

**FONDAZIONE  
CASA DI RIPOSO**

**BRENTANI NUTI BONACCORSI TREDOZI**

47019 Tredozio - Via dei Martiri nr.3

---

# Carta dei Servizi

Premessa

## **Principi fondamentali riferiti al servizio**

Art. 1 - Ambito di applicazione, principi, scopi pag. 3

## **Standards qualitativi generali e specifici**

Art. 2 - Descrizione fisica delle Struttura pag. 4

Art. 3 - Prestazioni pag. 4

Art. 4 - Orari di visite ed orari ufficio pag. 6

## **Accesso, adempimenti e soggiorno**

Art. 5 - Requisiti degli aspiranti all'ammissione pag. 7

Art. 6 - Domande di ammissione pag. 7

Art. 7 - Collocazione dell'ospite ammesso pag. 8

Art. 8 - Periodo di ambientamento pag. 8

Art. 9 - Regolamentazione delle uscite dalla Struttura pag. 8

## **Diritti e doveri dell'ospite**

Art.10 - Diritti e doveri dell'ospite pag. 9

Art.11 - Rette di ricovero, modalità di pagamento pag. 9

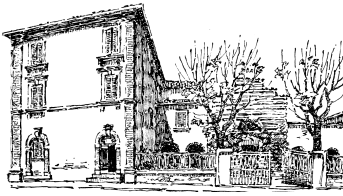
Art.12 - Onoranze funebri ed adempimenti collegati pag. 11

Art.13 - Strumenti di partecipazione e tutela pag. 11

Art.14 - Validità pag. 12

## **Standard Quantitativi**

Art. 15 - Standard pag. 13



# FONDAZIONE CASA DI RIPOSO

**BRENTANI NUTI BONACCORSI TREDOZI**

47019 Tredozio - Via dei Martiri nr.3

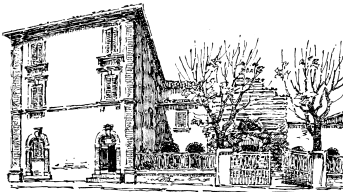
LA " CASA DI RIPOSO BRENTANI NUTI BONACCORSI TREDOZI" è gestita dalla Fondazione privata di Tredozio ( FC), che trae la sua origine dalla Fondazione disposta dalla famiglia Brentani Nuti e successivamente integrata con i beni della donazione Bonaccordi e dell'eredità Angela Tredozio.

La Fondazione è autorizzata ad accogliere nr.18 Ospiti di Casa Residenza per Anziani non autosufficiente, convenzionati con l'Azienda AULS di Forlì e nr.21 ospiti di Casa di Riposo .

## **Premesso**

- 1) che all'art. 3 dello Statuto la Fondazione persegue i seguenti scopi:
  - a) di fornire ospitalità ed assistenza, mediante servizi residenziali alle persone anziane o adulte, in particolare a quelle in stato di bisogno, mediante l'organizzazione di appositi servizi a valenza socio-sanitaria;
  - b) di contribuire a promuovere ed a salvaguardare la salute del singolo e della collettività, sviluppando il massimo di autonomia e di autosufficienza;
  - c) di rivolgere i propri interventi in via prioritaria alle persone nate o residenti nel Comune di Tredozio, secondo quanto previsto da apposito Regolamento;
  - d) di perseguire finalità di solidarietà sociale, con esclusione di ogni e qualsiasi scopo di lucro
- 2) che Per il raggiungimento delle Finalità la Fondazione ha stipulato in data 31 marzo 2010 un contratto di appalto con la Cooperativa In Cammino Onlus di Faenza per l'affidamento dei servizi per il funzionamento della Casa di Riposo;
- 3) che con la Carta dei servizi s'intende individuare le responsabilità dell'Ente ed i relativi obblighi e risultati a favore dell'utenza in particolare e della collettività in generale, favorendo il coinvolgimento dei propri utenti e relativi parenti nonché l'educazione della cittadinanza alla partecipazione, attraverso modalità innovative capaci di orientare le azioni dell'Ente al consenso sugli sforzi profusi per il miglioramento complessivo del servizio;
- 4) che i principi fondamentali che stanno alla base del modello operativo e del piano di lavoro dell'Ente, possono essere così sintetizzati :
  - a) l'anziano ed il suo benessere fisico, psichico ed emotivo sono al centro della vita della struttura ed il suo raggiungimento è il criterio che giudica la validità del lavoro svolto;
  - b) l'anziano non è una «categoria sociale» ma una persona ed in quanto tale conserva tutti i diritti di ogni individuo: libertà di espressione, di scelta, di pratica religiosa, di credo politico; rispetto, riservatezza, dignità, mantenimento delle proprie relazioni sociali e dei propri interessi, informazione circa il proprio stato di salute e le cure che gli sono prestate, ecc.
  - c) l'approccio assistenziale all'anziano è di tipo riabilitativo. Obiettivo fondamentale è il recupero e/o il mantenimento delle capacità residue e delle autonomie di base; l'approccio riabilitativo appartiene a tutte le figure che operano in struttura e riguarda tanto gli aspetti funzionali che quelli psico - relazionali;

