

# FONDAZIONE CASA DI RIPOSO FELTRINELLI ETS

Residenza Sanitaria Assistenziale

Via Cesare Battisti, 2 - 25080 Bogliaco di Gargnano (BS)

Tel. 0365.71495 Fax 0365.72677 – Email: [segreteria@rsafeltrinelli.it](mailto:segreteria@rsafeltrinelli.it)

PEC: [rsafeltrinelli@legalmail.it](mailto:rsafeltrinelli@legalmail.it) - Sito internet: [www.rsafeltrinelli.it](http://www.rsafeltrinelli.it)

## CARTA DEI SERVIZI

*a norma della*

*Deliberazione Giunta Regionale 7/7435 del 14 dicembre 2001*

*Aggiornamento del 22.12.2023*

## LA STRUTTURA

1. La Residenza Sanitaria Assistenziale si trova al centro della frazione Bogliaco di Gargnano, in angolo fra il lungolago e la piazza principale della frazione. Nei mesi estivi nel porto antistante fanno scalo i battelli della società di navigazione e per tutto l'anno sulla retrostante strada statale rivierasca, n. 45/bis, a circa 200 metri dall'ingresso della Residenza effettua la fermata l'autobus di linea Brescia - Gargnano. Nello stesso luogo effettua la fermata anche l'autobus di linea Desenzano - Salò - Riva del Garda.
2. Essa è costituita da una Casa padronale del '700 nella quale, dopo ristrutturazione, è stata trasferita la Casa di Riposo Feltrinelli da Gargnano nel 1987. Recentemente è stata costruita una nuova ala a piano terra per alloggiarvi la palestra, il bagno assistito per gli ospiti, il magazzino e l'Obitorio. In un corpo di fabbrica separato si trovano la Cappella e gli spogliatoi per il personale ed il locale di servizio per i Volontari.
3. Il servizio di lavanderia e ristorazione funzionano in appalto con Ditte esterne. All'interno esiste un servizio di guardaroba e lavanderia per gli indumenti degli Ospiti.
4. La Residenza dispone di n. 20 camere su un 1° e 2° piano così distribuite:
  - camere a un letto n. 1
  - camere a due letti n. 9
  - camere a tre letti n. 7
  - camere a quattro letti n. 3Tutte le camere hanno annesso un ampio locale da bagno.  
A causa della vetustà del fabbricato principale non è stato possibile approntare più camere a un letto.  
A seguito dell'ultimazione dei lavori di ristrutturazione prescritti dalla Regione Lombardia con DGR 7/7435/2001, le 20 camere sono distribuite in tre nuclei (uno al primo piano e due attigui al secondo piano). Vi sono 26 posti letto su ogni piano.  
Ogni nucleo è dotato di servizi propri: guardiola/medicheria, sala da pranzo/soggiorno, tisaneria, bagno assistito, depositi vari e locale lava padelle. I locali al piano terra sono adibiti ai servizi amministrativi, alle attività ricreative, alla palestra per la riabilitazione e alla cucina.
5. I due piani superiori sono collegati al piano terra da un ascensore, un montalettighe ed un montacarichi.
6. Il funzionamento della struttura come Residenza Sanitaria Assistenziale è stato oggetto delle seguenti autorizzazioni:
  - a) Azienda Sanitaria Locale di Brescia, oggi Azienda di Tutela della Salute (A.T.S.)
  - b) Vigili del Fuoco
  - c) Autorità antisismica.
7. Sulla base delle dette autorizzazioni la Residenza è attualmente in grado di accogliere 52 ospiti con diversi gradi di fragilità.
8. I posti letto *accreditati* dalla Regione Lombardia sono per 52 Ospiti, di cui 50 contrattualizzati.

9. La Fondazione ha adottato un proprio Codice Etico che sancisce i principi fondamentali etici e morali della propria attività istituzionale.
10. Con deliberazione in data 19.12.2013 il Consiglio di Amministrazione ha approvato e adottato il Modello Organizzativo a sensi del D.Lgs. 231/2001.

