CARTA DEI SERVIZI

2025

GENNAIO 2025

INDICE

Presentazione della Casa di Riposo di Gromo	pag. 3
Descrizione della struttura residenziale	pag. 4
Come raggiungerci	pag. 5/6
Domanda di ingresso/ Lista d'attesa / Contratto di ingresso	pagg. 7
Monitoraggio continuo del dolore "ex Progetto Giobbe"	pag. 7
Interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili	
Rette di degenza / Rette per posti letto di sollievo	pagg. 8/9
Documentazione/accoglienza in Rsa	pag. 10
Giornata tipo dei residenti / Informazioni varie	pagg. 11/17
Numeri telefonici e indirizzi utili	pag. 18
Diritti e doveri dell'ospite	pag. 19
Carta dei diritti della persona anziana	pagg. 20/21
Modello per le "Comunicazioni dei familiari" alla struttura	pag. 22
Regolamento per il diritto di accesso ai documenti	pagg. 23/24
Modello per la richiesta di accesso ai documenti	pagg. 25/26
Questionario di gradimento per i familiari	pagg. 27/28/29/30
Consenso Dati Personali	pagg. 31/32/33
Menù tipo allegato	

La Fondazione "Ospedale G.G. Milesi" di Gromo, con il presente documento, intende fornire a tutti gli interessati quelle doverose informazioni sui servizi socio-sanitari offerti agli ospiti presenti nella propria struttura residenziale, garantendo così a tutti i cittadini e, a tutti i familiari interessati, di verificarne l'appropriatezza ed il livello di qualità offerta.

La Carta dei Servizi è perciò un documento "dinamico" oggetto di periodiche revisioni ed integrazioni, non solo per il modificarsi dei servizi e delle prestazioni offerte ma, anche, per il perseguimento di ulteriori obiettivi di miglioramento indicati dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione "Ospedale G.G..Milesi".

Ai sensi delle normative vigenti è stato adottato, in data 13/09/2010, il **Codice Etico,** documento dei doveri e delle responsabilità di tutti coloro che operano nella Fondazione.

Presentazione della Casa di Riposo

La Casa di Riposo "Ospedale G.G. MILESI", ha sede in Gromo (Bg) in via Bettuno Alto 9, essa trae le proprie origini dalle volontà testamentarie del suo fondatore il signor: **Giovanni Giuseppe Milesi**, nato a Ronco di Piazza Brembana (Bg) il 19 marzo 1791 e, morto a Gromo, il 29 dicembre 1874.

Egli, con le proprie disposizioni testamentarie, manifestò il desiderio di istituire un "Ospitale", da erigersi in Gromo, "…a favore dei più poveri ammalati delle Parrocchie di Gromo, Boario, Gandellino, Gromo San Marino, Fiumenero, Valbondione, Lizzola, Novazza e Valgoglio".

Dapprima come **Ente Morale**, riconosciuto con Regio Decreto del 10/01/1877 poi, come **Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza** (I.P.A.B.), ha dedicato la propria missione a favore delle persone anziane in stato di fragilità e di bisogno.

La Regione Lombardia con deliberazione n°12865 del 17-09-1991 ne ha disposto la de pubblicizzazione, in quanto "…… istituzione promossa ed amministrata da privati ed operante con mezzi di provenienza privata …".

La Regione Lombardia, con decreto n°14056 del 16-12-2009, ha approvato il nuovo Statuto organico dell'Ente. Essa è ora una **Fondazione di diritto privato senza scopo di lucro**. È gestita da un Consiglio di Amministrazione composto dal Parroco pro tempore di Gromo, da un erede del fondatore, e da un terzo membro, eletto quest'ultimo, così come previsto dell'art.12 dello Statuto, da un "Comitato elettivo ".

Presidente pro-tempore: Signor Domenico Piazzini. (su delega del Parroco pro tempore di Gromo Don Ivan Alberti, membro di diritto)

Vice presidente: Avv. Leonardo Vecchi - consigliere eletto

Consigliere: Signor Enzo Milesi – membro di diritto

L'attuale Consiglio di Amministrazione è stato rinnovato sino al 09/09/2025.

Finalità –Mission della struttura

La Fondazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente fini di solidarietà sociale, ha come missione l'assistenza delle persone disagiate in condizione di svantaggio psico-fisico, sociale, familiare ed economico. In particolare provvede all'accoglienza e all'assistenza socio-sanitaria e religiosa degli anziani, con priorità per coloro che abbiano la residenza, nel comune di Gromo, nei comuni limitrofi o comunque nell'ambito territoriale locale, provinciale e regionale e che non possano trovare in famiglia, o in altre forme di sicurezza sociale, un adeguato sostegno.

