

Casa di riposo Don F. Cremona onlus

Via Britannici 18

25036 Palazzolo S/O (BS)

Tel. 0307437711

CARTA DEI SERVIZI 2025

Rev. 0 del 16/01/2025

SOMMARIO

1. Premessa
2. Come raggiungerci
3. Informazioni generali sulla RSA
4. La carta dei diritti della persona anziana
5. La domanda d'ingresso
6. Le visite conoscitive della struttura
7. Le prestazioni sanitarie, assistenziali ed alberghiere
8. Ammissione alla struttura
9. La retta di degenza
10. Organizzazione della giornata
11. Dimissioni e decessi
12. Le relazioni con il pubblico
13. Gli strumenti di valutazione della soddisfazione

1. PREMESSA

Questo opuscolo, redatto per far conoscere in modo semplice e sintetico l'attività della R.S.A ad utenti e familiari, Le fornirà alcune informazioni pratiche per conoscerne l'organizzazione.

La carta dei servizi è uno strumento che la struttura utilizza al fine di garantire il rispetto di determinati parametri di qualità nell'erogazione dei servizi, nonché per assicurare il continuo miglioramento degli stessi.

Ogni suggerimento o segnalazione, oltre che molto gradito, sarà utile per migliorare il servizio erogato.

Con cordialità

Don Maurizio

2. COME RAGGIUNGERCI

Con mezzi pubblici

Scendere alla fermata “PIAZZA PAPA GIOVANNI XXIII” e percorrere via Mura fino in via Britannici come dà indicazioni allegate.

Con mezzi propri

Parcheggiare in via Cesarina e raggiungere via Britannici 18.



Uffici amministrativi:

Con mezzi pubblici

Scendere alla fermata “PIAZZA PAPA GIOVANNI XXIII” e percorrere Piazza Roma fino in via Santissima Trinità.

Con mezzi propri

Percorrere viale Europa (arrivando sia da Bergamo che da Brescia) e svoltare in Via Santissima Trinità come dà indicazioni allegate

4. INFORMAZIONI GENERALI

La Casa di Riposo DON F. CREMONA O.N.L.U. S'iniziò la sua attività il 21 aprile 1889 per volontà del fondatore Don Ferdinando Cremona che accolse i primi anziani senza tetto.

Nel 1998 ottenne il riconoscimento di Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale.

L'attuale capacità ricettiva della Casa di Riposo è di 75 posti letto di cui 70 accreditati con contratto e contributo regionale sulla retta e 5 autorizzati con retta a totale carico dell'utente.

La sede Legale dell'Ente è a Palazzolo Sull'Oglio in via Britannici n. 18 tel. 030-7437711, indirizzo mail don_cremona@libero.it, sito internet www.doncremona.com ; da Febbraio 2021 gli uffici amministrativi sono situati nel fabbricato di Via SS. Trinità 5.

Le diverse comunicazioni a parenti e visitatori vengono fatte utilizzando le bacheche poste all'interno della struttura, tramite posta elettronica e/o telefono.

La R.S.A è organizzata in cinque nuclei e l'accesso è facilitato da apposita segnaletica.

- ❖ **Nucleo A** : è situato al primo piano e dispone di 14 posti letto
- ❖ **Nucleo B** : è situato al primo piano e dispone di 17 posti letto
- ❖ **Nucleo C** : è situato al primo piano e dispone di 10 posti letto
- ❖ **Nucleo D** : è situato al secondo piano e dispone di 17 posti letto
- ❖ **Nucleo E** : è situato al secondo piano e dispone di 17 posti letto

Ogni piano della struttura dispone di sala pranzo e soggiorno.

Al primo piano si trovano l'ambulatorio medico, la medicheria ed un locale per attività di parrucchiere – barbiere.

Cucina, stireria, bar, cappella per funzioni religiose e camera mortuaria, si trovano al piano terra.

Sono a disposizione tre aree verdi.

Il servizio di lavaggio della biancheria piana e degli indumenti è affidato ad una ditta esterna mentre la biancheria intima viene lavata nella lavanderia interna.

Dal 2019 l'Ente eroga il servizio domiciliare di RSA APERTA, finanziato dal servizio sanitario regionale e quindi gratuito per i cittadini che ne beneficiano; mentre il servizio pasti a domicilio, viene svolto con il supporto dei volontari dell'Associazione Cor Unum che provvedono alla consegna dei pasti prodotti dalla cucina interna.

