista;
- Dopo aver visionato la scheda sanitaria del nuovo ospite, il medico e l'infermiere determinano il **reparto di degenza** più idoneo, compatibilmente con le esigenze strutturali, e comunicano all'ufficio amministrativo la **stanza** predestinata;
- Il **personale di reparto** viene informato dell'arrivo dell'ospite a mezzo consegna;
- Il personale accoglie l'ospite ed i suoi familiari e, dopo il disbrigo delle varie formalità, indirizza gli stessi al reparto ed alla stanza concordati;
- Nel caso l'ospite presenti **difficoltà di deambulazione**, il personale di reparto provvede con una carrozzina al trasporto dell'ospite;
- Giunto in reparto, l'ospite viene **accompagnato nella camera** di degenza assegnata;
- Il personale di reparto provvede alla **raccolta dei dati** di competenza (utilizzando apposita scheda), provvede a portare l'acqua all'ospite, illustra le **modalità di funzionamento** dei sistemi di chiamata e del telecomando del letto, mostra il letto, l'armadio, il comodino e la stanza da bagno;
- L'ospite ed i parenti vengono informati sul ruolo di ciascun operatore (colore divisa, cartellino identificativo);
- Il personale di reparto mostra all'ospite e ai suoi parenti i vari **ambienti comuni** (refettorio, sala animazione, palestra, ecc.) e fa conoscere l'eventuale compagno di stanza; vengono fornite, inoltre, **informazioni sulle attività svolte** e le **abitudini** della Casa di Riposo (orari di visita, colloqui con il medico, orari dei pasti, ecc.);
- Segue il **colloquio** dell'ospite e dei familiari con il medico, l'infermiere e la fisioterapista, con la consegna di tutta la documentazione sanitaria disponibile;
- L'ospite viene sottoposto a **visita medica**, l'infermiere provvede all'esecuzione dell'elettrocardiogramma e alla valutazione dei parametri vitali (stato di coscienza, PA, FC, FR, peso, SO2) e alla registrazione dei dati sull'apposita scheda;
- L'infermiere annota i **recapiti telefonici** dei familiari sull'apposita rubrica;
- L'infermiere comunica il nuovo ingresso ai reparti cucina e lavanderia (l'addetta al reparto lavanderia si reca in reparto per verificare che gli indumenti siano contrassegnati e per eventuali comunicazioni con ospite e parenti);
- L'infermiere provvede alla registrazione dell'ospite sui vari moduli (schema alvi e diuresi, schema bagni, calendario pai, ecc.) e predispone una prima provvisoria scheda personale per l'utilizzo dei dispositivi assorbenti;
- Il medico e l'infermiere programmano gli **esami ematici** di routine;
- L'educatore professionale provvede alla compilazione della **Scheda Sociale**;
- L'addetto amministrativo fa pervenire in reparto la documentazione necessaria (CRS, esenzioni, verbale invalidità, copia contratto di ingresso, informativa privacy, domanda di ricovero, delega per accedere ai dati sanitari dell'ospite);

PRESA IN CARICO

- La persona accolta usufruisce dell'assistenza di base e dell'assistenza sanitaria nel rispetto delle indicazioni regionali;
- Per ogni ospite viene predisposto un **piano di assistenza individualizzato** (**PAI**);
- L'**assistenza di base** è svolta da personale ASA/OSS in forma continuativa sulle 24 ore;
- L'**assistenza infermieristica** viene erogata dalle ore 06,00 alle ore 20,00 di ogni giorno;
- L'**assistenza medica** viene erogata dal lunedì al venerdì; in caso di necessità i medici di reparto sono reperibili 24 ore su 24;
- La frequenza delle **cure igieniche** è quotidiana;
- La frequenza del **bagno completo** è settimanale;
- L'igiene viene eseguita sulla base dei **protocolli** in uso;
- Ogni giorno viene effettuata la **mobilizzazione degli ospiti**, salvo indicazioni particolari impartite dall'infermiere su prescrizione medica o in base a necessità insorte;
- Le modalità di **movimentazione degli ospiti** e gli eventuali presidi da utilizzare sono stabiliti dalla fisioterapista, su prescrizione medica;
- L'assistenza sanitaria è svolta da personale medico, infermieristico e tecnico-riabilitativo;
- Per ogni ospite, all'ingresso, viene istituito un **fascicolo sanitario** (cartella clinica) contenente dati soggetti al segreto professionale. Il fascicolo raccoglie tutte le notizie richieste da Regione Lombardia ai fini dell'accreditamento istituzionale; il fascicolo contiene: cartella clinica redatta dal medico, schede S.O.S.I.A., schede PAI, cartella infermieristica, cartella fisioterapica, schede relative all'assistenza, schede relative all'animazione, diario clinico quotidiano.
- **Rilascio certificazioni medico legali**: I titolari della documentazione e gli altri soggetti aventi diritto (es. tutori, curatori, amministratori di sostegno, ecc.) possono richiedere certificazioni di carattere medico – legale all'equipe medica della Struttura. L'emissione del certificato da parte del medico è da intendersi a pagamento, dietro presentazione di regolare fattura da parte del professionista (maggiori informazioni c/o l'Ufficio Amministrativo).
- **Valutazione di idoneità dell'ospite**: Se al momento dell'ingresso, oppure, durante il ricovero, il Responsabile Medico dovesse riscontrare che la struttura non è idonea a garantire le cure appropriate, si provvederà alla dimissione dell'ospite, curando che ciò avvenga in condizioni di sicurezza. La Fondazione ha adottato una procedura specifica per disciplinare eventuali situazioni di rischio per l'ospite. Al verificarsi di episodi di violenza contro sé o contro altri ospiti od operatori, il Responsabile Medico provvederà ad organizzare la dimissione, disponendo il trasferimento presso altro istituto idoneo.

DIMISSIONE E DECESSO

In caso di dimissione

- I familiari sono tenuti a contattare l'ufficio amministrativo per la restituzione dei documenti personali e dell'eventuale deposito cauzionale; essi devono dare un **preavviso 5 (cinque) giorni** prima della data prevista per la dimissione: in caso contrario, dovrà essere pagata la retta per i giorni di mancato preavviso.
- Per garantire la continuità assistenziale, il reparto restituisce i documenti sanitari e consegna la relazione finale di dimissione preparata dal medico, la scheda infermieristica, la relazione fisioterapica e la scheda dell'educatore;
- Il servizio lavanderia prepara e consegna tutti gli indumenti dell'ospite;
- L'infermiere provvede alla restituzione di eventuale denaro od oggetti preziosi conservati nella cassetta di sicurezza;
- Il personale ausiliario provvede alla pulizia e al riordino straordinario dell'unità del malato.

In caso di decesso

- E' data immediata comunicazione ai familiari di riferimento;
- La salma viene composta e, terminato il periodo di osservazione di 2 ore in reparto (salvo diverse indicazioni del medico), viene traslata in camera ardente;
- I documenti sanitari relativi al decesso vengono compilati dal medico e trasmessi ai competenti uffici dell'ATS Val Padana e Comunali;
- E' compito dei familiari scegliere e prendere contatti con l'impresa di pompe funebri;
- Il medico e l'infermiere raccolgono tutte le schede relative all'ospite deceduto e le archiviano nel fascicolo sanitario;

- Il personale ausiliario provvede alla pulizia straordinaria dell'unità del malato.