La ristrutturazione negli anni novanta, con la messa in funzione della nuova palestra, la dotazione di nuove attrezzature fisioterapiche, l'utilizzazione di sistemi informatici e la competenza e dedizione del personale, rendono la residenza socio-sanitaria di Gromo una realtà familiare, attenta e preparata nell'offerta dei servizi socio-sanitari residenziali, a disposizione delle famiglie del territorio bergamasco e lombardo.

Recettività Struttura

La RSA "Ospedale G.G. Milesi" La Rsa di Gromo è autorizzata per n**. 41** posti letto di cui: **36 accreditati a contratto**, **2** accreditati non a contratto e **3** posti letto di sollievo.
Le camere di degenza sono disposte su tre piani.
Al primo piano: sei camere da 2 posti letto, una camera singola, Sono presenti due bagni assistiti, uno con barella doccia
Al secondo piano: Tre camere da 2 posti letto, sei camere da 1 posto letto, tre camere singole di sollievo. È presente un bagno assistito con vasca ad ultrasuoni
Al terzo piano "Nucleo Protetto": cinque camere da 2 posti letto, tre camere da 1 posto letto. È presente un bagno assistito con barella doccia.

DESCRIZIONE DEI LOCALI A DISPOSIZIONE:

PIANO TERRENO	**Ingresso, ufficio amministrativo, saletta caffè, locale soggiorno e TV, cappella, locale cucina, dispensa, locale biancheria sporca, spogliatoi del personale, palestra, locali per la riabilitazione, ambulatorio medico, servizi igienici ad uso del personale e degli ospiti, guardaroba, depositi e locali tecnici.**
PIANO PRIMO	**Sala polivalente (soggiorno-pranzo), sala soggiorno, locale infermieristico, cucinetta di piano, ripostiglio, 13 posti letto, due locali per bagno assistito.**
PIANO SECONDO	**5 posti letto (di cui tre camere singole con bagno in comune per i Ricoveri Temporanei di sollievo), cucinetta di piano, locale bagno assistito, con vasca ad ultrasuoni.**
PIANO TERZO	**13 posti letto, cucinetta/tisaneria di piano, locale infermieristico, locale soggiorno/pranzo, locale bagno assistito, ripostiglio.**
LOCALI ESTERNI	**Giardino usufruibile, Camera mortuaria, magazzino, garage e parcheggi.**

Principi fondamentali dell'attività

La RSA "Ospedale G. G. MILESI "Onlus garantisce i seguenti principi:

EGUAGLIANZA
Eroga, agli utenti, le proprie prestazioni, indistintamente da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, nazionalità e condizioni sociali, nell'ambito del contratto di convenzione stipulato con l'ATS di Bergamo.

IMPARZIALITA'
Assicura la parità di trattamento a tutti gli ospiti secondo i criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITA'
Assicura la continuità e la regolarità delle cure e si impegna ad intervenire con misure idonee per rimuovere eventuali disservizi.

DIRITTO DI SCELTA
Assicura agli ospiti tutte le condizioni necessarie per un effettivo esercizio del diritto alla libera scelta del luogo di assistenza, cura e riabilitazione tra le strutture pubbliche e private accreditate.

PARTECIPAZIONE
Garantisce la partecipazione alle prestazioni dei servizi socio-assistenziali attraverso il diritto di accesso alle informazioni che riguardano gli ospiti e la possibilità di formulare suggerimenti segnalazioni e lamentele con "Questionari" per il miglioramento del servizio

EFFICIENZA ED EFFICACIA
Adotta ogni misura utile per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è il benessere di vita quotidiana degli ospiti e il loro equilibrio psicofisico, perseguendo così il costante miglioramento della qualità e dell'economia delle prestazioni.

Come raggiungerci:

CON AUTOMEZZO PRIVATO
Uscita "BERGAMO" Autostrada A4 Milano – Venezia direzione "Valle Seriana"; dopo circa Km. 30 all'altezza di Ponte Selva, frazione di Parre, bivio per Valbondione (BG) – destinazione Gromo (BG) – superato l'abitato di Gromo (BG) – bivio sulla sinistra all'altezza della Parrocchiale, come contrassegnato da cartello indicante "Casa di Riposo".
Distanza da Bergamo Km. 45.