## **PRINCIPI FONDAMENTALI RIFERITI AL SERVIZIO**



# FONDAZIONE CASA DI RIPOSO

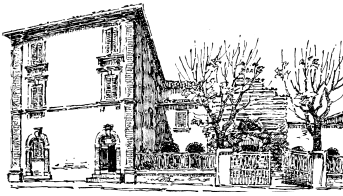
**BRENTANI NUTI BONACCORSI TREDOZI**

47019 Tredozio - Via dei Martiri nr.3

## **Art. 1**

( *Ambito di applicazione, principi e scopi* )

- 1) L'ambito di applicazione della Carta dei servizi, come da articolo 2 dello statuto, è quello di 1) fornire ospitalità e assistenza, mediante servizi residenziali alle persone anziane o adulte in stato di bisogno anche mediante l'organizzazione di appositi servizi a valenza socio sanitaria ;
  
- 2) I principi fondamentali da assumersi per l'erogazione del servizio sono :
  - a) **continuità del servizio**, in quanto trattandosi di prestazioni di servizi essenziali ai bisogni umani, gli utilizzatori detengono un diritto all'uso del servizio senza interruzioni e l'Ente è tenuto ad organizzare l'erogazione del servizio in modo da rispettare tali vincoli. Tale principio deve essere conciliato con il rispetto del diritto di sciopero riconosciuto al personale dei soggetti gestori *ex* L. 146/1990 e s.i.;
  - b) **uguaglianza**, che implica oltre alla neutralità di tutte le differenze fra gli utenti di cui al proprio territorio di competenza, anche la possibilità di uguaglianza nell'accesso al servizio da parte degli stessi, nel rispetto delle leggi;
  - c) **efficacia**, in termini di soddisfazione dei volumi del servizio fruito in relazione ai bisogni dell'utenza, attraverso adeguati *standards* tecnici (intesi come rendimento migliore per unità di mezzo impiegata) ed economici (intesi come minor costo sociale per unità di servizio prodotta);
  - d) **efficienza**, tale da superare i meri obblighi collegati all'erogazione del servizio essenziale, riferendosi alla capacità di adeguamento ai diversi bisogni, alle aspettative ed alle relative richieste dell'utenza, in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio;
  - e) **trasparenza**, nell'applicazione delle condizioni di fruizione del servizio dei relativi prezzi e tariffe delle varie prestazioni;
  - f) **partecipazione** dell'utente nelle diverse fasi del servizio, favorendone l'accessibilità e migliorando le capacità di ascolto dei bisogni espressi ed inespressi dell'utenza da parte del soggetto gestore;
  - g) **valutazione** del livello di servizio percepito dall'utenza e delle «azioni di aiuto» intraprese dall'Ente per la progressiva ottimizzazione del servizio stesso;
  - h) **adattabilità** per la quale il servizio si deve evolvere seguendo gli sviluppi dei bisogni dell'utenza nonchè dei mezzi tecnologici ed organizzativi necessari a produrli.