Richiesta cartella clinica

Nel rispetto delle disposizioni in materia di accesso agli atti può essere richiesta solo in dimissione la certificazione sugli accertamenti sanitari eseguiti sui pazienti durante la degenza (FASAS ovvero cartella clinica); copia parziale della cartella ovvero copia degli accertamenti eseguiti e terapie in corso possono essere consegnati al titolare della documentazione e/o al parente per eventuali consulenze specialistiche a richiesta dell'Ospite e/o del Familiare tramite richiesta scritta. Hanno diritto a richiedere copia del fascicolo socio sanitario (cartella clinica) SOLO: - I titolari della documentazione - I tutori, curatori, amministratori di sostegno - Gli eredi legittimi e testamentari - I delegati (Delega ex Art. 7 D.Lgs. 196/03). La cartella clinica viene rilasciata entro 30 giorni dalla data della richiesta scritta. Casi di urgenza documentati saranno al vaglio della Direzione Sanitaria.

LA PERMANENZA ALLA CASA DI RIPOSO

Durante la permanenza, agli ospiti è concessa la possibilità di mantenere le proprie abitudini, compatibilmente con le esigenze della Casa di Riposo.

L'assegnazione del posto letto all'Ospite è determinata dalla Direzione Sanitaria, in collaborazione con il Referente Infermieristico. Sulla base dei dati contenuti nelle schede sanitarie e delle informazioni raccolte nel primo periodo di degenza, i Responsabili di reparto possono valutare una diversa collocazione dell'ospite, rispetto alla stanza assegnata in fase di ingresso. In ogni caso, qualsiasi cambiamento verrà comunicato al familiare di riferimento.

In caso si verifichino episodi di emergenza (es. isolamento per patologia), i responsabili di reparto provvederanno all'immediato spostamento dell'ospite, secondo quanto stabilito dai protocolli in vigore.

VISITE AGLI OSPITI E NORME DI COMPORTAMENTO

Sono permesse visite di parenti e conoscenti dalle ore 8,00 alle ore 20,00 tutti i giorni della settimana. E' necessario che tali visite non siano d'ostacolo alle attività mediche, assistenziali, di animazione e che non arrechino disturbo alla tranquillità e al riposo degli ospiti. Visto che la fase post-pandemica non si è ancora esaurita, i familiari e i visitatori verranno avvisati con specifiche circolari, inviate a mezzo mail, posta, ecc. ed esposte in struttura, circa i comportamenti da tenere e le regole da seguire prima, durante e dopo le visite ai propri congiunti.

In casi particolari, come per esempio la necessità della **presenza di un familiare nelle ore notturne o durante i pasti**, dovrà essere richiesta l'autorizzazione al Responsabile Medico.

Per motivi igienici è vietato fornire alimenti o bevande preparate a casa. In ogni caso, prima di somministrare tali sostanze, anche se regolarmente confezionate, è opportuno **consultare il responsabile di reparto**.

E' opportuno, inoltre, **non conservare nelle stanze di degenza alimenti o bevande**, ma è preferibile consegnare il tutto al responsabile di reparto che

USCITE DALLA STRUTTURA

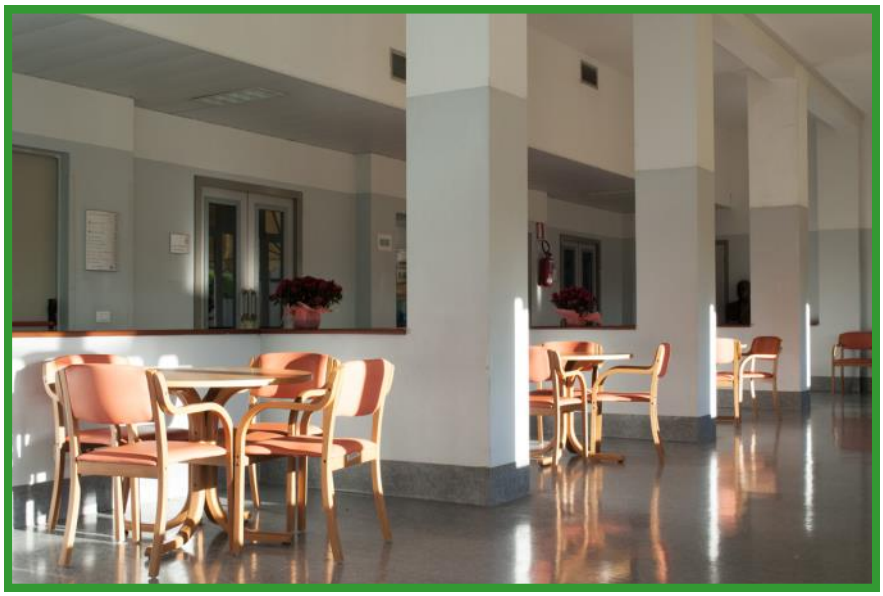
Gli **ospiti con un maggior grado di autonomia fisica e psichica**, che desiderino uscire dalla Struttura per un breve lasso di tempo, possono farlo avvertendo verbalmente la responsabile di reparto del loro temporaneo allontanamento e della destinazione. Se si tratta di un lasso di tempo più lungo, occorre chiedere per iscritto il permesso, tramite modulo firmato da un familiare e indirizzato alla responsabile di reparto, con l'indicazione della destinazione.

Gli **ospiti non autosufficienti totali** possono allontanarsi dalla struttura solo se accompagnati da una persona di fiducia, previa autorizzazione del personale sanitario. La persona che accompagna l'ospite, inoltre, deve recarsi nella guardiola dell'infermiere per firmare un permesso di uscita dalla struttura.

Per **assenze superiori ad una giornata**, va informato l'Ufficio Amministrativo con dichiarazione scritta che sollevi la RSA da ogni responsabilità.

GIORNATA TIPO PER GLI OSPITI

06:00 - 08:00	Sveglia - Igiene
08:00 - 08:30	Colazione
09:00 - 11:00	Attività di animazione - Ginnastica di gruppo
11:45 - 12:45	Pranzo
13:00 - 14:45	Riposo pomeridiano - Relax - TV
15:00 - 16:30	Attività di animazione - Ginnastica individuale
16:30 - 17:30	Break pomeridiano - Visite parenti
17:45 - 18:30	Cena
18:30 - 20:00	Messa a letto notturna - Relax - TV



SERVIZI DI ASSISTENZA

Tutte le nostre attività sono integrate in un unico sistema i cui **obbiettivi** sono:

- raggiungere il **massimo grado di indipendenza degli ospiti** sul piano fisico, psicologico e sociale;
- migliorare le capacità di **interazione con l'ambiente esterno**;
- migliorare la **qualità di vita** compatibilmente con le patologie del soggetto e le risorse disponibili.

Una buona qualità dei servizi offerti non può prescindere da una continua opera di formazione ed aggiornamento professionale del personale dipendente. A tal fine, la Fondazione organizza periodicamente corsi interni e favorisce la partecipazione ad attività formative organizzate da altri Enti.