CON MEZZI PUBBLICI
Da Bergamo: Stazione autolinee SAB con l'autobus in direzione di Clusone.
Da Clusone: Stazione autolinee SAB con l'autobus in direzione per Gromo; scendere alla fermata di fronte alla farmacia; avanti 10 mt. a sinistra percorrere la strada in salita di via Bettuno Alto.

Organizzazione:

Responsabile dei servizi medici, socio-assistenziali dott.ssa Beretta Silvia
Responsabile/coordinatrice dei servizi infermieristici-assistenziali: IP Ricci Edvige
Responsabile dei servizi amministrativi: dott. Preda Stefano

ASSISTENZA MEDICA
Medici
Obiettivo: garantire le prestazioni mediche ordinarie e l'attivazione di quelle straordinarie o specialistiche quando necessario. Prescrizione dei piani di assistenza individualizzata (PAI), finalizzati al mantenimento della salute e dell'equilibrio psicofisico degli ospiti.

ASSISTENZA NELLE FASCIE ORARIE DIURNE E NOTTURNE
Infermieri
Obiettivo: garantire l'assistenza infermieristica ordinaria e l'attivazione di quella straordinaria quando necessario.

CURA DELLA PERSONA
Medici- Infermieri Professionali – OSS (Operatori Socio-Sanitari) - ASA (Ausiliari Socio - Assistenziali)
Obiettivo: garantire un elevato standard di qualità nell'assolvimento dei bisogni primari degli ospiti.

SERVIZI PER LA RIABILITAZIONE MOTORIA
Terapista della Riabilitazione (fisioterapista) e Massofisioterapista
Obiettivo: garantire il mantenimento o il recupero delle capacità motorie residue degli ospiti.

SERVIZI DI ANIMAZIONE SOCIO CULTURALE ED EDUCATIVI
Educatori professionali
Obiettivo: garantire il mantenimento o il recupero delle capacità di relazione sociale e quotidiane degli ospiti, nel rispetto della valorizzazione della persona.

PRESTAZIONI ALBERGHIERE NELLA CUCINA INTERNA
Supervisione della Responsabile/coordinatrice dei servizi infermieristici/ assistenziali
Obiettivo: garantire prestazioni alberghiere di qualità attraverso il coordinamento delle risorse strutturali e umane, la loro conformità alle necessità alimentari degli ospiti ed alle disposizioni di legge.

Domanda d'ingresso – Lista d'attesa - Contratto d'ingresso

Domanda d'ingresso in RSA (36 posti letto)

- La domanda d'ingresso deve essere presentata alla Fondazione tramite l'assistente sociale del proprio comune di residenza o dall'interessato.
- La data d'ingresso definitivo dell'ospite è valutata e concordata con la Direzione della Casa di Riposo.

- **Lista d'attesa - criteri di formazione**

  Le domande di ingresso, una volta ricevute dalla Fondazione, verranno inserite nella lista d'attesa e sul portale DSP WaitingList Solution.
  Si evidenzia che, ai sensi dello statuto della Fondazione, la priorità d'ingresso è assegnata ai cittadini residenti nel comune di Gromo, Gandellino e Valgoglio.
  La direzione sanitaria, di concerto con le assistenti sociali del territorio, valuterà le situazioni d'ingresso prioritario collegate ad indifferibili bisogni di assistenza, considerando anche la presenza o meno di una rete di sostegno familiare o parentale, al fine di dare risposte di accoglienza mirate ai reali bisogni o necessità degli anziani del territorio di riferimento.

Contratto di ingresso (art. 7 L.r. n. 3/2008)

- Una volta stabilita la data di ingresso in struttura dell'ospite il familiare di riferimento, fideiussore obbligato in solido, ed il Presidente della Fondazione, sottoscriveranno il contratto di ingresso che, ai sensi dell'art. 7 della Legge Regionale n. 3/2008, regolerà i rapporti giuridici ed economici riguardanti l'erogazione e la fruizione delle prestazioni di assistenza socio-sanitaria residenziale offerte.
  Una copia del contratto verrà consegnata al familiare assieme ad una copia della presente Carta dei servizi.

- **Progetto Individuale (P.I.) – Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.)**

  Entro trenta giorni dall'ingresso in struttura, sulla base dei bisogni valutati in forma multidimensionale, si individueranno le azioni / aree d'intervento e si predisporrà un progetto individuale. Successivamente verranno pianificati gli interventi, le modalità di attuazione, gli obiettivi, i tempi d'azione e la verifica degli indicatori di risultato con la redazione di uno specifico piano di assistenza individuale.