# FONDAZIONE CASA DI RIPOSO

**BRENTANI NUTI BONACCORSI TREDOZI**

47019 Tredozio - Via dei Martiri nr.3

---

## STANDARDS QUALITATIVI GENERALI E SPECIFICI

### Art.2

(Descrizione finisca della Struttura)

Le strutture assistenziali e relativi uffici sono composte da Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti ( Casa Protetta) e Casa di Riposo così organizzati :

#### **EDIFICIO "A"**

##### **piano terra**

Uffici amministrativi, Sala Consigliare e Cappella per il culto religioso

##### **primo piano**

**nucleo CASA DI RIPOSO E CASA PROTETTA** cucina, lavanderia, sala pranzo e soggiorno,

##### **secondo piano**

nucleo **Casa di Riposo e Casa Protetta**, barberia \ parrucchiera, deposito prodotto farmaceutici, balcone, soggiorno, Infermeria,

##### **Piano interrato**

Palestra, ambulatorio medico, guardaroba, spogliatoi personale, Ufficio Coordinatore Struttura, Sala per bagni assistiti, magazzino

#### **EDIFICIO "B"**

##### **piano terra**

magazzino, camera mortuaria e annessi, locali per impianti tecnologici;

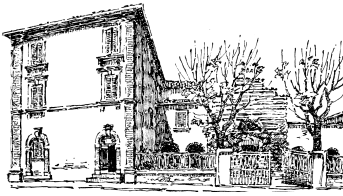
La struttura è, sotto il profilo acustico, isolata dai rumori circostanti da un adeguato spazio verde

### Art. 3

( Prestazioni )

All' equipe multiprofessionale composta da personale qualificato (coordinatore, medico, infermiere professionale, fisioterapista, operatori socio sanitari e animatori) , organizzato in turni di lavoro che garantiscono un rapporto personale/ospite, secondo **standards** di ricettività e assistenza definiti dalla normativa regionale vigente, è affidato particolarmente il compito:

- 1) della prevenzione e del recupero dal decadimento psico-fisico e relazionale, dall'isolamento, dalla perdita di interessi, tramite l' incentivazione di attività occupazionali, ricreative, culturali, occasioni di relazione, di aggregazione sociale e di comunicazione col reale;
- 2) di garantire un adeguato livello assistenziale, diurno e notturno, nel pieno rispetto della dignità della persona tramite la regolare stesura e realizzazione dei Piani Personalizzati Assistenziali per ogni ospite.



## FONDAZIONE CASA DI RIPOSO

**BRENTANI NUTI BONACCORSI TREDOZI**

47019 Tredozio - Via dei Martiri nr.3

- 3) di assicurare l'assistenza sanitaria di base e specialistica, nonchè trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia degli anziani, secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente;
- 4) di promuovere il recupero e/o il mantenimento delle capacità residue e delle autonomie di base, tramite attività di mobilizzazione e fisioterapiche.
- 5) l'Ente opera, nel rispetto di quanto precisato nel precedente articolo, per mantenere ed estendere tutti i rapporti con i familiari, con gli amici ed i parenti e con il mondo esterno, favorendo dentro e fuori la struttura, rapporti, occasioni e momenti di incontro e socializzazione. A tal fine riconoscendone il valore e l'essenziale contributo, favorisce e collabora con gruppi e associazioni di volontariato e cittadini singoli che prestano la loro attività a favore della struttura nel suo insieme o a favore dei singoli ospiti. I volontari che agiscono nelle strutture assistenziali si confronteranno con il Coordinatore, al fine di armonizzare le loro iniziative con le attività di servizio della struttura.

Riassumendo, le principali aree e servizi di cui all'organizzazione dell'Ente sono:

**Area aSocio Assistenziale**

( Coordinatore, Resp.Att.Assist., OSS, Animatori)

**Area Amministrativa**

( Ragioneria - Segr. Generale)

**Area Sanitaria**

( Medico, Coord.Inf. Inf. Prof., Fisioterap.)

**Area Tecnica**

( Cucina, Guardaroba, Servizi Vari)

**La Fondazione garantisce :**

⇒ **IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE CON CUCINA INTERNA**, che provvede alla preparazione e alla distribuzione dei pasti nel rigoroso rispetto dei protocolli igienico -operativi di legge

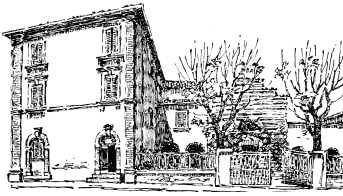
Agli ospiti sono serviti giornalmente tre pasti ( colazione, pranzo e cena) e nel corso della mattinata e del pomeriggio , tisane e succhi per favorire l'idratazione

I pasti vengono serviti sotto il controllo del personale addetto che garantisce la distribuzione in razioni sufficienti al fabbisogno individuale e assicura che ciascun ospite assuma il pasto secondo la dieta alimentare definita nel P.A.I

Il *menù* viene predisposto con alternative per i primi ed i secondi piatti e viene reso noto quotidianamente, onde dar modo agli ospiti di esprimere le loro preferenze, fermo restando che eventuali diete, prescritte dai detti sanitari, dovranno essere osservate nell'esclusivo interesse degli ospiti.