La specializzazione di funzione e i ruoli presenti in una residenza non sono spesso noti ai Cittadini e forse nemmeno a tutti i Parenti e Volontari che la frequentano. Ci sembra, pertanto, utile una breve descrizione degli operatori in essa presenti.

SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

Gli operatori dell'area socio-assistenziale sono:

- L'A.S.A. (ausiliaria socio-assistenziale)
- L'O.S.S. (operatore socio-sanitario)
- L'Educatore Professionale

Queste figure si impegnano, ognuna nell'ambito delle proprie competenze, a **soddisfare i bisogni assistenziali degli ospiti**, partendo dalle necessità basilari per arrivare poi a soddisfare bisogni più complessi. Agli ospiti viene eseguita quotidianamente l'**igiene completa**. In ogni caso, una volta alla settimana, a tutti gli ospiti viene effettuato il **bagno completo** in vasca ed il personale addetto all'assistenza si occupa anche di semplici operazioni di **manicure** e **pedicure**, nonché del periodico **taglio dei capelli.**

In collaborazione con i centri di formazione del territorio, vengono ospitati, periodicamente, studenti che effettuano tirocini a completamento del loro corso di studi per ottenere la qualifica professionale di ASA od OSS.

Le **attività educative e di animazione** possono essere svolte in vari locali della struttura, quali la sala animazione, la zona biblioteca, la palestra ed il parco esterno. E' attivo un **progetto con il territorio**, rivolto in particolare alle **scuole**, che prevede periodicamente il coinvolgimento degli alunni delle scuole locali (infanzia, primaria e secondaria).

Spesso vengono organizzate **visite guidate** nei paesi limitrofi, uscite per la visione di **spettacoli teatrali** e per manifestazioni di vario genere.

Annualmente la Fondazione organizza un **soggiorno marino**, cui possono partecipare anche gli anziani del paese.

Periodicamente, viene pubblicato il giornale "**L'Eco dei nonni**", sul quale vengono raccolte storie, pensieri e attività degli Ospiti di questa Casa di Riposo.

Nei giorni festivi le attività di animazione quotidiana e di fisioterapia sono sospese per permettere agli ospiti di passare maggiore tempo con amici e parenti.

I **volontari,** iscritti ad associazioni di volontariato locali, partecipano attivamente alle attività della RSA. Alcuni sono presenti quotidianamente per aiutare il personale durante la somministrazione dei pasti agli ospiti non più in grado di provvedervi autonomamente, per accompagnare gli ospiti alla Santa Messa nella cappella della Struttura e per partecipare alle attività di animazione (es. tombola, "filos", ecc.). Altri si rendono disponibili in occasioni particolari (ad es. per accompagnare gli ospiti ai soggiorni marini e/o a brevi gite, ecc.) o per lavori saltuari (ad es. taglio piante, piccole manutenzioni, ecc.).

SERVIZI SANITARI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

Gli operatori dell'area sanitaria sono:

- Il Responsabile Medico, responsabile dell'assistenza sanitaria della Struttura
- I Medici di Struttura
- Il Referente Infermieristico
- L'Infermiere professionale
- Il Fisioterapista e il Tecnico della Riabilitazione

Il servizio garantisce, con personale qualificato, un'adeguata assistenza sanitaria grazie ad un **approccio olistico** all'ospite. L'**informatizzazione dei reparti**, inoltre, garantisce un passaggio rapido e sicuro delle informazioni relative ai degenti e quindi una gestione interdisciplinare e completa delle problematiche rilevate.

Il Responsabile Medico, anche su parere motivato da operatori dell'area sanitaria, può richiedere **visite specialistiche**, da effettuarsi all'interno della RSA da parte di medici specialisti (urologo, geriatra, fisiatra, dermatologo, psicologo, ecc.). Nel caso l'ospite manifesti l'esigenza di sottoporsi a visite di controllo, diverse da quelle fornite dalla RSA, il personale di reparto provvederà alla prenotazione delle visite stesse. Il trasporto potrà essere effettuato dal parente stesso e, in caso di impossibilità, sarà prenotato il mezzo di trasporto idoneo, il cui costo è a carico dell'ospite o dei suoi familiari.

La nostra struttura è dotata di un'ampia **palestra** adeguatamente attrezzata per la kinesiterapia individuale e di gruppo con: sala massaggi, sala per terapie fisiche strumentali, sala per attività occupazionali. Le attività sono rivolte anche ad **utenti esterni**, in orari che non interferiscano con quelli dedicati alle attività con gli utenti interni. Nell'ambito delle prime, si tratta ad esempio di **corsi di fitness**, mentre per quanto attiene all'attività motoria rivolta agli interni, vengono proposte anche **brevi passeggiate nel parco** adiacente alla struttura.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è organizzato all'interno della struttura con personale dipendente. La qualità del vitto si basa su alcuni **principi**:

- igiene nelle procedure di preparazione, produzione e distribuzione dei pasti (sistema di autocontrollo previsto dal D. Lgs. n. 155 del 26.05.97- HACCP);
- adeguatezza nutrizionale e calorica degli alimenti;
- personalizzazione dei regimi alimentari in caso di esigenze sanitarie, abitudini e tradizioni;
- variazione del menù e possibilità di scelta.

Lo stato nutrizionale degli ospiti è oggetto di particolare attenzione, poiché influisce in modo determinante sulle condizioni di salute psicofisica degli anziani. Il servizio interno di cucina, in collaborazione con la Direzione Sanitaria, provvede alla preparazione di tutti i pasti, sia per gli ospiti a dieta libera, sia per gli ospiti affetti da particolari patologie (allergie, celiachia, stipsi, diabete, ecc.). E' stata formata un'equipe, composta da diverse figure professionali (Medico, Referente I.P., Capo Cuoca, Referente Oss), che segue da vicino i bisogni alimentari di ogni ospite; vengono valutate le preferenze di ognuno, cercando di bilanciare le richieste, con ciò che le patologie consentono di offrire loro.

Su indicazione medica, vengono preparati **integratori alimentari freschi** a base di frutta, latte e uova per i soggetti che non si nutrono a sufficienza o hanno particolari esigenze o difficoltà a deglutire.

In occasione di attività di animazione, eventi e feste con i famigliari e la cittadinanza, vengono organizzati e preparati rinfreschi e buffet.

I pasti vengono serviti nei seguenti **orari**:

- colazione dalle ore 08:00 alle ore 08:30
- pranzo dalle ore 11:40 alle ore 12:30
- cena dalle ore 17:40 alle ore 18:30

MENÙ TIPO

La scelta delle materie prime e la preparazione dei pasti sono affidati al personale interno, debitamente formato, anche con corsi tenuti da Chef qualificati. Personale idoneo e qualificato predispone, d'intesa con le Cuoche, i menù settimanali e garantisce la corretta attuazione delle prescrizioni mediche di diete speciali. I menù prevedono un'ampia varietà di piatti, scelti sulla base delle esigenze dei singoli, e con particolare attenzione alla stagionalità dei prodotti.

Viene elencata di seguito una selezione di piatti preparati, accompagnati da pane, acqua e vino.