## **I SERVIZI**

1. La residenza sanitaria assistenziale è gestita dalla Casa di Riposo Feltrinelli in Bogliaco di Gargnano ed accoglie persone anziane non autosufficienti, non più in grado di condurre una vita autonoma e quindi bisognose di assistenza.  
Nel testo di questa Carta dei servizi essa viene indicata indifferentemente come Casa o come Residenza.
2. Per ciascun Ospite viene fornita l'assistenza alla persona e l'assistenza medica secondo il giudizio e le prescrizioni del Responsabile Sanitario.
3. Al funzionamento della Residenza sono preposti un Direttore Generale ed un Responsabile dei servizi socio-sanitari e assistenziali che hanno l'ufficio all'interno della struttura.
4. L'assistenza medica, farmaceutica ed infermieristica per gli Ospiti è affidata al Responsabile Sanitario.
5. La Casa assicura il mantenimento completo degli Ospiti, con la loro sistemazione in camere a due o più letti, distintamente per uomini e donne, da assegnare secondo le indicazioni date dal Responsabile Sanitario.
6. Ogni mattina gli Ospiti in grado di lasciare il letto saranno aiutati nell'alzata, nell'igiene personale e nella vestizione degli abiti da giorno. Saranno aiutati nel loro trasferimento alla sala pranzo del rispettivo nucleo e poi nella sala per le attività ricreative o nel giardino a seconda dei casi, del grado di non autosufficienza e dei desideri espressi da ciascuno.
7. Il personale per tutte le attività della Casa viene retribuito dalla medesima ed è tale da assicurare i parametri di assistenza previsti dalla Regione Lombardia.
8. Tutti gli ospiti in grado di farlo possono liberamente circolare nei locali comuni e nel giardino interno della Casa. Chi è in grado di controllare la propria mobilità può anche accedere al piccolo giardino esterno sulla riva del lago.  
La porta che dà sulla pubblica via è comunque controllata con mezzi elettronici al fine di evitare l'uscita senza sorveglianza di Ospiti divenuti irresponsabili.
9. La Casa assicura la presenza del medico per cinque giorni alla settimana e la presenza di personale infermieristico per tutte le 24 ore della giornata.
10. Il medico fisiatra convenzionato è presente nella Casa due ore la settimana. La fisioterapia e la ginnastica motoria sono praticate agli Ospiti secondo la prescrizione medica.

11. Nelle ore diurne è attivo un servizio di animazione coordinato da Educatori retribuiti dall'Amministrazione; con loro collaborano i Volontari del Gruppo *Amici degli Anziani*.
12. A disposizione degli Ospiti prestano servizio nella Casa infermieri ed ausiliari socio assistenziali (ASA) con la qualifica prevista dalla Regione Lombardia. Il loro trattamento economico è disciplinato dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro.
13. L'organizzazione delle attività di tempo libero (lettura giornali, esecuzione di canti, gioco della tombola, feste dei compleanni e simili) è affidata al Responsabile del servizio di Animazione, che la coordina, ed alla collaborazione dei volontari "Amici degli Anziani".
14. Tutto il personale operante nella casa ed autorizzato alla libera circolazione nei suoi locali, compresi i Volontari e 'Amici degli Anziani', è munito di un **cartellino di identificazione** con fotografia.
15. All'interno della Residenza, al piano terra ed accessibile da tutti, si trovano un distributore di bevande calde, uno di bevande e *snack* e uno di gelati, funzionanti con monete. Davanti alla Casa, all'esterno, si trova una cabina telefonica pubblica della TIM.
16. Il servizio di parrucchiere, barbiere e podologo sono a carico dell'Amministrazione della Residenza per gli Ospiti che ne avessero necessità, nel limite richiesto dalle esigenze igieniche e di cura. Le prestazioni di carattere estetico saranno facilitate quando possibile, ma saranno sempre a carico di chi le richiede.
17. Per i pasti agli Ospiti ed al personale sarà seguito un menù settimanale con ciclo quadri settimanale e stagionale, approvato dal Responsabile Sanitario ed in libera visione degli Ospiti e loro familiari nella sala da pranzo. Copia del menù è allegata alla presente Carta dei Servizi.
18. Gli Ospiti costretti a letto ed anche in sala da pranzo che ne avessero necessità saranno aiutati ed imboccati a cura del personale.