Sono previste diete personalizzate per patologie più comuni, tipiche della terza età

⇒ **IL SERVIZIO DI LAVANDERIA - GUARDAROBA**, l'ospite , all'atto dell'ingresso in struttura , deve disporre di un adeguato corredo personale , riconoscibile da apposita cifratura indelebile o etichettatura resistente al lavaggio.



# FONDAZIONE CASA DI RIPOSO

**BRENTANI NUTI BONACCORSI TREDOZI**

47019 Tredozio - Via dei Martiri nr.3

- ⇒ **LA FORNITURA** di tutti i prodotti per l'igiene e la cura della persona compresi i presidi per l'incontinenza
- ⇒ **LA GESTIONE delle prenotazioni per esami e visite specialistiche** presso i servizi specialisti ed ospedalieri dell'Unita Sanitaria Locale e/o privati convenzionati
- ⇒ **L'ASSISTENZA FARMACEUTICA** per i farmaci previsti dal prontuario
- ⇒ **LA DISPONIBILITA' DI GIORNALI E QUOTIDIANI** viene garantita sistematicamente all'interno della struttura
- ⇒ **IL SERVIZIO TELEFONICO** tramite l'utilizzo gratuito degli apparecchi telefonici presenti in struttura o, dove la personale lo gradisca, l'allacciamento telefonico in stanza, a totale carico dell'ospite
- ⇒ **LA POSSIBILITA'** per i familiari di consumare il pasto assieme al proprio congiunto, al recupero del mero costo
- ⇒ **LA POSSIBILITA'** all'ospite di portare nella propria stanza suppellettili personali, purchè non contrastino con i diritti di altri ospiti e le regole della vita comunitaria

## **Art. 4**

*( Orari di Visita ed Orari Ufficio )*

L'ospite può liberamente ricevere visite, durante l'orario prestabilito, fatti salvi i limiti temporali della struttura e le esigenze ancorate alle prestazioni assistenziali e sanitarie da erogargli:

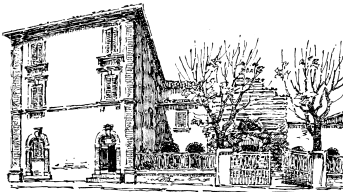
- a) periodo novembre-aprile, dalle ore 8.00 alle 19.30
- b) periodo maggio - ottobre, dalle ore 8.00 alle ore 20.00

Tali orari possono subire variazioni in alcuni casi particolari valutabili dal coordinatore della struttura responsabile.

- 2) Gli orari dell'Ufficio Amministrativo sono i seguenti :
  - c) lunedì - martedì - mercoledì e venerdì, dalle ore 8.30 alle 12.30
  - d) giovedì dalle ore 8.30 alle ore 15.30
  - e) sabato e domenica : chiusi

3) Per i collegamenti con l'Ente :

- a) telefono : 0546-943945 ( area amministrativa)  
: 0546-943103 ( area socio assistenziale)
- b) fax : 0546-943945
- c) posta : Casa di Riposo Tredozio Brentani Nuti Bonaccorsi Tredici  
Via dei Martiri nr.3 - 47019 Tredozio
- d) E-mail : casaripobrentaninuti@libero.it



# FONDAZIONE CASA DI RIPOSO

**BRENTANI NUTI BONACCORSI TREDOZI**

47019 Tredozio - Via dei Martiri nr.3

---

## ACCESSO, ADEMPIMENTI E SOGGIORNO

### **Art. 5**

*( Requisiti degli aspiranti all'ammissione )*

- 1) Casa Protetta: , persone presentanti i seguenti requisiti:
  - a) aver compiuto sessantacinque anni di età;
  - b) appartenere al distretto sanitario dell'AUSL di Forlì
  - c) essere non autosufficienti.

La non autosufficienza viene certificata dalla U.V.G competente per territorio, mediante il vigente strumento di valutazione, approvato dalla regione Emilia Romagna.