Finalità ed obiettivi

La RSA Don Cremona si pone la priorità di erogare prestazioni sociosanitarie nel rispetto della dignità ed unicità della persona, offrendo una situazione abitativa che possa essere considerata come CASA.

Gli obiettivi irrinunciabili sono:

- soddisfazione dei bisogni fondamentali della persona,

- mantenimento e recupero dell'autonomia funzionale,
- prevenzione della salute e delle complicanze,
- benessere e piacevolezza della vita quotidiana
- conservazione del legame con la realtà, la famiglia ed il tessuto sociale.

Risorse umane

L'identificazione del personale avviene tramite cartellino di riconoscimento riportante nome, cognome e qualifica.

La struttura dispone di:

- Direttore generale
- Responsabile Sanitario
- Medici di nucleo
- Infermieri
- Fisioterapisti
- Coordinatrice infermieristica
- Animatrici
- Addetti all'assistenza diretta (A.S.A / O.S.S.)
- Personale di cucina
- Personale addetto alle pulizie
- Personale amministrativo

5. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La Carta dei Diritti della Persona Anziana (Allegato D della D.G.R. n°7/7435 del 14/12/2001), fatta propria dalla R.S.A. Don F. Cremona è parte integrante della presente Carta dei Servizi

La persona ha il diritto di	La società e le istituzioni hanno il dovere di
Sviluppare e conservare individualità e libertà.	Rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscerne i bisogni con interventi adeguati alla qualità di vita e non esclusivamente in funzione dell'età anagrafica.
Conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, credenze, opinioni e sentimenti.	Rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane anche se in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato.
Conservare, se non lesive dei diritti altrui, la propria condotta sociale anche se in contrasto con la cultura dominante dell'ambiente di appartenenza.	Rispettare le modalità di condotta della persona anziana compatibilmente alle regole di convivenza evitando di "correggerle" o "criticarle" pur non venendo meno all'obbligo di concorrere alla sua integrazione nella comunità.
Conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio garantendole il sostegno necessario nonché, in caso di impossibilità, condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Accudire e curare l'anziano a domicilio fin dove possibile nel caso l'ambiente domestico sia il più idoneo a stimolare il recupero o il mantenimento

	della funzione lesa con adeguate prestazioni sanitarie, socio sanitarie e sociali garantendo il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per il periodo necessario a cura e riabilitazione.
Vivere con chi desidera.	Favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari sostenendoli con servizi a domicilio e stimolando ogni possibile forma di integrazione.
Avere una vita di relazione.	Evitare forme di isolamento che impediscano di interagire con le diverse fasce di età della popolazione.
Essere messa in condizione di esprimere abitudini personali, originalità e creatività.	Assicurare ad ogni persona anziana la possibilità di conservare ed esprimere attitudini personali, emotività e valori anche se solo di carattere affettivo.
Essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica o morale.	Contrastare ogni forma di sopraffazione e prevaricazione delle persone anziane.
Essere messa nella condizione di godere e conservare dignità e valori anche in casi di perdita parziale o totale della propria autosufficienza.	Operare affinché, anche nelle situazioni più compromesse, siano valorizzate le capacità residue di ogni persona favorendone accettazione e condivisione nel rispetto della sua dignità.

6. LA DOMANDA D'INGRESSO

La domanda d'ingresso in R.S.A deve essere presentata all'Assistente Sociale del Comune di Palazzolo Sull'Oglio su apposito modulo.

In seguito a valutazione positiva da parte dell'Unità di Continuità Assistenziale, il soggetto interessato all'ingresso viene inserito in lista d'attesa. A fronte di inserimento in lista d'attesa l'Ospite e/o i familiari vengono convocati in RSA per un colloquio conoscitivo / informativo.

A seguito di disponibilità di un posto letto, la R.S.A verifica se la lista d'attesa dispone di un soggetto con caratteristiche compatibili al posto libero e lo contatta per verificare l'effettivo interesse all'ingresso.