### **LISTA D'ATTESA, AMMISSIONE, RAPPORTI ECONOMICI e DIMISSIONI**

1. Per essere ammessi alla Casa occorre presentare domanda all'Amministrazione su un modulo (disponibile presso la Direzione) che deve essere compilato in ogni sua parte ed essere sottoscritto dal richiedente o da chi abbia interesse al suo accoglimento. La domanda deve anche essere sottoscritta da una terza persona solvibile che si renda garante della regolarità del pagamento della retta mensile.
2. Alla domanda deve essere allegato un certificato rilasciato dal medico curante dell'interessato, redatto sul modulo da richiedere alla Direzione della Casa.
3. Il nome del richiedente sarà iscritto nel registro informatico costituente la 'Lista d'attesa' per la cui formazione vengono applicati criteri d'ordine cronologico, indicativo, derogabile per motivi di emergenza derivanti dalle condizioni fisiche del richiedente, o di ordine pubblico, o di carattere socio-economico.

La lista d'attesa è distinta per uomini e per donne e l'accettazione delle domande sarà effettuata a seconda delle disponibilità di posti letto per le due categorie.

4. Ove si verifichi la disponibilità di un posto l'ufficio di segreteria può convocare il primo dei richiedenti in ordine cronologico.

Il criterio cronologico è indicativo e vale soltanto in caso di parità delle altre condizioni, avendo però riguardo al sesso del richiedente in quanto la Residenza non dispone di camere singole.

Per particolari motivi di carattere fisico, socio-economico, di ordine pubblico, ecc., l'ammissione potrà discostarsi dall'ordine cronologico.

**È possibile visitare preventivamente la Casa accompagnati dal personale amministrativo oppure dalla Caposala.**

5. Nel caso di accoglimento della domanda, l'ammissione è sempre subordinata al risultato della visita medica alla quale il richiedente dovrà accettare di essere sottoposto da parte del Responsabile Sanitario della Casa, con le modalità da concordare.

6. Il Responsabile Sanitario classificherà l'ospite da ammettere come non autosufficiente parziale o totale ai fini della applicazione della retta giornaliera. Tale classificazione sarà inappellabile.

7. Entro il termine stabilito dalla Direzione, e comunque prima dell'effettivo accoglimento nella Residenza dovrà essere sottoscritto, tra la Casa di Riposo, l'ospite e la/le persona/e di cui al precedente art. - 1 - il "Contratto di Assistenza Socio-Sanitaria" e dovranno essere consegnati presso la Direzione:

a) copia della ricevuta del versamento di un deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità della retta in vigore al momento della presentazione della domanda. La ricevuta originale va conservata dall'interessato per la riconsegna alla Direzione, una volta cessata la permanenza dell'Ospite presso la Casa, per aver diritto alla restituzione del deposito.

b) copia della ricevuta del versamento della retta in vigore fino alla fine del mese in cui avviene il ricovero e comunque per un minimo di 15 giorni;

c) i capi di vestiario personale nel numero concordato con la Direzione, debitamente contrassegnati secondo le indicazioni date dalla Direzione stessa.

Le ricevute indicate alle precedenti lettere a) e b) possono essere sostituite dalla ricevuta del versamento sul conto corrente postale intestato alla Casa di Riposo.

8. Per i mesi successivi al primo la retta dovrà essere versata in ratei mensili anticipati, con le stesse modalità sopraindicate al punto 6, tenendo conto dei giorni del mese cui il versamento si riferisce (28, 29, 30 oppure 31).

9. La retta di ricovero, nell'entità risultante dal prospetto allegato alla presente Carta dei Servizi, è quella deliberata dall'Amministrazione della Casa prima dell'inizio di ciascun anno; il suo importo sarà comunicato agli Ospiti presenti nella Casa ed anche ai loro aventi causa. Per i versamenti eventualmente già effettuati essi saranno tenuti al conguaglio da effettuarsi con le solite modalità.