La domanda dovrà essere presentata ai Servizi Sociali del Comune di residenza.

L'AUSL di Forlì, sulla base della Lista Unica, individua le persone che possono entrare.

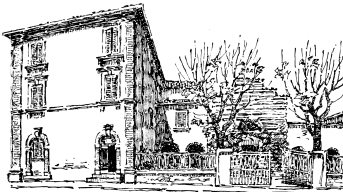
- 2) Casa di Riposo: coloro che aspirano ad essere ospitati, dovranno rivolgere domanda scritta all'Amministrazione della Fondazione sull'apposito modulo allegato alla presente Carta dei Servizi , e prodotte i seguenti documenti, tutti in carta libera, riferiti all'ospite :
  - Codice fiscale
  - Tessere Sanitaria
  - Carta d'identità
  - Certificato medico rilasciato dall'Ufficiale sanitario attestante la mancanza di malattie infettive o diffuse o mentali

### **Art. 6**

*( Domande di ammissione )*

- 1) L'ingresso degli ospiti nella Casa Protetta, avviene seguendo l'ordine della graduatoria formulata dal S.A.A. tramite l'U.V.G. competente per territorio.
- 2) L'ammissione alla " Casa di Riposo" avviene per ordine cronologico in base alla data di presentazione della domanda. A parità di condizioni , la residenza in Tredozio, costituisce titolo di precedenza per l'ammissione; in caso di rifiuto l'iscrizione viene mantenuta sine die.
- 3) Al momento dell'ingresso dovrà essere integrata la seguente documentazione in carta semplice:
  - copia di un documento di identità, del codice fiscale, della tessera sanitaria, e del verbale di invalidità, se presente;
  - Tutta la documentazione sanitaria disponibile (cartelline ospedaliere, recenti esami specialistici, referti di radiografie, la terapia in atto a domicilio).





# FONDAZIONE CASA DI RIPOSO

**BRENTANI NUTI BONACCORSI TREDOZI**

47019 Tredozio - Via dei Martiri nr.3

- 
- L'atto di eventuale di tutore o amministratore di sostegno
  - Gli occhiali ed altre eventuali protesi (protesi acustiche, calzature ortopediche, ecc) o ausili (tripodi , carrozzella, letto ortopedico ecc) già utilizzati a domicilio. Si raccomanda di segnalare alla responsabile gli ausili fornite dalla Asl, per consentire la regolarizzazione della relativa pratica.
  - ) La sottoscrizione - da parte dell'ospite e/o di congiunto, del curatore o del tutore - di accettazione delle norme della vigente «Carta dei Servizi»;
  - c) La sottoscrizione contratto di servizio

E' sconsigliato portare oggetti di valore e denaro

## **L'Ente in ogni caso non si assume responsabilità in caso di furto o smarrimento**

### **Art. 7**

*( Collocazione dell'ospite ammesso )*

Il Coordinatore assegna all'ospite una stanza singola o in comune con altri, a seconda della disponibilità e possibilità, con insindacabile facoltà di tale organo di trasferire l'ospite in altra stanza o in altro reparto, qualora ciò si renda necessario per problemi patologici personali e/o per esigenze di armonia ed equilibrio della vita comunitaria.

### **Art. 8**

*( Periodo di ambientamento )*

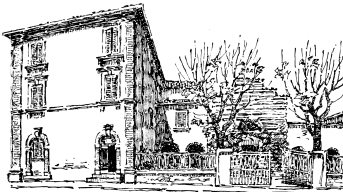
La permanenza definitiva dell'ospite è subordinata ad una vicendevole verifica di un periodo di ambientamento di trenta giorni, allo scopo di accertare la sua idoneità psicofisica alla vita comunitaria, imperniata sull'organizzazione della struttura, in cui il medesimo è stato collocato. L'esito negativo dello stabilito periodo di ambientamento, comporta la ricerca di una soluzione alternativa, che dovrà essere adottata in relazione all'articolo 17, lettera b) della legge regionale n. 5/1994 dall'Unità di Valutazione Geriatrica. Viceversa, superato tale periodo di reciproca verifica, è necessario che siano definitivamente configurati natura e tempo del servizio.