7. VISITE CONOSCITIVE DELLA STRUTTURA

Le visite guidate alla RSA richieste sia dai familiari intenzionati ad inserire un proprio congiunto o dal diretto interessato, possono essere effettuate tutti i giorni dal lunedì al venerdì (escluso i festivi) durante gli orari di apertura degli uffici. I famigliari e/o il soggetto interessato all'ingresso saranno accompagnati dal personale amministrativo ed in caso di indisponibilità dalle animatrici o dalla Coordinatrice Infermieristica.

8. PRESTAZIONI SANITARIE, ASSISTENZIALI ED ALBERGHIERE

La R.S.A è dotata di propri medici, la cui attività è garantita sulle 24 ore sia con presenza in struttura che con turni di reperibilità.

- **Orario ricevimento medici**
I medici sono a disposizione dei famigliari degli Ospiti negli orari di ricevimento esposti nelle bacheche. Nel caso di particolari situazioni lavorative o familiari, su specifica richiesta possono ricevere anche su appuntamento.
- **Reperibilità medica**
Viene garantita 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno con accesso del medico entro 30 minuti dalla chiamata.
- **Consulenze specialistiche**
Qualora lo ritenga necessario, i medici della R.S.A possono avvalersi di specialisti (nutrizionista, cardiologo ed endocrinologo), con oneri a carico della struttura.
I familiari o l'ospite possono chiedere l'effettuazione di visite specialistiche con medici di loro fiducia. In tal caso i costi sono a loro carico.
- **Fornitura di farmaci**
I farmaci prescritti agli Ospiti dei posti letto accreditati sono a carico della RSA mentre quelli utilizzati dagli Ospiti dei posti autorizzati vengono prescritti dal medico di base.
- **Analisi ematochimiche**
Quando i medici della struttura lo ritengono necessario il personale infermieristico effettua il prelievo di campioni biologici che vengono inviati al laboratorio analisi di una struttura ospedaliera convenzionata. Il servizio è compreso nella retta
- **visite specialistiche e accertamenti diagnostici**
vengono effettuati presso strutture ospedaliere del territorio con oneri economici a carico della RSA. Nel caso di accertamenti su richiesta dell'Ospite o dei familiari l'eventuale costo della prestazione sanitaria e del trasporto sono a carico dei richiedenti.
- **Lavanderia**
Il lavaggio degli indumenti degli Ospiti è compreso nella retta ed è affidato a ditta esterna, mentre il lavaggio della biancheria intima e dei pigiami viene effettuato da personale dipendente nella lavanderia interna.
- **Il servizio di parrucchiera e barbiere**
Il servizio di taglio capelli per signore e signori viene effettuato con cadenza mensile ed è compreso nella retta così come il servizio barbiere effettuato due volte la settimana. Rimangono esclusi dalla retta la messa in piega, la permanente e la tinta, servizi resi a pagamento e su prenotazione una volta la settimana

- **L'estetica curativa**
Con cadenza mensile viene effettuato servizio di manicure e pedicure curativo. Il servizio è compreso nella retta.
- **Bar**
Sono a disposizione degli utenti e dei visitatori (limitatamente, per quest'ultimi, agli orari di visita) locali bar con distributori automatici di bevande calde fredde ed alimenti.
- **Assistenza religiosa**
Ogni martedì mattina si tiene un momento di preghiera comunitaria e viene somministrata la Comunione agli Ospite che ne fanno richiesta.
- **Posta**
L'eventuale corrispondenza viene consegnata dalle animatrici ai destinatari o ai loro referenti garantendone la riservatezza
- **Ristorazione**
I pasti vengono prodotti internamente, il menù ha programmazione settimanale, segue le diverse stagionalità ed è validato da un nutrizionista

9. AMMISSIONE ALLA STRUTTURA

In base alla documentazione fornita dall' UCAM, il medico della R.S.A valuta la compatibilità del candidato Ospite con la struttura. Salvo situazioni particolari e concordate, i nuovi ingressi vengono effettuati dal lunedì al giovedì dalle ore 10.00 alle ore 11.30 e dalle 14.30 alle 16.30.