10. Le norme per l'ammissione ed il versamento delle rette valgono anche per i ricoveri temporanei ed a termine che potranno essere consentiti nel limite di disponibilità dei posti.

11. **La retta comprende il mantenimento completo** all'interno della Casa, con sistemazione in camere a due o più letti secondo la destinazione stabilita dal Responsabile Sanitario, l'uso esclusivo di un comodino e di un armadio per riporre gli indumenti ed oggetti personali.
12. Sono comprese nel mantenimento l'assistenza medica, l'assistenza infermieristica e riabilitativa all'interno della Casa, **con esclusione delle prestazioni medico-specialistiche, di diagnosi strumentale e quelle relative all'assistenza protesica erogabile dal Servizio Sanitario Nazionale, con le connesse spese di trasporto per il luogo di prestazione della loro erogazione.**
13. L'ospite può sempre lasciare definitivamente la Residenza per volontà sua o, se incapace di intendere, di colui che ne ha la rappresentanza.  
In tutti i casi detta volontà deve essere espressa in forma scritta, con clausola di sollievo dell'Amministrazione.  
Se la dimissione è effettuata entro il 15 del mese iniziato, la retta sarà dovuta in ragione del 50% dell'importo mensile. Se è effettuata dal 16° giorno in poi, la retta del mese in corso sarà dovuta per intero.  
La dimissione potrà anche essere disposta dall'Ente pubblico o privato che paga per intero la retta di ricovero. In tal caso la retta sarà pagata per i giorni effettivi di ricovero, considerando intera la giornata iniziata.  
La dimissione dell'ospite non autosufficiente, ma legalmente capace di intendere e di volere potrà essere richiesta, nella forma suddetta, anche dalla persona che si è assunta la garanzia per il pagamento della retta.
14. La dimissione può anche essere disposta dall'Amministrazione per condotta censurabile dell'ospite. In tal caso la retta dovrà essere conteggiata e versata per intero soltanto fino al giorno della dimissione.
15. Nel caso di decesso di un ospite presso la Residenza, la salma sarà trasferita e decorosamente sistemata nell'obitorio, in accordo con i familiari o altri parenti se esistono, nell'attesa del funerale per il quale, se non vi sono parenti, si farà riferimento al servizio funerario del comune di Gargnano.  
In ragione dei costi fissi e degli oneri finanziari preventivati, e che comunque la Casa di Riposo deve sostenere, in caso di decesso la retta dovrà essere corrisposta per i 5 (cinque) giorni successivi alla morte. La presente norma è entrata in vigore dal 1° marzo 2015. Per gli ospiti già presso la struttura si applicherà il trattamento economico più favorevole derivante dal raffronto tra la nuova norma e la previgente.
16. In caso di dimissioni o trasferimento ad altra struttura di un ospite, il Responsabile Sanitario rilascia una "lettera di dimissioni" recante tutte le informazioni di carattere sanitario-assistenziale atte a garantire **la continuità assistenziale.**
17. Agli ospiti o ai loro familiari che vi abbiano interesse, sarà rilasciata la dichiarazione prevista dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 26316 del 21.03.1997 attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e prestazioni non sanitarie.

18. Gli interessati possono accedere alla **documentazione sociosanitaria** previa richiesta scritta; l'accesso, alla presenza del Responsabile Sanitario, avverrà entro una settimana. Sarà anche possibile richiedere per iscritto copia di detta documentazione che sarà consegnata all'interessato entro una settimana. Non sono previsti costi a carico dei richiedenti.
19. La vita interna della Residenza è disciplinata dal Regolamento Generale Interno approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione in data 22 dicembre 2014, secondo l'art. 14 dello Statuto della Fondazione.  
Una copia di detto Regolamento viene consegnata all'Ospite o ai suoi congiunti al momento del primo ingresso nella Casa.
20. Nei rapporti con gli Ospiti viene applicata la *Carta dei diritti dell'Anziano* riportata quale appendice a questa Carta dei Servizi.