### **Art. 9**

*( Regolamentazione delle uscite dalla Struttura )*

La Fondazione metterà in campo tutte le misure di controllo e di vigilanza , necessari per prevenire eventuali situazione di pericolo per l'ospite e per l'altrui incolumità  
Di tale misure verranno messi a conoscenza i familiari.





# FONDAZIONE CASA DI RIPOSO

**BRENTANI NUTI BONACCORSI TREDOZI**

47019 Tredozio - Via dei Martiri nr.3

---

La Fondazione non è responsabile di quanto può accadere agli ospiti all'esterno della struttura in caso di uscita precedentemente autorizzata

## **DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE**

### **Art. 10**

*( Diritti e doveri dell'Ospite)*

L'ospite può rinunciare alla permanenza nella struttura, mediante atto scritto proprio o dei propri familiari o referenti legali, con preavviso di almeno dieci giorni.

1. L'ospite non deve in alcun caso elargire mance in denaro o regali in natura la personale, il quale non può conseguire vantaggi per prestazioni inerenti al proprio servizio
2. L'ospite può rinunciare alla permanenza nella struttura, mediante atto scritto proprio o dei propri familiari o referenti legali, con preavviso di almeno dieci giorni
3. Offerte volontarie, che taluno volesse elargire all'Ente, dovranno essere accreditate in uno dei conti della Fondazione.
4. Ai sensi delle vigenti leggi sulla sicurezza è fatto divieto all'ospite di fare uso nella propria stanza di fornello elettrico o comunque di apparecchiatura ad incandescenza o a gas per qualsiasi uso, anche strettamente personale, nonché, su segnalazione, di volta in volta, all'utilizzo di apparecchi cellulari
5. L'Ente si fa carico di dare tempestiva comunicazione ai parenti delle eventuali necessità di ricovero ospedaliero, della consegna dell'opportuna documentazione e della collaborazione organizzativa. In caso di ricovero ospedaliero, l'assistenza e la cura della biancheria personale dovrà essere garantita dai familiari

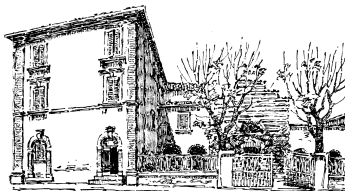
### **Art. 11**

*( Rette di ricovero. Modalità di pagamento)*

## **Casa di Riposo**

La misura della retta di ricovero, annualmente stabilita a norma di statuto, recupera il costo per il vitto, alloggio, lavanderia, ecc. nonché una quota di spese fisse di gestione (luce, acqua, riscaldamento, personale ecc.) della struttura, non direttamente attribuibili ai consumi dell'ospite.

**Per l'anno 2013 le rette sono le seguenti :**



**FONDAZIONE  
CASA DI RIPOSO**

**BRENTANI NUTI BONACCORSI TREDOZI**

47019 Tredozio - Via dei Martiri nr.3

<b>Classificazione Ospite</b>	<b>Residente</b>	<b>Non residente</b>
Autosufficiente	1.211,00	1.448,00
Parzialmente Sufficiente	1.471,00	1.671,00
Non Autosufficiente	1.611,00	1.860,00
Suppl. Camera Singola	227,00	227,00

L'obbligo della corresponsione della retta giornaliera persiste nei casi di temporanea assenza.

Per gli anziani che si assentano temporaneamente per più di un giorno in seguito a ricoveri ospedalieri la retta viene ridotta in misura uguale per tutti gli ospiti ed è determinata dall'Amministrazione della Casa di Riposo

Nel caso di ricovero ospedaliero e ogni altra eventuale assenza verrà conservato il diritto al posto letto con obbligo del pagamento della retta di ospitalità nei seguenti termini:

Dal 1° al 15° giorno di assenza nella misura dell'80%

Dal 16° giorno di assenza nella misura del 50%

L'ospite che desidera assentarsi per qualche giorno dalla struttura dovrà darne comunicazione preventiva alla Casa, indicando la durata dell'assenza ed il termine previsto di rientro.

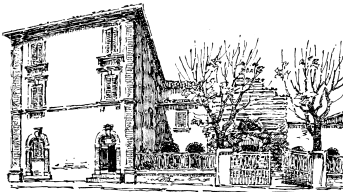
**Casa Residenza per Anziani Non Autosufficienti ( Casa Protetta)**

Per quanto la Casa Protetta, sulla base dei criteri regionali della DRG 2110/99, viene definito il costo di riferimento per il singolo servizio accreditato.