Al momento dell'ingresso, i familiari / amministratore di sostegno devono produrre alcuni documenti, oltre che portare con sé protesi ed ausili in dotazione al nuovo ospite:

- carta d'identità in corso di validità
- tessera sanitaria in corso di validità
- eventuali esenzioni ticket,
- eventuali verbali di riconoscimento dello stato di invalidità ed eventuale indennità di accompagnamento,
- documentazione sanitaria (cartelle cliniche, piano terapeutico, referti medici, terapia in corso, esami recenti...)
- biancheria intima ed abbigliamento contrassegnati con etichette riportanti le generalità (fornite dalla RSA prima dell'ingresso)
- carta identità e tessera sanitaria in corso di validità del fideiussore e/o referente (familiare, tutore, curatore, amministratore di sostegno...).

Il personale amministrativo procede all'espletamento di tutte le pratiche burocratiche, raccoglie la firma dei parenti di riferimento / tutore / curatore / amministratore di sostegno sul contratto di ingresso e sulla rimanente documentazione.

All'ingresso di ogni Ospite, l'equipe multidisciplinare (composta da medico, fisioterapista, infermiere, caposala, animatrice, ASA/OSS) predispone un piano di assistenza individuale (PAI) che verrà periodicamente verificato e rinnovato.

L'RSA può accettare in custodia sia denaro contante che oggetti di valore ma non risponde di smarrimento o furto di denaro, oggetti di valore ed effetti personali incustoditi in camera o custoditi personalmente dall'Ospite.

La visita agli ospiti è consentita dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

Dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00 l'accesso è consentito in tutti i locali e nelle camere di degenza, mentre durante gli orari dei pasti (dalle 08.30 alle 09.15, dalle 12.00 alle 13.00, dalle 18.00 alle 19.00) non è consentito l'accesso alle sale da pranzo.

Dalle ore 13.00 alle ore 14.30 e dalle ore 19.00 alle ore 20.00 l'accesso alle camere di degenza condivise deve tener conto delle esigenze di servizio e del rispetto dell'ospite che condivide la stanza.

Eventuali richieste di permanenza all'interno dei reparti al di fuori della fascia oraria indicata dovranno essere autorizzate dal Responsabile Sanitario.

10. RETTA DI DEGENZA

Alla sottoscrizione del contratto d'ingresso è previsto il versamento di una cauzione di € 2.000,00 da restituire al termine della permanenza nella struttura.

La retta non comprende eventuali ticket su analisi di laboratorio ed esami strumentali, visite specialistiche richieste dai familiari, vestiario, biancheria intima. Viene addebitata dal giorno di accettazione del posto letto e deve essere pagata entro il giorno 10 del mese corrente tramite bonifico bancario intestato a:

Casa di Riposo don Ferdinando Cremona O.N.L.U.S.

IBAN: IT86 V086 9254 900 0200 0018 1093

Dal 01/04/2024 gli importi sono i seguenti:

POSTI LETTO ACCREDITATI

- Ospiti in classe S.O.S.I.A da 1 a 5 €. 62,00 al giorno
- Ospiti in classe S.O.S.I.A da 6 a 8 €. 61,00 al giorno
- Supplemento per camera singola €. 4,00 al giorno

POSTI LETTO AUTORIZZATI

- Ospiti classe S.O.S.I.A. da 1 A 8 €. 77,00 al giorno

11. ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

La giornata degli Ospiti è organizzata come di seguito riepilogato:

ORARI DI
MASSIMA

06.00 – 08.30	Sveglia, igiene personale , mobilizzazione
08.30 - 09.30	Prima colazione
09.30 – 12.00	Fisioterapia, mobilizzazione, attività occupazionali e ricreative
12.00 – 12.45	Pranzo
12.45 – 14.30	Riposo
14.30 – 18.00	Merenda, fisioterapia, mobilizzazione, attività occupazionali e ricreative
18.00 – 19.00	Pasto serale
19.00 – 21.00	Preparazione per il riposo notturno – messa a letto

12. DIMISSIONI E DECESSI

Dimissioni

Il rapporto di ospitalità può essere interrotto per:

- Volontà dell'Ospite di recedere dal Contratto d'Ingresso;
- Presenza di patologie che richiedano un ricovero ospedaliero;
- Impossibilità della R.S. A di erogare le prestazioni oggetto del contratto;
- Inadempimento dell'obbligo di pagamento della retta;
- Insorgenza di condizioni psicofisiche non compatibili con la vita comunitaria.
-

Ad esclusione del recesso volontario e del ricovero ospedaliero la R.S.A. gestisce il rientro al domicilio a mezzo di dimissione protetta in accordo con i Servizi Sociali del Comune di residenza dell'Ospite e l'A.T.S.