### **GIORNATA TIPO**

1. La giornata inizia alle 6:30 con la sveglia e l'igiene; in questo frangente l'assistenza degli ausiliari è finalizzata alla preparazione degli ospiti per la prima colazione. Inizia anche l'attività infermieristica. Gli operatori provvedono alla mobilitazione degli ospiti allettati.
2. Dalle 8:00 alle 8:30 circa viene distribuita la prima colazione; inizia anche l'attività medica in collaborazione con l'équipe assistenziale. Gli ospiti accedono poi alle attività di animazione e/o alla fisioterapia in base alle prescrizioni del medico fisiatra. Le attività del mattino terminano alle 11:30 circa quando inizia la distribuzione del pranzo agli ospiti allettati.
3. Dalle 12:00 alle 12:30 viene servito il pranzo nelle sale dei nuclei. Successivamente, e fino alle 14:30 gli ospiti sono a riposare. Dal risveglio e fino alle 17:30 circa le attività sono varie: mobilitazione degli allettati, attività di animazione, cura della persona, assistenza infermieristica e medica. Viene anche distribuita la merenda.
4. Dalle 17:30 alle 18.30 è distribuita la cena con precedenza a chi è da imboccare. Dalle 18:45 alle 20:30 circa l'attività assistenziale è mirata all'igiene e alla preparazione degli ospiti per il riposo notturno. Dalle 21:00 alle 6:30 è garantita l'assistenza notturna e l'igiene al bisogno.
5. Ogni attività sopra descritta può essere soggetta a variazioni per ragioni organizzative o per particolari stati di salute degli ospiti.

### **TUTELA DELLE PERSONE RISPETTO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

1. In adempimento al nuovo Regolamento Europeo Privacy 2016/679, la Casa di Riposo garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale. Al momento della presentazione della domanda di

ammissione viene richiesto all'interessato o al suo familiare il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della Casa di Riposo.

## LE VISITE AGLI OSPITI ED ALLA RESIDENZA

1. Le visite agli Ospiti al piano terra sono libere durante il dì nell'arco del seguente orario:  
dalle ore 8:00 alle ore 20:00  
Le visite nei soggiorni dei nuclei al primo e al secondo piano potranno essere autorizzate in modo tale da assicurare la privacy e la tranquillità degli ospiti che non scendono al piano terra.  
Nelle rimanenti ore la porta d'ingresso rimarrà chiusa.
2. Le visite agli ospiti costretti a letto potranno essere autorizzate dall'infermiere in servizio secondo le norme del Regolamento. Le visite in orario notturno potranno essere consentite dall'infermiere di turno soltanto in via del tutto eccezionale e nel caso di malattia grave dell'Ospite.
3. I Volontari "Amici degli Anziani", gli eventuali Obiettori e Volontari in Servizio Civile, quando muniti dell'apposito cartellino di riconoscimento, avranno sempre libero accesso per la visita agli Ospiti nelle ore diurne, sia a piano terra sia ai piani superiori.
4. I potenziali utenti o i loro familiari interessati potranno visitare la Casa concordando orario e modalità con il Responsabile amministrativo della struttura.

## QUESTIONARIO

1. L'Amministrazione ha predisposto una scheda-questionario per Ospiti e loro aventi causa sul grado di soddisfazione dei servizi resi, con annessa scheda per esprimere giudizi e suggerimenti, come quella contenuta in questo fascicolo alla fine della annessa *Carta dei diritti dell'Ospite anziano*.
2. Gli Ospiti o loro familiari che vogliono esprimere un giudizio, presentare reclami o dare suggerimenti potranno seguire il tracciato di detta scheda oppure potranno richiedere un esemplare della scheda stessa alla Direzione anche tramite il Responsabile o i Volontari del Servizio di Animazione e riconsegnarla o farla pervenire in Direzione dopo averla compilata.
3. È a disposizione di ospiti, familiari e operatori la scheda, contenuta in allegato a questa Carta dei Servizi, con la quale possono essere comunicate all'Amministrazione segnalazioni particolari o reclami. Detta scheda dovrà essere firmata per poterne dar riscontro.
4. **Entro il termine di quindici giorni** il Responsabile della Casa fornirà la risposta ed i chiarimenti del caso, di persona o per iscritto.