Ricoveri di Sollievo (n. 3 posti letto) – Ricoveri temporanei/convalescenza n. 2 posti letto: per utilizzare tali importanti servizi è necessario rivolgersi all'Assistente Sociale del proprio comune di residenza, al fine di poter programmare tali ingressi in struttura.

Monitoraggio del dolore (ex "PROGETTO GIOBBE")

Il dolore è una delle principali "malattie" che si incontrano quotidianamente nelle RSA;
oltre il 25% degli ospiti ha dolore persistente che, secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità, potrebbe essere alleviato con successo.
L'RSA di Gromo, prosegue nella rilevazione della cura del dolore, con la collaborazione dell'Ats di Bergamo, impegnando i propri operatori nel monitoraggio di tale "malattia", con procedure / protocolli scientificamente convalidate e sperimentate in struttura.
Gli obiettivi sono:
1. Ridurre il dolore somatico del 50% alla fine del progetto di rilevazione e cura;
2. Promuovere nel personale di assistenza la cura del dolore come pratica comune e costante;
3. Ridurre i disturbi comportamentali nei pazienti con demenza;
4. Ridurre l'uso di psicofarmaci;
5. Migliorare il grado di soddisfazione dei familiari.

Il personale sanitario è a disposizione per le eventuali informative / chiarimenti.

Rette di degenza anno 2025

I costi di degenza mantengono **un'unica retta, omnicomprensiva*, uguale per tutti**, **non diversificata dal livello di fragilità degli ospiti o in base alla residenza di provenienza degli stessi.**
Pertanto gli importi sono stati così determinati:

Camera standard: **Camera doppia con bagno in comune**	**€ 62,00 (giorno)**
Camera singola con <u>bagno in comune</u>: **n. 5 posti letto**	**€ 62,00 (giorno)**
Camera singola con <u>bagno privato</u>: **n. 5 posti letto**	**€ 64,00 (giorno)**

- * Servizio lavasecco capi personali: potrà essere richiesto il costo extra dell'etichettatura degli indumenti personali € 100,00, in alternativa all'applicazione da parte dei familiari, del numero identificativo che verrà assegnato all'ospite e a partire dal mese di luglio 2022, è stato richiesto un contributo di € 1,50 gg. a ospite, causa aumento utenze gas/luce. Se il familiare volesse lavare gli indumenti del proprio caro al domicilio, non sarà obbligato a pagare il contributo richiesto.

- La retta mensile di degenza dovrà essere corrisposta mediante **addebito in conto corrente continuativo**, con addebito **a fine mese** mediante disposizioni SEPA Core Direct Debit oppure tramite bonifico da effettuare sul c/c bancario indicato nella retta.

  Il modulo per l'autorizzazione in conto (SDD) dovrà essere compilato e sottoscritto dal soggetto obbligato e consegnato al momento dell'ingresso in Rsa.

  Al momento dell'ingresso verrà **richiesto un deposito cauzionale** di un mese di soggiorno, al fine di sopperire al blocco bancario del conto corrente cointestato che viene disposto a seguito del decesso dell'assistito, questo per non penalizzare la Fondazione nell'incasso della retta riferita a prestazioni già prestate ed usufruite. (C.d.A. del 30/04/2019). Tale deposito è infruttifero.

L'Ente rilascerà fattura mensile, i familiari sono pregati di **ritirarla presso l'ufficio amministrativo della Fondazione.**

Pagamento della retta in caso di ingresso in struttura:

Il pagamento della retta mensile decorrerà di norma dal giorno d'ingresso in struttura o dal giorno in cui i familiari hanno espresso la propria prenotazione all'ingresso definitivo.
L'ufficio amministrativo comunicherà il primo importo che verrà addebitato.

Pagamento della retta in caso di dimissioni volontarie dalla struttura:

In caso di dimissioni volontarie per rientro in famiglia o per ingresso in altra Rsa senza un formale preavviso di almeno 7 (sette) giorni, verrà addebitato il pagamento di tali giorni di

mancato preavviso.
In caso di morte dell'ospite verrà addebitato il pagamento di 3 (tre) giorni in più dal decesso relativi alla sanificazione della camera, degli arredi e del materasso.

Si precisa che, in caso di eventuali assenze dalla struttura, per rientri temporanei in famiglia o per ricoveri ospedalieri, la Fondazione assicurerà il mantenimento del posto letto e, pertanto, il pagamento della retta non potrà subire riduzioni.