Primi Piatti

Pranzo

Minestrone
Pasta con sughi vari
Lasagne con diverse farciture
Gnocchi - Risotti
Agnoli - Tortelli

Cena

Minestre in brodo
di carne o verdura
Vellutate di verdura con
crostini di pane

Secondi Piatti

Pranzo

Manzo - Vitello - Suino
Pollo - Tacchino
Uova - Pesce

Cena

Sformati - Torte Salate
Uova - Pizza
Formaggi e Salumi

Contorni

Verdure di stagione
fresche o cotte
(al forno o a vapore)

Frutta e Dolci

Frutta fresca di stagione
Macedonia – Frullati
Frutta Cotta

Budini - Dessert vari
Gelati - Yogurt

SERVIZIO LAVANDERIA

La struttura è dotata di lavanderia interna per la **biancheria intima** e gli **indumenti** degli Ospiti e il lavaggio della **biancheria piana**. Al momento dell'ingresso, le addette della lavanderia identificano gli indumenti con il nome dell'Ospite, applicando di un'etichetta termo-saldata. Il servizio lavanderia e stireria è in grado di soddisfare le esigenze degli ospiti, i quali in ogni momento o tramite gli operatori, possono consegnare la biancheria o gli indumenti sporchi per il lavaggio. Il lavaggio degli indumenti viene fatto in acqua, garantendo l'igienizzazione dei capi; successivamente l'asciugatura viene effettuata in appositi essiccatoi ad aria. Dopo essere stati stirati ed eventualmente rammendati, gli indumenti vengono consegnati agli ospiti nelle loro stanze. Non viene eseguita la **lavatura a secco** e pertanto per la lavatura di capi delicati e/o pregiati occorre rivolgersi a Ditte esterne.

SERVIZIO PULIZIA

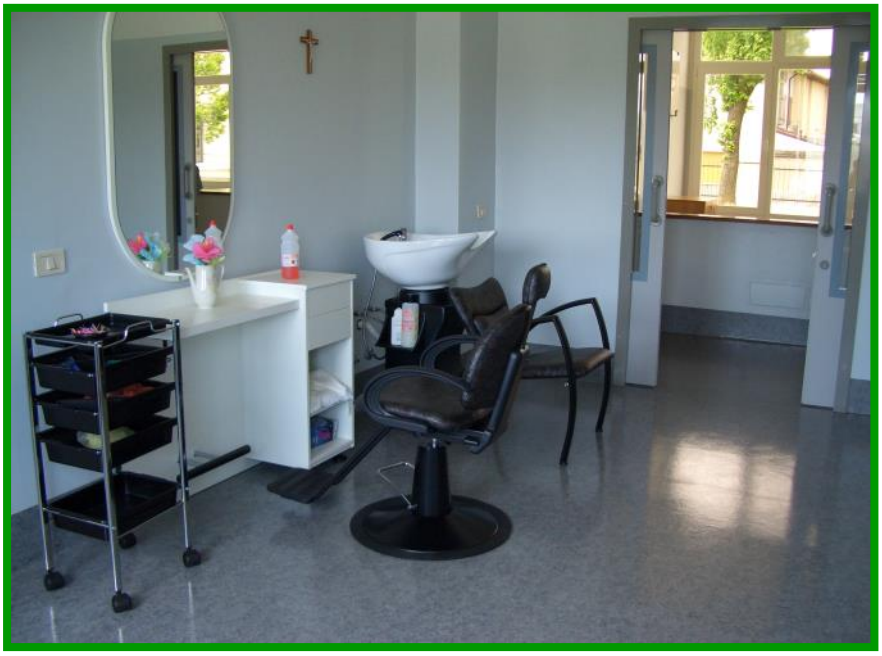
La pulizia degli ambienti è garantita **quotidianamente** da personale addetto che si occupa dell'igiene delle stanze di degenza, dei servizi igienici, e delle aree comuni, utilizzando prodotti e strumenti idonei secondo le attuali normative igienico-sanitarie. Periodicamente vengono programmate attività di **pulizia straordinaria**.

SERVIZI ESTETICI

Presso la Casa di Riposo, in un locale appositamente attrezzato, sono a disposizione i seguenti servizi di cure estetiche, compresi nel costo della retta:

- il servizio di **barbiere** e **parrucchiere,** svolto da alcune operatrici dipendenti della RSA, appositamente formate da un professionista del settore; in particolare, il servizio di barberia si svolge quotidianamente, mentre il servizio di parrucchiere viene programmato periodicamente per tutti gli ospiti che necessitano o che lo richiedano.
- il servizio di **manicure** e **pedicure**, svolto dal personale socio assistenziale.

In caso di richiesta dell'ospite per servizi più complessi di manicure, pedicure o altro (es. barbiere o parrucchiere), il responsabile di reparto o il familiare dell'ospite contatta un professionista esterno alla Casa di Riposo (callista, barbiere o parrucchiere). In tali casi, il costo del servizio è a carico dell'ospite stesso o dei familiari.



ASSISTENZA RELIGIOSA

Il servizio religioso presso la Casa di Riposo è gestito dal Parroco, di religione cattolica, delle comunità di Rivarolo Mantovano, Cividale e Spineda.

Periodicamente viene celebrata, nella Cappella della struttura, la **S. Messa** riservata agli ospiti e vengono organizzati momenti di preghiera nei reparti.

Per chi lo desidera, inoltre, si occupa dell'assistenza religiosa agli **Ospiti terminali**.

In determinati periodi liturgici, viene organizzata la recita del **S. Rosario**; nelle **festività Natalizie e Pasquali** la S. Messa viene celebrata secondo la liturgia prevista.

SERVIZI AMMINISTRATIVI E GENERALI

La R.S.A. è diretta da un responsabile amministrativo, il Direttore Generale (Brunelli Rag. Mattia), che risponde direttamente al Consiglio di Amministrazione, attuandone gli indirizzi e le scelte strategiche.

Gli operatori dell'area amministrativa sono:

- n. 1 addetta (Gessica Scaini) all'area paghe e personale;
- n. 1 addetta (Alessandra Della Morte) all'area contabilità e bilancio;
- n. 1 addetto (Davide Passeri) all'area manutenzioni, sicurezza e qualità;
- n. 1 addetta (Chiara Bresciani) all'area commerciale, si occupa anche della gestione interna degli ospiti e delle relazioni esterne con gli Uffici del territorio (A.T.S. della Valpadana, A.S.S.T. di Mantova e Cremona, U.P.G., Ce.A.D., Servizi Sociali dei Comuni, Ecc.).

Molte scuole del territorio chiedono la disponibilità di ospitare i loro allievi per i periodi di alternanza scuola/lavoro. La Fondazione accoglie volentieri gli studenti per tirocini/stage, in convenzione con gli istituti, e compatibilmente con la regolare erogazione dei servizi.

Gli operatori dell'area dei Servizi Generali sono:

- Il personale addetto al servizio di ristorazione;
- Il personale addetto al guardaroba e lavaggio indumenti ospiti;
- Il personale addetto all'igiene degli ambienti;
- Il personale addetto all'area manutenzioni.

AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO

La legge n. 6/2004, entrata in vigore il 9 marzo 2004, ha istituito la figura dell'amministrazione di sostegno. Si tratta di un provvedimento fondamentale nell'ambito della protezione ed assistenza delle persone fragili.

Con la nomina dell'amministratore di sostegno, il soggetto debole mantiene la propria capacità di agire per il compimento degli atti quotidiani della vita, così come in generale per tutti gli atti non riservati alla competenza esclusiva o alla assistenza dell'amministratore.

A differenza di quanto avviene con l'interdizione e con l'inabilitazione, con l'amministrazione di sostegno la capacità di agire diventa la regola.

L'addetta alla gestione interna degli ospiti ed alle relazioni esterne con gli Uffici del territorio è stata debitamente formata per:

- Essere di supporto/consulenza agli ospiti e ai famigliari che volessero maggiori informazioni sull'argomento o volessero intraprendere la procedura di nomina;
- Stabilire un contatto con l'ufficio A.S.S.T. di Mantova di competenza (U.P.G.);

Nel caso in cui il Responsabile Medico, coadiuvato dall'equipe di reparto, riscontri la necessità della nomina di un Amministratore di Sostegno, ne verrà data comunicazione al familiare di riferimento ed all'Ufficio di Protezione Giuridica (U.P.G.) dell'A.S.S.T. di Mantova.

Ad ottobre 2020 la Fondazione ha siglato, con il Tribunale di Mantova, il "Protocollo d'intesa per le buone prassi - audizione dei beneficiandi di amministrazione di sostegno dichiarati intrasportabili mediante il sistema della videoconferenza".

SERVIZO C-DOM
(Cure Domiciliari di Base e ADI Livelli I-II-III)

Regione Lombardia, con la DGR 6867/2022, ha deliberato un documento tecnico con lo scopo di migliorare e sviluppare il Servizio di Assistenza Domiciliare.

Le prestazioni domiciliari possono essere richieste da tutte le persone definite "fragili", che per motivi di salute si trovano in via temporanea o permanente nella condizione di non poter svolgere in modo autonomo le normali attività di vita quotidiana e che non possono recarsi presso le strutture o i servizi sanitari di cui necessitano (Ambulatori, Ospedali, ecc.).

La Fondazione è da anni impegnata in questo ambito con personale proprio specificamente formato.

Il servizio viene erogato ai cittadini del distretto OGLIO PO - CASALASCO VIADANESE.

Le Cure Domiciliari, riguardano specifiche prestazioni ed attività, sia di natura sociosanitaria che sociale a rilievo sanitario, rese in modo integrato al domicilio della persona con bisogni complessi. Le prestazioni, erogabili al domicilio, possono essere di natura sociosanitaria (attività infermieristiche e di aiuto infermieristico, attività riabilitative/abilitative/educative, ecc.) e di natura sociale (assistenza tutelare e di cura della persona ecc). Le attività saranno assicurate, sulla base della "prescrizione" medica e del Piano Assistenziale Individuale (PAI).

L'attivazione del processo può avvenire attraverso le seguenti modalità:

- a seguito di prescrizione del MMG;
- a seguito di dimissione ospedaliera/struttura riabilitativa (richiesta del medico ospedaliero/ struttura riabilitativa);
- a seguito di prescrizione di medico specialista.

Negli ultimi due casi, l'A.S.S.T. di Mantova, Sede Territoriale di Viadana, che attiva la valutazione provvederà ad informare il MMG.

ADI Integrata di livello I - II - III (articolato in IIIA - IIIB - IIIC) - Alta intensità

Si tratta di interventi multidimensionali/multiprofessionali, a differente intensità assistenziale (CIA), che rispondono a specifici bisogni clinico-assistenziali al domicilio, che prevedono l'utilizzo di strumenti validati e standardizzati di valutazione multidimensionale per la rilevazione dei bisogni sanitari e sociosanitari ed i risultati conseguiti.

CD BASE

Le prestazioni di "Cure Domiciliari Base" sono iniziative volte al soddisfacimento di necessità sanitarie occasionali, mediante accessi singoli e/o ripetibili, che richiedono la formulazione di un P.A.I. semplificato.

Per maggiori informazioni e dettagli è possibile richiedere la **Carta dei Servizi "SERVIZIO C-DOM"**, redatta specificamente per questo ambito, disponibile presso l'Ufficio Amministrativo o scaricabile dal sito internet della Fondazione.

LA TUTELA DELL'OSPITE E DEI SUOI DIRITTI

L'ospite ha il **diritto di richiedere informazioni** complete riguardanti il suo stato di salute; i medici di reparto sono disponibili in orari stabiliti, esposti nella bacheca all'ingresso della struttura, a fornire tutti i chiarimenti necessari sia al diretto interessato che ai suoi familiari, eventualmente a ciò delegati, nel rispetto della riservatezza e tutela dei dati personali.

La struttura assicura sempre all'ospite il rispetto del **diritto al consenso informato** sul suo stato di salute, sugli accertamenti e sulle terapie proposte. La RSA per quanto previsto dalla L. n. 6 del 09/01/2004, con riferimento alle effettive condizioni cognitive dell'Ospite ricoverato, in ordine alla sua reale capacità di assumere valide e consapevoli decisioni di carattere sanitario, si riserva un periodo di tempo dall'ingresso in struttura dell'ospite, per effettuare una puntuale valutazione delle citate capacità e condizioni cognitive, ed eventualmente di inoltrare prescritta segnalazione di totale o parziale incapacità ai famigliari, se presenti, o agli organismi competenti, al fine di attivare il ricorso per la **nomina dell'amministratore di sostegno**. All'atto di eventuale segnalazione di incapacità parziale o totale, la RSA, salvo diversa disposizione, continua a tutela della salute dell'ospite, ad erogargli le prestazioni sanitarie e assistenziali ritenute idonee e necessarie.

Il personale della Casa di Riposo è addestrato per intervenire e controllare **situazioni di emergenza**, grazie a corsi di formazione relativi alle norme di primo soccorso e alle norme antinfortunistiche e antincendio. Il personale può contare, inoltre, sul supporto di un Defibrillatore semi -automatico , posizionato all'ingresso della struttura e a disposizione anche di tutta la cittadinanza.

Compete all'Ufficio Amministrativo, presso la Residenza, oltre la funzione di informazione, anche quella di **tutela** ed **accoglimento dei reclami**. Essa si espleta verso gli utenti tramite:

- l'accoglimento e la raccolta dei reclami contro gli atti o i comportamenti che limitano o negano la fruibilità delle prestazioni dovute dall'Ente.
- la trasmissione degli atti alla Direzione per le decisioni in merito.
- la predisposizione delle procedure per l'individuazione e la risoluzione del reclamo e l'attivazione di tutte le iniziative atte alla risoluzione dei disservizi segnalati.
- l'accoglienza e la raccolta di nuove idee e proposte, di segnalazioni, di esigenze e necessità urgenti degli ospiti.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI E SUGGERIMENTI

I reclami o i suggerimenti scritti possono essere inviati in carta semplice per posta ordinaria o posta elettronica, agli indirizzi indicati nella prima pagina della Carta, oppure consegnati a mano presso l'Ufficio Amministrativo (negli **orari di apertura al pubblico**: mattino dalle ore 8,30 alle ore 9,30 e pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 16,30), utilizzando il modulo allegato alla presente Carta.

I reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra indicati, di norma entro 15 gg. dal momento in cui l'interessato o un suo rappresentante abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti.

L'Ufficio Amministrativo, nei tre giorni lavorativi successivi, comunicherà ai responsabili di servizio interessati la notizia del reclamo, affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente, entro 10 gg., tutte le informazioni necessarie per dare una risposta circostanziata all'utente.

A tutti i reclami e alle richieste di chiarimento, presentate in modo formale e in forma scritta, verrà data risposta scritta, di norma entro 30 gg. dal ricevimento della segnalazione.

Qualora, invece, la questione prospettata con il reclamo sia particolarmente complessa e di non immediata definizione, il termine sopraindicato può essere prorogato di altri 10 gg. e di tale circostanza verrà data notizia motivata al ricorrente.

DIFENSORE CIVICO TERRITORIALE

Nel caso di insoddisfazione per la risposta ricevuta in seguito alla presentazione di un reclamo ovvero di un ricorso, l'ospite o un suo delegato può ricorrere al difensore civico, che assume il ruolo di mediatore tra il cittadino e la pubblica amministrazione.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Per favorire lo sviluppo di un adeguato "Sistema Qualità", vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- periodica distribuzione di **questionari** a parenti/dipendenti/ospiti per monitorare il livello di soddisfazione del servizio erogato e **diffusione dei risultati** tramite pubblicazione sul sito della Struttura o apposite assemblee;
- posizionamento di un'**urna** per raccogliere reclami/suggerimenti**,** collocata in prossimità dell'ufficio amministrativo.
- periodica organizzazione di assemblee con parenti/dipendenti/ospiti.

RISK MANAGEMENT

Da alcuni anni, la Fondazione "Tosi/Cippelletti di Rivarolo Mantovano" ONLUS ha avviato un percorso di approccio alla tematica del "risk management", in ottemperanza alla normativa regionale.

Scopo del risk management è quello di migliorare la qualità del servizio, attraverso l'individuazione degli "eventi avversi", ossia la raccolta di informazioni riguardo eventi potenzialmente in grado di produrre un danno. In questo modo, il personale, opportunamente formato, partecipa alla prevenzione e alla gestione dei rischi aziendali, al fine di evitare conseguenze dannose.

All'interno dell'organizzazione, inoltre, è stato nominato un "gruppo risk", che ha il compito di sviluppare e analizzare i risultati delle segnalazioni pervenute e di relazionare annualmente all'organo di amministrazione.

ORGANISMO DI VALUTAZIONE DEL CODICE ETICO

Come detto nella sezione relativa al "Codice Etico", la Fondazione vuole tutelare il rispetto degli Ospiti e garantire loro il miglior servizio possibile. In questo ambito, opera anche l'Organismo di Valutazione del Codice Etico (ODV), composto da tre membri esterni alla Fondazione, che ha lo scopo di esaminare reclami, segnalazioni e più in generale tutti gli episodi che possano generare conseguenze di tipo etico comportamentale.

A tal fine, i membri dell'ODV analizzano fatti o eventi potenzialmente lesivi nei confronti dell'Ospite e dei suoi famigliari e, se necessario, elaborano indicazioni operative per l'Amministrazione dell'Ente, affinché si attivi per far luce su eventuali criticità emerse.

La funzione di vigilanza dell'ODV deve essere rendicontata all'ATS competente per territorio, attraverso la messa a disposizione di una relazione annuale sull'attività svolta (di norma entro febbraio di ciascun anno).

PRIVACY (Regolamento Europeo n. 679/16)

RESPONSABILE PROTEZIONE DATI (RPD o DPO)

Il Responsabile per la Protezione Dati (RPD o DPO – Data Protecion Officer) di questo ente è la ***Dott.sa Amadori Maide***: gli interessati possono contattare l'RPD per tutte le questioni relative al trattamento dei loro dati personali e all'esercizio dei loro diritti rivolgendosi alla struttura ai recapiti usuali o all'indirizzo mail dedicato: **dpo@fondazionetosicippelletti.com**.

NOTE INTRODUTTIVE SULLA PRIVACY
(Regolamento UE 2016/679 - Dlgs 196/03)

Gentile utente,

in relazione al suo ingresso in struttura, nel presente documento sono riportate le informazioni relative al trattamento dei dati personali effettuate dalla Fondazione "Tosi/Cippelletti di Rivarolo Mantovano" Onlus, in qualità di Titolare del trattamento dei dati, ai sensi del Regolamento UE 2016/679.

BASE GIURIDICA e FINALITÁ del TRATTAMENTO

Il Titolare svolge legittimamente l'attività per la quale è autorizzato, ovvero RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) ai sensi della D.G.R. Lombardia 2569/2014 nel rispetto del segreto professionale e d'ufficio. Il trattamento dei dati è finalizzato alla assistenza sociosanitaria dell'interessato e all'assolvimento del debito informativo dovuto alla Regione Lombardia ed alla ATS competente.

I Suoi dati personali comuni (es. dati anagrafici, codice fiscale, tessera sanitaria, recapito telefonico ecc.) e particolari, ossia relativi allo stato di salute, sono trattati, cioè utilizzati, secondo i principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, trasparenza e non eccedenza, rispetto agli scopi per i quali sono raccolti, ai sensi dell'art.9 co.2 lett.h) del Reg.UE 16/679 ed il suo consenso sarà implicito nella richiesta di servizio.

Per questo motivo, il rifiuto di comunicarli potrebbe comportare gravi difficoltà nel fornirle adeguata assistenza sanitaria, fatta eccezione per le prestazioni urgenti e/o disposte per legge.

Le informazioni che La riguardano vengono raccolte direttamente presso di lei in occasione di una visita, di un esame o di ogni altra prestazione sanitaria fornita dalla Fondazione "Tosi/Cippelletti di Rivarolo Mantovano" Onlus in regime residenziale ma potrebbero derivare anche da fonti terze come il Fascicolo Sanitario Elettronico del SSN; esse sono utilizzate per tutela della salute, ossia attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione; attività amministrative, gestionali e contabili, correlate alle prestazioni sanitarie fruite; attività certificatorie relative allo stato di salute; attività epidemiologica e statistica; altri adempimenti previsti da norme di legge o di regolamento. Altre finalità connesse potranno essere attività di programmazione, gestione, controllo e valutazione dell'assistenza sanitaria, attività di recupero crediti, di verifica della esenzione dal pagamento della retta e di congruità delle prestazioni erogate; possibili anche, previa Sua esplicita disponibilità, indagini e questionari di valutazione del gradimento.

Il trattamento dei dati avverrà con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici.

La protezione dei dati è garantita dall'adozione di misure di sicurezza finalizzate a consentire l'accesso e l'utilizzo dei dati ai soli operatori autorizzati.

Ulteriori trattamenti dei Suoi dati personali, che potrebbero presentare rischi specifici per i diritti e le libertà fondamentali, nonché per la dignità degli interessati, *saranno effettuati*, in conformità alle leggi e ai regolamenti, *previa ulteriore nota informativa e, dove richiesto, previo rilascio di specifico consenso*.