- Allegati:

Menù tipo

Rette in vigore

## Appendice

### Carta dei diritti dell'Ospite anziano

#### **1 - Diritti individuali e di inserimento.**

1. La persona anziana è titolare dei diritti fondamentali dell'individuo secondo la Costituzione Italiana e secondo i trattati e le Convenzioni internazionali ed, in più, dei diritti personali derivanti dalla sua particolare situazione di anziano e di minore idoneità ad affrontare le varie situazioni della vita.
2. La persona anziana ha diritto di essere aiutata nelle sue necessità igieniche e fisiologiche con modi cortesi e gentili che in nessun caso costituiscano per lui disagio od imbarazzo, nel convinto rispetto del suo pudore e della sua intimità.
3. Chiunque si trova accanto ad una persona anziana ha il dovere di rispettare le sue opinioni, i suoi convincimenti, le sue credenze ed affettività ed il suo desiderio di conservare i propri ricordi.
4. L'Ospite anziano al momento del ricovero in questa Residenza sarà informato delle principali regole e degli orari in vigore per la convivenza e nei primi giorni di permanenza ha diritto di essere aiutato ad orientarsi ed assistito nel suo graduale inserimento.

#### **2 - Diritti di relazione**

1. Il nuovo arrivato sarà accolto dal Responsabile della Residenza, sarà presentato agli altri Ospiti e sarà facilitata la sua messa in sintonia iniziale con quelli a lui più affini per provenienza, età, condizione sociale.
2. In particolare la detta presentazione sarà fatta al Responsabile e collaboratori del servizio di Animazione, al personale di assistenza infermieristica e di assistenza alla persona.
3. L'Ospite che è in grado di alzarsi dal letto sarà stimolato perché lo faccia ed ha il diritto, anche se in carrozzella, di essere aiutato a vestire gli indumenti da giorno e di essere trasportato al piano terreno della Residenza nei locali di soggiorno o di attività ricreativa di gruppo, ovvero nella palestra quando è il suo momento per la terapia fisica.
4. Nelle ore libere dal trattamento terapeutico od occupazionale l'Ospite ha il diritto di circolare liberamente nei luoghi comuni al piano terra. Nessuno può essere obbligato a partecipare a festicciole, manifestazioni o pratiche religiose contro la sua volontà. L'individuazione della Cappella, in corpo di fabbrica separato da quello principale, sarà indicato con appositi cartelli di segnalazione.
5. Nelle ore di apertura al pubblico della Residenza l'Ospite ha il diritto di ricevere visite da amici o parenti e di intrattenersi con loro ed anche di uscire insieme previa comunicazione

scritta da lasciare in Direzione da parte dell'accompagnatore, con indicata l'ora del probabile rientro.

### **3 – Diritti di assistenza.**

1. L'Ospite ha diritto alla visita e all'assistenza secondo necessità da parte del personale medico della Residenza, ed a fruire delle visite e cure mediche specialistiche e protesiche secondo quanto indicato nella sua Carta dei Servizi.  
Egli inoltre ha diritto di rivolgersi, a sue spese, a qualunque medico di sua fiducia. La Direzione si presterà con ogni premura per rendere effettivo l'esercizio di tale diritto.
2. L'Ospite infermo ha diritto di ricevere la terapia, le cure, le medicazioni secondo le indicazioni del Direttore Sanitario anche quando esse fossero prescritte dal medico o specialista di sua fiducia.
3. L'Ospite ha diritto all'assistenza spirituale rivolgendosi al Cappellano di religione cattolica con tutta libertà e riservatezza.  
Gli Ospiti non cattolici hanno diritto, a loro spese, di farsi assistere dal Ministro di culto della propria religione. La Direzione si presterà con ogni premura per rendere effettivo l'esercizio di tale diritto.