Le tabelle di seguito riportate specificano il sistema di remunerazione del costo di riferimento tra Fondo Regionale per la Non Autosufficienza e compartecipazione degli utenti

<b>Livello Assistenziale</b>	<b>FRNA</b>	<b>Retta di riferimento regionale a carico utente</b>
Livello A	40,75	<b>49,50</b>
Livello B	40,75	
Livello C	31,50	
Livello D	26,00	

**PER L'ANNO 2013 LE RETTA GIORNALIERA UNITARIA AMMONTA AD EURO 48,02**



# FONDAZIONE CASA DI RIPOSO

**BRENTANI NUTI BONACCORSI TREDOZI**

47019 Tredozio - Via dei Martiri nr.3

1. **Sono a carico dell'ospite e/o dei suoi familiari :**

- il rinnovo della biancheria personale e degli altri capi di abbigliamento
- i teckets, onorari, compensi e quant'altro dovuti per prestazioni straordinaria diverse da quelle abituali fornite dalla struttura
- i soggiorni e permanenze all'esterno delle strutture
- le protesi
- le spese voluttuarie
- il barbiere/parrucchiere
- i trasporti per esami, visite specialisti e ricoveri ospedalieri

2. Le rette di ricovero devono essere pagate anticipatamente, entro il decimo giorno lavorativo bancario del mese in corso, seguendo le indicazioni impartite dall'Ufficio Amministrativo. In caso di morosità, superiore a trenta giorni, si darà avvio alle procedure più opportune ivi compreso, nei casi estremi, il recupero forzoso del credito. Eventuali deroghe delle suddette modalità operative dovranno essere autorizzate dal presidente dell'Ente.

3. L'Ente si fa' carico di agevolare l'accesso ad ogni tipo di contributo pubblico in favore dei propri ospiti se in condizioni di diritto e/o bisogno.

## **Art. 12**

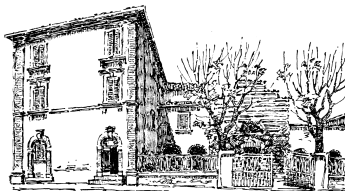
*( Onoranze funebri ed adempimenti collegati )*

- 1) In caso di decesso dell'ospite il personale della struttura è tenuto :
  - a) alla pulizia ed altri interventi assistenziali sulla salma;
  - b) alla sua osservazione (due ore) nella stanza dove è avvenuto il decesso;
  - c) al trasporto della salma stessa dalla stanza alla camera mortuaria della struttura;
  - d) la vestizione della salma è di competenza dell'impresa di pompe funebri, incaricata da parte della famiglia, dell'effettuazione del funerale.
- 2) Nessuna spesa funebre è a carico dell'Ente. Sono a disposizione gratuita dei residenti i locali predisposti per il culto religioso.

## **Art. 13**

*( Strumenti di partecipazione e tutele )*

- 1) Coloro che desiderano esprimere le proprie osservazioni, eventuali reclami e apprezzamenti possono farlo tramite :
  - Colloquio con il Coordinatore della Struttura



## FONDAZIONE CASA DI RIPOSO

**BRENTANI NUTI BONACCORSI TREDOZI**

47019 Tredozio - Via dei Martiri nr.3

- 
- Lettera in carta semplice indirizzata a : **FONDAZIONE CASA DI RIPOSO BRENTANI NUTI BONACCORSI TREDOZI** - Via dei Martiri nr.3 - 47019 Tredozio
  - Segnalazione telefonica ai numeri 0546.943945 e 0546.943103
  - Via fax al numero 0546.943945
  - Posta elettronica all'indirizzo e-mail : [casaripobrentaninuti@libero.it](mailto:casaripobrentaninuti@libero.it) oppure [info@casadiriposotredozio.it](mailto:info@casadiriposotredozio.it)
  - Compilazione dell' apposito modulo (fac-simile allegati 1) disponibile presso l'ufficio Amministrativo e/o scaricabili dal sito [www.casadiriposotredozio.it](http://www.casadiriposotredozio.it)

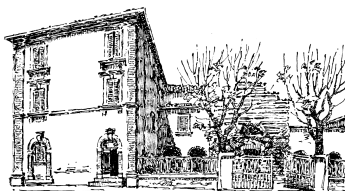
L'Ente assicura risposta scritta alle osservazioni e reclami degli utenti, entro un periodo massimo di 40 giorni dalla data di ricezione, salvo le necessità di accertamenti di Legge.