Si tratta ad esempio di trattamenti: ai fini di implementazione del Dossier Sanitario Elettronico o del Fascicolo Sanitario Elettronico; ai fini di implementazione dei sistemi di sorveglianza/registri di patologia; per scopi di ricerca scientifica anche nell'ambito delle sperimentazioni cliniche; nell'ambito della teleassistenza/telemedicina, al fine di consentire la trasmissione a distanza di tracciati e immagini, anche tramite un collegamento telematico bidirezionale con altre strutture.

A CHI SI COMUNICANO I DATI

I dati personali e sensibili non verranno in alcun modo diffusi, ma potranno essere trasmessi/comunicati agli enti competenti, di seguito indicati, per finalità amministrative e istituzionali e per le sole finalità sopra esposte e nei limiti consentiti dalla normativa: soggetti pubblici (altre Aziende Sanitarie, Regione, Comuni, INAIL, INPS, MMG/PLS, ecc.) e/o privati (Strutture sanitarie private, come laboratori di analisi) coinvolti nel percorso diagnostico terapeutico assistenziale; compagnia assicurativa della Fondazione "Tosi/Cippelletti di Rivarolo Mantovano" Onlus al fine di tutelare gli operatori e l'Ente stesso nelle ipotesi di responsabilità; Enti Previdenziali per gli scopi connessi alla tutela della persona assistita; Autorità Giudiziaria e/o Autorità di Pubblica Sicurezza.

Nei casi espressamente previsti dalla legge; **soggetti terzi** che effettuino operazioni di trattamento dati personali per conto dell'Ente, sono appositamente qualificati "Responsabili del Trattamento" e tenuti al rispetto degli adempimenti in materia di protezione dati, in virtù di apposito atto stipulato con l'Ente. Il nominativo dei responsabili del trattamento nominati è a sua disposizione su richiesta. Detti soggetti assumono in proprio l'onere di informare l'interessato sui trattamenti svolti, eventualmente, in qualità di autonomi titolari.

I Suoi dati non verranno trasferiti ad un paese terzo o ad una organizzazione internazionale diversi dai paesi o dalle organizzazioni soggetti alle norme di diritto UE.

PROFILAZIONE

All'ingresso in RSA è obbligo gravante sull'erogatore effettuare una profilazione dell'ospite all'interno delle c.d. "Classi SOSIA" mediante processi decisionali informatizzati secondo la normativa regionale vigente per inquadrare la tariffa sanitaria da riconoscere al Titolare.

L'RSA utilizza criteri simili per stabilire la retta di soggiorno degli ospiti. Eventuali processi decisionali informatizzati derivanti sul suo stato di salute possono essere utilizzati dal personale sanitario e possono avere incidenza sul versante economico se questi modificano la Classe/profilazione.

TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I Suoi dati saranno conservati per il tempo necessario al perseguimento delle finalità per i quali sono stati trattati, fatto salvo il maggior tempo necessario per adempiere ad obblighi di legge in ragione della natura del dato o del documento o per motivi di interesse pubblico o per l'esercizio di pubblici poteri.

DIRITTI DELL' INTERESSATO e RECLAMO

La normativa vigente Le conferisce il diritto di esercizio di specifici diritti. In qualità di interessato, previa **richiesta scritta**, rivolta al Titolare o al Responsabile del Trattamento Lei potrà richiedere l'accesso ai dati personali per conoscerne l'origine, le finalità e le modalità di trattamento, gli estremi identificativi dei soggetti che li trattano, nonché la logica applicata al trattamento effettuato con strumenti elettronici; ottenere l'aggiornamento, la rettifica ovvero l'integrazione dei dati che La riguardano, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati, o l'oscuramento se contenuti in documenti suscettibili di tali modificazioni; richiedere la trasmissione dei propri dati personali ad un'altra struttura sanitaria in formato leggibile con le più comuni applicazioni informatiche (c.d. portabilità dei dati); opporsi in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei dati che La riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta e nei limiti delle leggi vigenti.

Le ricordiamo che in caso di violazione dei suoi dati personali potrà proporre un reclamo all'autorità italiana competente: "Garante per la protezione dei dati personali" ed anche ad una autorità di controllo europea nei casi consentiti ai sensi dell'art. 77.

REVOCA DEL CONSENSO AL TRATTAMENTO

Si ricorda che, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento, nei casi in cui viene prestato un consenso al trattamento dei dati personali, è riconosciuta a lei la facoltà di revocarlo. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca. Sono fatti salvi i limiti imposti dalla legge. La revoca dovrà essere espressa per iscritto.

La revoca potrebbe comportare gravi difficoltà nel fornirle adeguata assistenza sanitaria, fatta eccezione per le prestazioni urgenti e/o disposte per legge.

CONTATTI E RICHIESTE

L'interessato può rivolgersi al Titolare per esercitare i diritti a lui riservati dalla legge solo in forma scritta tramite Raccomandata o a mezzo mail, all'indirizzo: direzione@fondazionetosicippelletti.com.

Il Titolare del Trattamento
(Legale rappresentante)

FONDAZIONE "TOSI/CIPPELLETTI DI RIVAROLO MANTOVANO" - ONLUS

MODULO PER SEGNALAZIONI CONSENSI / RECLAMI

SERVIZIO RSA

☐ Consenso ☐ Reclamo ☐ Problemi di Privacy

SEGNALANTE

nome _____ cognome _____

via _____ cap _____ città _____ Prov (____)

RAPPORTO CON L'ORGANIZZAZIONE

- ☐ Utente
- ☐ Familiare
- ☐ Volontario
- ☐ Altro _____

SEGNALAZIONE

Data/e _____

Servizio / Reparto _____

Descrizione del/i fatto/i

_____

_____

_____

EVENTUALI PERSONE AL CORRENTE DEL/I FATTO/I ESPOSTI:

_____

_____

OSSERVAZIONI:

_____

_____

_____

(da compilare a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico)

Data _____

Operatore che ha raccolto la segnalazione

_____

FONDAZIONE
"TOSI/CIPPELLETTI
DI RIVAROLO MANTOVANO"
- ONLUS

CUSTOMER SATISFACTION

—

Questionario per la valutazione da parte dei familiari degli ospiti della qualità dell'assistenza

Si invitano i signori familiari a voler compilare il presente questionario al fine di migliorare il livello dell'assistenza erogata.

Le risposte resteranno in ogni caso anonime.

Grazie per la preziosa collaborazione

# # # # # # # # # # # #

ISTRUZIONI

Le risposte alle domande sono contrassegnate dai simboli:

Positiva **da Migliorare** **Negativa**

basterà barrare la "faccina" per scegliere la risposta.