Retta per posti letto di SOLLIEVO

Per l'anno 2025 la retta mensile per il ricovero temporaneo, in camera singola, è uguale per tutti, non diversificata dal livello di fragilità degli ospiti o in base alla residenza di provenienza degli stessi.

Costo giornaliero **€ 90,00 - (mese di 31 gg. € 2.790,00, mese di 30 gg. € 2.700,00 mese di 28 gg. € 2.520,00.**

AVVISO IMPORTANTE PER I RICOVERI DI SOLLIEVO E PER I RICOVERI TEMPORANEI:

I PARENTI DEVONO COMUNICARE TEMPESTIVAMENTE AL MEDICO CURANTE L'INGRESSO IN CASA DI RIPOSO DEL PROPRIO FAMILIARE; IL MEDICO CURANTE INFATTI PROSEGUIRA' NELLA SUA ATTIVITA' DI CURA E DI PRESCRIZIONE A FAVORE DEL PROPRIO ASSISTITO: Farmaci, presidi per l'incontinenza ed eventuali ausili.
I PARENTI SONO INVITATI A FORNIRE ALL'UFFICIO INFERMIERISTICO DELLA CASA DI RIPOSO UNA DOTAZIONE DI FARMACI E DI PRESIDI PER L'INCONTINENZA SUFFICIENTE PER IL PERIODO DI RICOVERO.

Mancato pagamento della retta

La Fondazione, nell'evidenziare la propria natura giuridica non lucrativa, sottolinea l'importanza e la necessità di un puntuale e corretto pagamento della retta di degenza.
Evidenzia che il contratto di ingresso prevede la possibilità della risoluzione del contratto qualora la retta non venga pagata, nonostante gli eventuali solleciti.
Prima dell'allontanamento dell'ospite inadempiente dalla struttura, si provvederà ad attivare le dovute comunicazioni / informazioni ai servizi sociali ed all'Ats competente, al fine di tutelare comunque l'anziano ospite.

Dichiarazione delle spese sanitarie ex D.G.R. n. 1298 del 25/02/2019

La Fondazione rilascia annualmente (marzo/aprile), agli ospiti o ai familiari, la dichiarazione attestante i costi sostenuti per il ricovero nell'anno precedente, al netto dei contributi regionali ricevuti dalla regione, con le specifiche degli oneri relativi alla quota riferita alle sole prestazioni di carattere sanitario, così come previsto dalla delibera di Giunta regionale n. 1298 del 25/02/2019.

Denaro e oggetti preziosi

Al fine di evitare spiacevoli inconvenienti i familiari sono invitati a non lasciare agli ospiti o nelle camere oggetti preziosi (anelli, bracciali, collane, orecchini ecc…) nè denaro contante.
L'Ente declina ogni responsabilità per ammanchi, smarrimenti e furti.

Inoltre l'Ente declina ogni responsabilità per smarrimenti di apparecchi acustici e protesi dentarie.

Documentazione da consegnare in occasione dell'ingresso in Rsa

- Fotocopia della Carta d'identità dell'ospite.
- Carta Regionale dei Servizi.
- Eventuali esenzioni.
- Tutta la documentazione sanitaria precedente al ricovero.
- Autocertificazione del familiare richiedente l'ingresso relativa allo "Stato di famiglia originario" necessaria per la redazione e la sottoscrizione del **contratto di ingresso.**

Accoglienza e presa in carico

- Previo un colloquio telefonico/incontro conoscitivo con un familiare, il giorno dell'ingresso in struttura l'ospite ed i familiari verranno accolti dal medico, dal personale infermieristico/assistenziale che dedicheranno loro il tempo necessario per una conoscenza reciproca, per una valutazione complessiva dei bisogni assistenziali per favorire la migliore presa in carico dell'ospite nella nuova realtà, per visionare la camera e gli spazi di vita a disposizione dell'ospite. Il primo P.A.I. verrà predisposto entro trenta giorni dall'ingresso, il tutto secondo il relativo protocollo d'ingresso in struttura.