Alla dimissione dalla RSA, unitamente ad effetti personali e vestiario, all'Ospite viene consegnata una lettera di dimissione con problemi clinici, funzionali, abilità residue ed esiti di indagini diagnostiche.

Decesso

In caso di decesso il medico ed il personale infermieristico avvisano i famigliari e provvedono agli adempimenti previsti unitamente al trasporto della salma nella camera mortuaria.

I famigliari, una volta individuata l'impresa di onoranze funebri, possono optare per la permanenza della salma nella camera mortuaria dell'Ente o il trasferimento in altra sede.

L'utilizzo della camera mortuaria dell'Ente è gratuito

13. LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Uffici amministrativi

Gli uffici amministrativi sono a disposizione per eventuali reclami e/o suggerimenti formali e/o informali da parte di Ospiti e/o parenti.

Reclami o suggerimenti informali

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP, rappresentato dall'Ufficio Amministrativo) è l'interlocutore cui ogni utente può rivolgere le proprie segnalazioni in relazione ai servizi erogati. Una volta raccolta la segnalazione, verificata la situazione segnalata con i responsabili dei servizi interessati, l'U.R.P. risponde all'Ospite al parente che ha effettuato il reclamo. Nel caso di reclamo fondato illustra le modalità con cui il problema è stato risolto.

Reclami o suggerimenti formali

Devono essere presentati utilizzando l'apposito modulo da consegnare nei raccoglitori all'esterno dell'Ufficio Animazione. Verificata la fondatezza della situazione segnalata con i responsabili dei servizi interessati, l'U.R.P. entro 30 giorni dalla ricezione provvede a risposta scritta o colloquio con l'Ospite o il parente che hanno presentato la segnalazione.

Certificazioni

Il rilascio di certificato medico, di ricovero o residenza prevede richiesta formale da inoltrare all'Ufficio Amministrativo.

Le certificazioni fiscali sono predisposte annualmente entro il mese di marzo ed inviate agli Ospiti e/o parenti.

Copia Cartella Clinica

Il rilascio della copia di documentazione sanitaria quale a titolo esemplificativo la cartella clinica, prevede richiesta formale da inoltrare all'Ufficio Amministrativo su apposito modulo.

Per il rilascio della copia di cartella clinica è previsto un contributo di €. 20,00 fino a 50 pagine, di €. 30,00 fino a 100 pagine, di €. 40,00 fino a 150 pagine e di €. 50,00 oltre 150 pagine

14. STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

La RSA al fine di monitorare il raggiungimento degli obiettivi ed il livello di qualità delle prestazioni erogate, dispone verifiche per valutare il grado di soddisfazione di Ospiti e familiari. Mediante apposita modulistica, ogni sei mesi viene raccolto il grado di soddisfazione dei familiari e, ove le abilità residue lo consentono, viene raccolto quello degli ospiti.

Al fine raccogliere indicazioni utili ai bisogni formativi dei diversi operatori, mediante apposita modulistica e compilazione annuale viene raccolto il grado di soddisfazione del personale.

Allegati:

- 1- Questionari di soddisfazione
- 2- Menù
- 3- Modulo reclami
- 4- Suggerimenti e norme di comportamento

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE 2° SEMESTRE 2024

Gentile Signore/Signora,

Le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante l'ambiente, le prestazioni, i servizi che ha ricevuto ed il Suo grado di soddisfazione al riguardo.

Sulla base del suo giudizio potremo migliorare la qualità dei servizi e soddisfare maggiormente le esigenze degli ospiti. Per facilitare l'espressione delle Sue valutazioni il questionario è anonimo. Le chiediamo di rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposito contenitore.

- a) Lei è: Parente di un ospite altro

_____ (indicare il grado di parentela)

- b) Il suo familiare, è ricoverato da:

meno di 6 mesi da 6 mesi a 2 anni da 2 a 4 anni oltre 4 anni

- 1) Come considera il rapporto umano fra personale ed ospite (attenzione, premura, ascolto, comprensione)?