INFORMAZIONI GENERALI

1. Come valuta l'accoglienza iniziale nei reparti?

PRESTAZIONI ALBERGHIERE

2. Come valuta la struttura e il comfort delle stanze e dei servizi?

3. Come valuta il livello di pulizia degli ambienti (camere, servizi igienici, spazi comuni)?

4. Come valuta la qualità del cibo?

ASSISTENZA QUOTIDIANA AGLI OSPITI

5. Come valuta il rapporto tra il personale e gli ospiti in riferimento a rispetto e riservatezza?

6. Come valuta l'assistenza medica?

   - professionalità

   - disponibilità a fornire informazioni chiare e tempestive

7. Come valuta l'assistenza infermieristica?

   - professionalità

   - disponibilità all'ascolto e al dialogo

8. Come valuta l'assistenza fisioterapica?

9. Come valuta l'attività di animazione?

10. Come valuta l'assistenza del personale ASA/OSS?

- professionalità

- disponibilità all'ascolto e al dialogo

11. Come valuta le cure igieniche fornite agli ospiti?

12. Come valuta il servizio di guardaroba e lavanderia?

13. Come valuta complessivamente l'assistenza erogata quotidianamente?

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

14. Come valuta il servizio di segreteria?

- professionalità

- disponibilità

VALUTAZIONI CONCLUSIVE

15. Ritiene che la struttura offra agli ospiti calore ed accoglienza?

16. Consiglierebbe la struttura a parenti e amici?

17. Complessivamente, la sua esperienza è ...

SUGGERIMENTI - PROPOSTE - CRITICHE

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

# # # # # # # # # # # #

Telefoni 0376 99107 - 957058 - 959336
E-mail: info@fondazionetosicippelletti.com
www.fondazionetosicippelletti.it

FONDAZIONE
"TOSI/CIPPELLETTI
DI RIVAROLO MANTOVANO"
- ONLUS

CUSTOMER SATISFACTION
—
Questionario di valutazione della soddisfazione degli ospiti

Si invitano i signori Ospiti a voler compilare il presente questionario al fine di migliorare il livello dell'assistenza erogata.

Le risposte resteranno in ogni caso anonime.

La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono

(Barrare la casella corrispondente al giudizio più idoneo)

LA GIORNATA IN STRUTTURA	POSITIVO	ACCETTABILE	NEGATIVO	NON SO
Orario di Alzata				
Igiene Personale				
Scelta del proprio abbigliamento				
Prima colazione				
Attività di animazione				
Pranzo e Cena				
Orario di riposo				

L'ASSISTENZA DEL PERSONALE	POSITIVO	ACCETTABILE	NEGATIVO	NON SO
Assistenza dei Medici				
Assistenza degli Infermieri				
Assistenza dei Fisioterapisti				
Assistenza del personale Ausiliario				
Assistenza degli Animatori				
Assitenza del personale Amministrativo (Uffici)				

I RAPPORTI CON IL PERSONALE	POSITIVO	ACCETTABILE	NEGATIVO	NON SO
Gentilezza e Disponibilità				
Capacità di ascolto				

LA STRUTTURA	POSITIVO	ACCETTABILE	NEGATIVO	NON SO
La sua stanza				
Il nucleo dove vive				
Gli ambienti comuni (refettori, soggiorni, sala animazione, palestra, …)				

CONCLUSIONI	POSITIVO	ACCETTABILE	NEGATIVO	NON SO
Si trova bene presso la nostra struttura?				
Intorno a lei sente calore ed accoglienza?				
Consiglierebbe la nostra struttura ad un parente, un amico, un conoscente?				

Ci suggerisca, se lo desidera, cosa potremmo fare per migliorare la sua permanenza presso la nostra struttura:

_____

_____

_____

_____

_____

GRAZIE per la preziosa collaborazione

Aiutaci ad aiutare

Puoi effettuare una donazione alla Fondazione tramite Contanti (entro i limiti previsti per legge), Assegno Bancario o Bonifico Bancario:

Cod. IBAN IT88 I 08770 57870 000000007900
intestato a Fondazione "Tosi/Cippelletti di Rivarolo Mantovano" Onlus
presso B.C.C. di Rivarolo Mantovano

Esistono particolari **benefici fiscali** per chi effettua donazioni (cosiddette "erogazioni liberali"), tramite assegno o bonifico bancario, alla Fondazione, in quanto l'Ente è riconosciuto quale ONLUS (tali disposizioni sono applicabili ai sensi dell'articolo 104 D. Lgs. 117/17).

È possibile scegliere se dedurre o detrarre l'importo delle donazioni fatte.

Per le persone fisiche:

- l'erogazione è **detraibile** dall'imposta lorda ai fini IRPEF per un importo pari al 30% dell'ammontare stesso, fino ad un valore massimo di Euro 30.000,00= (art. 83 comma 1 del Codice Terzo Settore);
- l'erogazione è **deducibile** dal reddito dichiarato nel limite del 10%. Qualora la deduzione sia di ammontare superiore al reddito complessivo dichiarato, diminuito delle deduzioni, l'eccedenza può essere computata in aumento dell'importo deducibile dal reddito complessivo dei periodi di imposta successivi, ma non oltre il quarto. (art. 83 comma 2 del Codice Terzo Settore).

Per le imprese:

- l'erogazione è **deducibile** dal reddito dichiarato nel limite del 10%. Qualora la deduzione sia di ammontare superiore al reddito complessivo dichiarato, diminuito delle deduzioni, l'eccedenza può essere computata in aumento dell'importo deducibile dal reddito complessivo dei periodi di imposta successivi, ma non oltre il quarto. (art. 83 comma 2 del Codice Terzo Settore).

Ti ricordiamo che:

· le agevolazioni fiscali non sono cumulabili tra di loro.
· è preferibile rivolgersi al proprio consulente di fiducia per scegliere la formula più adatta alle proprie esigenze.
· è opportuno conservare la ricevuta della donazione. Per le donazioni tramite bonifico e assegno l'estratto conto ha valore di ricevuta.

5 x 1000

Il tuo sostegno alla Fondazione "Tosi/Cippelletti di Rivarolo Mantovano" Onlus

INSERISCI IL NOSTRO CODICE FISCALE

80005670205

NELLA TUA DICHIARAZIONE DEI REDDITI

DOVE SIAMO

Dall'Autostrada A1 Milano-Bologna: uscire allo svincolo di Parma, prendere la direzione Colorno/Casalmaggiore (S.S.343). A Casalmaggiore, tenere le indicazioni per Bozzolo/Mantova (S.P.64). Superati i paesi di Vicoboneghisio e Villanova, si giunge a Rivarolo Mantovano.

Dall'Autostrada A21 Torino-Piacenza-Brescia: uscire allo svincolo di Cremona, prendere la S.S.10 fino a Bozzolo. A Bozzolo seguire le indicazioni per Rivarolo Mantovano / Casalmaggiore lungo la S.P.64.

Dall'Autostrada A22 Modena-Brennero: uscire a Mantova Nord. Prendere la S.S.10 in direzione di Cremona. Uscire a Bozzolo prendendo le indicazioni per Rivarolo/Casalmaggiore lungo la S.P.64.

Le **Stazioni Ferroviarie** più vicine si trovano a Bozzolo, San Giovanni in Croce, Piadena, Casalmaggiore.

Il **trasporto pubblico**, nel comune di Rivarolo Mantovano, è presente con le linee extra-urbane di **Apam S.p.A.** (www.apam.it) e **Arriva Italia S.r.l.** (www.cremona.arriva.it), che offre anche il servizio a richiesta, denominato **Stradibus**.