Privacy

- I dati personali degli ospiti vengono trattati secondo quanto previsto dal D.Lgs.n. 101/2018 di armonizzazione della normativa nazionale al Regolamento UE n. 679 del 2016 (GDPR). Il suddetto decreto legislativo mantiene in vigore il d.lgs 196/03 c.d. Codice Privacy anche se lo modifica in modo sostanziale.
  In sede di presentazione della domanda d'ingresso verrà richiesto pertanto il consenso ai trattamenti dei dati personali degli interessati.
  La Fondazione ha designato lo "Studio SIS s.r.l.." di Rovetta (Bg) responsabile della protezione dei dati (RPD) ed il soggetto tecnico individuato è il dr. Giacomo Benzoni.

Riconoscibilità del Personale

- Tutto il personale operante in struttura, dotato di divise di lavoro di colori diversi a seconda del ruolo svolto, espone il proprio cartellino identificativo con nome, cognome e qualifica.

Accreditamento / Contrattualizzazione

- La R.S.A. "Ospedale G.G. Milesi" Onlus è accreditata con la Regione Lombardia, con specifico contratto di budget sottoscritto con l'ATS di Bergamo per n. 36 posti letto.

Parcheggio

- Per i familiari e visitatori è a disposizione un'area di parcheggio all'interno della struttura.

Norme in caso di Emergenza

- Nella struttura è presente la cartellonistica riguardante la segnalazione per le uscite di emergenza e dei i presidi antincendio.
- Tutto il personale in servizio è stato informato e formato, attraverso specifici corsi di formazione, sulla gestione delle emergenze e per il soccorso degli ospiti, così come normato dal D.Lgs. 81/2008.
- Presso la struttura è presente un **Defibrillatore (semi)Automatico Esterno D.A.E. anche a disposizione del territorio, censito a livello provinciale al n. Prodae BG 733.**

IL SOGGIORNO IN CASA DI RIPOSO MILESI – INFORMAZIONI VARIE

Giornata tipo degli ospiti

Al risveglio il personale socio-assistenziale è a disposizione degli ospiti per la cura e l'igiene personale.
Dalle ore 08.30 circa è servita la colazione, utilizzando le attrezzature per la distribuzione delle bevande calde (tè, caffè, latte, caffelatte, e cioccolata).

Terminata la colazione e, sino all'ora di pranzo, vengono svolte:
La somministrazione delle terapie e le attività infermieristiche specifiche.
Le attività motorie di riabilitazione di gruppo ed individuali.
Le attività socio-educative di gruppo ed individuali.
L'assistenza nelle attività igieniche e l'esecuzione del bagno, secondo programmazione.

Due operatori sono a disposizione degli ospiti per risolvere eventuali richieste individuali (cambio pannolini, distribuzione bevande, deambulazione assistita ecc.).
Di norma nella mattinata vengono eseguite le visite e i controlli medici.
Il pranzo è servito alle ore 11.00 per gli ospiti disfagici, alle ore 12.00 per gli ospiti non autosufficienti più compromessi e alle ore 12.30 per i restanti ospiti.
Terminato il pranzo l'ospite, se lo desidera, viene accompagnato nella propria camera per il riposo pomeridiano. Alle ore 16.00 è servita la merenda.
Nelle restanti ore pomeridiane vengono riprese le attività socio educative/riabilitative.
Un operatore rimane a disposizione per garantire l'assistenza agli ospiti.

La cena è servita alle ore 18.00 per ospiti disfagici, alle ore 18.30 per gli ospiti non autosufficienti più compromessi e alle 19.00 per i restanti ospiti.

In tale momento si provvede alla somministrazione delle terapie da parte dell'Infermiera.

Il personale di assistenza si attiva poi nella preparazione dell'ospite per la notte.

Le ore notturne di assistenza sono garantite da un operatore socio-sanitario e da un'ausiliaria sociosanitaria.
La reperibilità medica notturna è garantita dai medici della struttura.

Altre prestazioni alberghiere

- Pulizia quotidiana delle camere e degli spazi comini
- Pulizia quotidiana dei servizi igienici
- Regolarità dei cambi della biancheria piana e personale
- All'interno dei locali cucina vige il sistema di autocontrollo alimentare (H.A.C.C.P.) a cura della ditta di ristorazione.

Menù: (allegato)
La preparazione dei pasti viene effettuata da una Rsa esterna. Il servizio di preparazione e trasporto è stato affidato alla ditta di ristorazione collettiva Ser Car S.p.A. di Alzano Lombardo.
Si prevede una differenziazione di menù stagionali (estivo ed invernale) con rotazione di quattro settimane, con possibilità di scelta di due primi e due secondi, contorni, frutta e caffè.
Le eventuali diete personalizzate vengono stabilite dal personale medico. (diete per diabetici e/o senza glutine e per disfagici, ecc..)
Gli ospiti possono consultare il menù del giorno, esposto nel salone al primo piano.
Durante la giornata vengono distribuite bevande a scelta e, nel pomeriggio, viene distribuita la merenda. (es.: tè, caffè, yogurt, dessert, biscotti, gelato, macedonia di frutta).