Personale addetto all'assistenza

Insufficiente sufficiente discreto buono eccellente

Infermieri

Insufficiente sufficiente discreto buono eccellente

Medici

Insufficiente sufficiente discreto buono eccellente

Fisioterapisti

Insufficiente sufficiente discreto buono eccellente

Animatrici

Insufficiente sufficiente discreto buono eccellente

- 2) Come giudica l'attività svolta dai medici nei Suoi confronti o in quelli di un suo congiunto?

- Insufficiente sufficiente discreto buono eccellente
- 3) Come valuta la disponibilità degli spazi per incontrare parenti e conoscenti?
- Insufficiente sufficiente discreto buono eccellente
- 4) Come giudica il grado di adeguatezza del letto, degli arredi e della stanza?
- Insufficiente sufficiente discreto buono eccellente
- 5) come giudica il grado di adeguatezza delle temperature degli ambienti (troppo caldo o troppo freddo)?
- Insufficiente sufficiente discreto buono eccellente
- 6) come giudica l'intervento riabilitativo a cui è stato sottoposto il suo congiunto (recupero motorio, informazioni, prescrizione ausili e loro uso)?
- Insufficiente sufficiente discreto buono eccellente
- 7) come giudica la qualità del vitto (orario pasti, qualità varietà del cibo) ed il servizio?
- Insufficiente sufficiente discreto buono eccellente
- 8) come giudica l'importo della retta?
- Insufficiente sufficiente discreto buono eccellente
- 9) come giudica il servizio di lavanderia / stireria esterno?
- Insufficiente sufficiente discreto buono eccellente
- 10) come giudica il servizio animazione?
- Insufficiente sufficiente discreto buono eccellente
- 11) come giudica il servizio amministrativo?
- Insufficiente sufficiente discreto buono eccellente
- 12) Come giudica gli orari di apertura alle visite in struttura fra Lei ed il Suo congiunto?
- Insufficiente sufficiente discreto buono eccellente
- 13) Come valuta la possibilità di uscite programmate dalla struttura insieme al Suo congiunto?
- Insufficiente sufficiente discreto buono eccellente
- 14) Come giudica il servizio parrucchiere?

Insufficiente sufficiente discreto buono eccellente

15) Come giudica il servizio di cure estetiche?

Insufficiente sufficiente discreto buono eccellente

16) Formuli il Suo giudizio complessivo

Insufficiente sufficiente discreto buono eccellente

Esponga se lo desidera, le sue osservazioni

Ringraziando per la cortese collaborazione si porge un cordiale saluto.

Il Direttore Generale

dott. Piergiuseppe Mondini

Allegato 1

MENU' ESTIVO 1

LUNEDI'

TORTELLINI BURRO E SALVIA

MINESTRA IN BRODO

CORDON BLEU

CRESCENZA

ZUCCHINE GRATINATE

PURE' DI PATATE

MERCOLEDI'

GNOCCHI ALLA ROMANA CON FORMAGGI

MINESTRA IN BRODO

LONZA CON FUNGHI

PROSCIUTTO COTTO

VERDURA FRESCA

PURE' DI PATATE

VENERDI'

PASTA CON VONGOLE

MINESTRA IN BRODO

FILETTO DI PLATESSA POM E CAPPERI

MOZZARELLA

PURE' DI PATATE

FAGIOLINI

DOMENICA

LASAGNE

MINESTRA IN BRODO

ROAST BEEF

VERDURA FRESCA

PURE' DI PATATE

DESSERT

MARTEDI

RISOTTO ALLA MILANESE

MINESTRA IN BRODO

ARISTA

BRESAOLA

PATATE AL FORNO

PURE' DI PATATE

GIOVEDI'

PASTA AL POMODORO

MINESTRA IN BRODO

BOLLITO CON SLASA TARTARA

TALEGGIO

CAROTE GRATINATE

PURE' DI PATATE

SABATO

RISOTTO ALLA PARMIGIANA

MINESTRA IN BRODO

ARROTOLATO DI VITELLO

FORMAGGIO BRIE

PURE' DI PATATE

CAVOLFIORI GRATINATI

NOTA:

**OGNI GIORNO VERDURA FRESCA
DI STAGIONE**

OGNI GIORNO E' DISPONIBILE VERDURA FRESCA DI STAGIONE

IL MENU' PUO' SUBIRE VARIAZIONI IN BASE ALLE ESIGENZE DEGLI OSPITI

Allegato 2

CASA DI RIPOSO DON FERDINANDO CREMONA O.N.L.U.S

Via Britannici 18, 25036 Palazzolo Sull'Oglio (BS)

Tel 030.7437711 fax 030.74377206

Mail : don_cremona@libero.it

SCHEDA SEGNALAZIONE E RECLAMO

Scheda per la segnalazione di disfunzioni – reclami – suggerimenti

Da consegnare all'ufficio Relazioni con il Pubblico

Del Sig. / Sig.ra.....