2) Annualmente l'Ente segue lo svolgimento dell'attività di customer satisfaction ( fac-simile allegato 2) con l'obbiettivo di conoscere la soddisfazione del cliente e quindi ,acquisire elementi utili a valutare le prospettive aziendali nel medio e lungo termine ed individuare le azioni concrete che possono portare a un miglioramento della qualità percepita

I risultati dell'indagine sono comunicati attraverso apposite comunicazioni rivolte agli Ospiti e loro Familiari

### **Art. 14** ( Validità )

La carta dei Servizi viene approvata degli organi direttivi della Fondazione Annualmente la Fondazione effettua un'esame delle direzioni in cui vengono monitorati indicatori di processo e questionari di soddisfazione delle famiglie; in questo esame si valuta l'eventuale aggiornamento della carta dei servizi.



# FONDAZIONE CASA DI RIPOSO

**BRENTANI NUTI BONACCORSI TREDOZI**

47019 Tredozio - Via dei Martiri nr.3

## STANDARD QUANTITATIVI

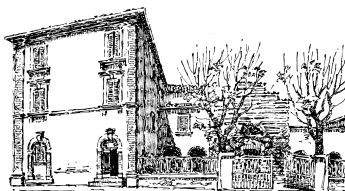
### Art. 15 (Standard)

Gli standar di qualità rappresentano obiettivi che sono in parte completamente raggiunti e garantiti agli utenti, mentre permangono ulteriori impegni per il futuro volti ad erogare una sempre maggior qualità dei servizi ai nostri utenti

Standard	Indicatori	Modalità di rilevazione
<b>Area Assistenziale</b>		
Bagni completi a cui sono sottoposto gli Ospiti	N° medio bagni mensili effettuati	Planning : uno a settimana per ospite
Programmi riabilitativi individuali effettuati	N° programmi di mobilitazione realizzate annualmente	800
Attività di animazione e socializzazione svolte	N° anziani che partecipano quotidianamente alle attività / n° di anziani programmati per 100	85%
Possibilità di poter usufruire dell'intervento del parrucchiere	N° anziani che usufruiscono del servizio / n° di anziani programmati per 100	100 %

<b>Area Alberghiera</b>		
Menù giornalieri definiti secondo tabelle dietetiche	Presenza di tabelle dietetiche all'interno della struttura	Si
Possibili alternative nel menù	Presenza di menù giornalieri	Si
Possibilità di modificare l'alimentazione degli utenti per eventi di emergenza	Modifiche apportate al menù / n° di eventi di emergenza x 100	100%
Manuale HACCP e piano di pulizia e sanificazione	N° locali controllati in un mese / n° locali risultati conformi al controllo	100%

<b>Area Informazione</b>		
Consegna della Carta dei Servizi al momento del colloquio pre -	N° di familiari che hanno ricevuto la Carta dei Servizi / Nà ingressi x	100%



**FONDAZIONE  
CASA DI RIPOSO**

**BRENTANI NUTI BONACCORSI TREDOZI**

47019 Tredozio - Via dei Martiri nr.3

ingresso	100	
Operatori riconoscibili tramite il cartellino identificativo	N° personale che porta il cartellino di riconoscimento/N° personale presente in struttura x 100	100%
Procedura per la gestione dei reclami	N° comunicazioni annue pervenute	< 4
Procedura per la gestione di suggerimenti ed elogi	N° comunicazioni annue pervenute	>5

**Area Professionalità**

Turn Over degli operatori	N° operatori nuovi entrati durante l'anno in corso	< 3
Addestramento di ogni nuovo operatore che entra in servizio	N° operatori addestrati/ N° di nuovi operatori x 100	100%
Corsi di aggiornamento per il personale	Ore di aggiornamento pro-capite	8

**Area Sanitaria**

Monitoraggio costante per il rischio di lesioni da decubito con utilizzo di Scala di valutazione del Rischio di Lesione Braden	N° monitoraggi mensili / N° utenti a rischio di lesioni da decubito x 100	100%
--	---	------