Servizi gratuiti a disposizione:
Custodia di piccole somme di denaro.
Uso dei televisori nel soggiorno a piano terra e nella sala polivalente al primo piano; inoltre quasi tutte le camere sono predisposte per uso TV.
Servizio di lavanderia della biancheria piana e personale, esternalizzato a ditte esterne specializzate.
Servizio di parrucchiere, effettuato dalle operatrici della struttura.
Servizio di trasporto degli ospiti per visite e/o ricoveri ospedalieri, con la Croce Blu di Gromo.

N.B. Servizio facoltativo a pagamento:
Il servizio di lavanderia degli indumenti personali degli ospiti è affidato ad una ditta di lavasecco esterna. I familiari potranno effettuare il **pagamento dell'etichettatura a caldo, ad un costo unico di € 100.00, qualora lo desiderassero, in alternativa ai normali numeri identificativi applicati manualmente dai parenti.**

ORARIO DI VISITA

I familiari, i conoscenti ed i visitatori potranno accedere in struttura dalle ore 08.00 alle ore 20.00, non più di n. 2 persone per ospite, con obbligo di mascherina FFP2. Previa informativa al personale infermieristico presente, i soli familiari potranno accedere, solo dopo le ore 9.30, anche alle camere di degenza degli ospiti, nel rispetto della privacy degli ospiti. Al di fuori di questi orari, l'accesso è regolamentato e va richiesto preventivamente alla Direzione Sanitaria.
Dalle ore 20.00 alle ore 08.00 l'accesso è regolamentato.

Per il dovuto rispetto della privacy degli ospiti durante le attività socio-sanitarie e le pulizie igienico - ambientali, si richiede ai familiari di non accedere alle camere.

Visite guidate alla struttura: previa prenotazione, chiunque fosse interessato, può richiedere alla direzione amministrativa di visitare la struttura, il direttore ed il personale saranno a disposizione nella visita per eventuali quesiti o chiarimenti.

SERVIZI OFFERTI

1. Servizio di assistenza religiosa
La Casa di Riposo "Ospedale G.G MILESI" Onlus dispone di una nuova cappella a piano terra consacrata alla Sacra Famiglia e a Santa Maria Bambina, che può essere utilizzata per momenti di preghiera o di raccoglimento.
La Santa Messa viene celebrata, di norma, ogni mercoledì pomeriggio in salone al primo piano, il Sacerdote è a disposizione degli ospiti per l'assistenza religiosa.

2. Assistenza Sanitaria Medica
L'assistenza medica è assicurata da medici liberi professionisti con disponibilità programmata.
In bacheca sono esposti i giorni e gli orari di presenza.
La reperibilità diurna, prefestiva, festiva e notturna, è garantita nelle 24 ore.

Previo appuntamento, i medici, sono a disposizione dei familiari per fornire tutte le informazioni relative alla diagnosi e alle terapie prescritte agli ospiti residenti.
N.B. Presso la Rsa di Gromo è attiva la cartella clinica informatizzata.

3. Assistenza Sanitaria Infermieristica
Il servizio infermieristico, coordinato dalla coordinatrice infermieristica signora Ricci Edvige, è svolto da quattro infermiere dipendenti.
I familiari possono rivolgersi alle stesse per ogni necessità relativa all' assistenza infermieristica dei propri cari.

4. Servizi socio-assistenziale (Asa - Oss)
Il personale in servizio, tutto in possesso di specifico titolo professionale, assicura le quotidiane prestazioni assistenziali (diurne e notturne), di igiene alla persona e di cura degli spazi residenziali degli ospiti. Presso la struttura è in dotazione anche una **vasca ad ultrasuoni della ditta ARJO** che consente una perfetta igiene di tutto il corpo dell'ospite

(12/14 minuti per bagno) senza doverlo lavare in modo tradizionale. Le operatrici devono effettuare manualmente solo il lavaggio dei capelli.
Oltre ad indiscutibili benefici per la delicata cute degli ospiti, non più soggetta a frizioni o strofinamenti, si garantisce un alto livello di riservatezza della privacy/pudore degli stessi.
La struttura è dotata di 20 letti elettrici ad altezza variabile.