**Questionario**  
**VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

Chi risponde alle domande è

a) Ospite della Casa (SI – NO)	
b) Parente di un Ospite perché (figlio, fratello, ecc.)	
c) Altro (specificare)	
d) Di sesso maschile o femminile (specificare)	
e) Di professione (specificare)	
f) Abitualmente fa visita all'Ospite (mattino, pomeriggio, sera)	

**(mettere una crocetta in corrispondenza del giudizio che si desidera esprimere)**

QUESITI	GIUDIZI			
	<i>scarso</i>	<i>suff</i>	<i>buono</i>	<i>ottimo</i>
Le informazioni ricevute al primo incontro sono state				
L'accoglienza al momento dell'ingresso è stata				
La disponibilità all'ascolto da parte del Medico è stata				
La disponibilità all'ascolto da parte della Caposala è stata				
La premura del servizio in genere verso l'Ospite è				
Il rapporto umano tra il personale e l'Ospite è				
La cura igienica per la persona dell'Ospite è				
La cura per l'abbigliamento dell'Ospite è				
La pulizia dei locali è				
L'orario applicato per la giornata dell'ospite è				
L'attenzione per le necessità fisiologiche dell'Ospite è				
Il livello di pulizia della biancheria personale dell'Ospite è				
Il servizio di Animazione è				
La mobilitazione degli Ospiti è				
Il servizio di terapia fisica è				
La distribuzione del cibo è				

La qualità del cibo è				
L'orario per la visita agli Ospiti è				
La vigilanza per gli Ospiti con deficit psichico è				

**Osservazioni, suggerimenti, segnalazioni e lamentele:** \_\_\_\_\_

---



---



---



---



---



---



---

Data \_\_\_\_\_

**Modalità di inoltro:** il questionario compilato va imbucato nell'apposito raccoglitore collocato vicino all'ingresso principale della Casa.

**Tempi di risposta:** entro il termine di 10 giorni il Responsabile della Casa fornirà all'interessato la risposta ed i chiarimenti del caso, di persona o per iscritto.

**Elaborazione dei risultati:** i questionari acquisiti saranno oggetto di attenta elaborazione da parte dell'apposita Commissione composta da: Consigliere Delegato, Direttore Generale, Direttore Sanitario e Caposala. I risultati di tale elaborazione saranno resi noti mediante l'affissione di grafici riassuntivi da esporre al piano terra e nelle sale da pranzo/soggiorno dei nuclei.

# FONDAZIONE CASA DI RIPOSO FELTRINELLI ETS

Residenza Sanitaria Assistenziale

Via Cesare Battisti, 2 - 25080 Bogliaco di Gargnano (BS)

Tel. 0365.71495 Fax 0365.72677 – Email: [segreteria@rsafeltrinelli.it](mailto:segreteria@rsafeltrinelli.it)

PEC: [rsafeltrinelli@legalmail.it](mailto:rsafeltrinelli@legalmail.it) - Sito internet: [www.rsafeltrinelli.it](http://www.rsafeltrinelli.it)

## MODULO RECLAMO/SEGNALAZIONE

DATA \_\_\_\_\_

Chi segnala l'evento (operatore/utente/famigliare):

\_\_\_\_\_

Area/Servizio/Funzione/Nucleo oggetto del reclamo/segnalazione:

\_\_\_\_\_

### SEZIONE 1. - DESCRIZIONE DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nome e cognome \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

### SEZIONE 2. - ANALISI DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE ed AZIONI CORRETTIVE

Ricevuto a mezzo:  cassetta delle lettere     fax/e-mail     altro

Possibili cause:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Responsabile/i:

---

---

Azione/i correttiva/e:

---

---

### SEZIONE 3. - VERIFICA DI ATTUAZIONE ED EFFICACIA

attuazione:  positiva     negativa    data \_\_\_\_\_

firma \_\_\_\_\_

efficacia:  positiva     negativa    data \_\_\_\_\_

firma \_\_\_\_\_

NOTIFICATA AL SEGNALANTE IN DATA \_\_\_\_\_

A MEZZO DI \_\_\_\_\_