Abitante a Via

Tel

Oggetto della segnalazione

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

Firma utente.....

Tipo segnalazione

- Verbale
- Con lettera allegata
- Telefonica

Ricevuta in data

Allegato 3

SUGGERIMENTI E NORME DI COMPORTAMENTO

Le norme ed i suggerimenti qui riassunti, nascono per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi ed aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentare la chiarezza anche in base al Vostro aiuto, quindi, qualora aveste indicazioni o suggerimenti utili a migliorare i nostri servizi, non esitate a farlo presente alla Direzione di Struttura.

Doveri dell'ospite e dei suoi accompagnatori

Nello spirito della reciproca collaborazione, agli ospiti e loro congiunti ammessi ad usufruire dei servizi della Casa di Riposo Don F. Cremona Onlus è cortesemente richiesto, compatibilmente e alle condizioni psicofisiche, di:

- Avere un comportamento responsabile e costruttivo nel dialogo con il personale a fronte della risoluzione di eventuali problematiche di percorso.
- Rispettare il personale e le professionalità presenti in struttura.
- Rivolgere attenzione alle attrezzature, ambienti ed arredi messi a disposizione.
- Comprendere e condividere le esigenze organizzative del servizio in modo da agevolare l'erogazione dello stesso.

Per gli ospiti

- Per ciascun ospite deve essere indicata una persona di riferimento che diventerà il primo interlocutore della Direzione Sanitaria e dell'Amministrazione.
- Non è opportuno lasciare oggetti di valore o somme di denaro nelle stanze, nemmeno all'interno dei comodini e degli armadi. La Casa di Riposo non risponde di smarrimento / furto di denaro, oggetti di valore ed effetti personali incustoditi in camera o custoditi personalmente dall'Ospite.
- L'Ospite può assentarsi dalla Casa di Riposo sia per brevi periodi, per alcune ore, che per periodi più lunghi, se autorizzati dal medico responsabile. Al momento dell'uscita, l'Ospite, o il familiare di riferimento che lo accompagna, devono firmare apposito registro presso l'ambulatorio infermieristico. **Le assenze per vacanza o per eventuali ricoveri ospedalieri non danno diritto a sconti sulla retta giornaliera.**

Per volontari, parenti e conoscenti

- Mantenere un tono di voce moderato;
- Non fumare;
- Seguire scrupolosamente le disposizioni impartite dal medico e dall'infermiere professionale in turno nel prestare la propria opera all'ospite;
- Uscire sempre dalla stanza dell'ospite durante le cure igieniche, le visite mediche e /o altre situazioni che richiedono riservatezza per l'ospite e/o il compagno di camera;
- Attenersi alle disposizioni dietetiche dell'ospite ed in particolare al consumo di alimenti;
- Non utilizzare modi autoritari o coercitivi nei confronti dell'ospite;
- Non intervenire nell'assistenza diretta all'Ospite (igiene, bagno, somministrazione di farmaci ecc.)

- Non entrare nei locali di servizio (cucina, infermeria, bagni assistiti, depositi, ecc.)
- Non fare osservazioni e/o richiami al personale di assistenza. Eventuali osservazioni, rilievi o reclami devono essere indirizzati esclusivamente alle persone che ricoprono incarichi di riferimento (Caposala, Infermiere, Medico, Responsabile Sanitario e Direzione Amministrativa)

Per tutti

- Ogni notizia di carattere personale, soprattutto relativa agli Ospiti ed in particolare al loro stato di salute, non può essere divulgata né all'interno né all'esterno della Casa di Riposo.
- Le richieste di notizie sulle condizioni dell'Ospite possono essere rivolte solo al personale sanitario e solo dall'interessato o dal congiunto di riferimento.