5. Nucleo Protetto III° piano per 13 ospiti (al momento non più attivo, causa l'emergenza sanitaria Covid19).

Dal mese di novembre 2019, al terzo piano, per 13 ospiti con compromissioni cognitive e disturbi del comportamento si è attivato il progetto "Nucleo Protetto" dove verranno utilizzate nuove terapie occupazionali e non farmacologiche.
Il personale sanitario ed assistenziale ha frequentato specifici corsi di formazione con l'obiettivo di ricreare un ambiente più famigliare e stimolante, con nuove soluzioni d'arredo, caratterizzato da maggiore privacy e tranquillità per tutti gli ospiti.
L'accesso al nucleo è protetto ed è riservato ai soli familiari, con la cortesia di rispettare il riposo pomeridiano degli ospiti dalle ore 13 alle ore 15.
L'ingresso e l'idoneità per tale nucleo viene individuato dal Direttore Sanitario della Fondazione, di concerto con i familiari degli ospiti.

6. Servizio di Fisioterapia: una fisioterapista part-time

La RSA "Ospedale G.G Milesi" dispone di una palestra attrezzata per trattamenti riabilitavi individuali e per attività di gruppo.
È presente inoltre un spazio dedicato alle attività fisioterapiche, dotato di apparecchiature per le terapie fisiche (elettroterapia, ultrasuoni, radar e magneto terapia).
Durante le assenze della fisioterapista, il servizio è garantito da un sostituto L.P.

7. Servizio di Animazione: un educatore professionale

Competono al servizio di Animazione Socio-Culturale le attività ludico-ricreative: (laboratori creativi, cineforum, tombola, letture giornali, libri e riviste, uscite sul territorio ed extra territoriali, tornei ed incontri con altre RSA). Nel salone del primo piano si organizzano le feste di compleanno (ultimo mercoledì di ogni mese) e gli altri intrattenimenti a tema.

Le uscite esterne vengono programmate con la collaborazione della Croce Blu di Gromo, e del comune di Gandellino che mettono a disposizione i propri mezzi.
Il Gruppo dei Volontari presenti in R.S.A collabora con il servizio Animazione per iniziative dedicate, per uscite e manifestazioni conviviali.

8. Servizio Amministrativo

L'ufficio amministrativo si trova al all'ingresso della Fondazione, al Piano Terreno.
Il personale addetto si occupa di tutti gli aspetti della vita all'interno della Rsa che hanno una rilevanza amministrativa (ad .es. raccolta dati, emissione rette, ricevimento posta, ecc…)
Il personale dell'ufficio è a disposizione dell'utenza per qualsiasi informazione e/o chiarimento riguardante l'attività dell'Ente nei seguenti orari:

Lunedì	08.00 – 13.00
Martedì	08.00 – 13.00
Mercoledì	08.00 – 13.00
Giovedì	08.00 – 13.00
Venerdì	08.00 – 13.00

9. Norme comportamentali:
È vietato fumare in tutti i locali interni e all'esterno della struttura.

È opportuno non introdurre o lasciare agli ospiti alimenti o bevande che, potrebbero mettere a rischio le terapie farmacologiche in atto. Per chiarimenti al riguardo è necessario richiedere informazioni al personale infermieristico.

Previo parere favorevole dei sanitari e, su specifica richiesta dei familiari, gli ospiti possono uscire liberamente dalla casa di riposo.
In caso di uscita, anche con un proprio familiare, è necessario informare preventivamente il personale infermieristico.

È consentita ed auspicata la personalizzazione della propria camera di degenza.

Piani Assistenziali Individuali – Dimissioni dell'ospite

CONDIVISIONE PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (P.A.I.)

Nel corso dell'anno i familiari verranno informati sulle riunioni programmate per la verifica del Piano di assistenza individualizzato (P.A.I.) relativo al proprio familiare.
La condivisione di detto documento è finalizzato a migliorare l'informativa socio-sanitaria dell'ospite, la progettualità assistenziale e la relazione con i familiari.

DIMISSIONI DEGLI OSPITI DALLA STRUTTURA

Aspetti Sanitari per garantire la Continuità Assistenziale

- In caso di dimissioni volontarie o di ingresso in altra R.S.A., ai familiari verrà rilasciata a cura dei medici della struttura, tutta la documentazione sanitaria relativa al decorso clinico- riabilitativo, agli esami diagnostici effettuati, alle terapie farmacologiche in atto ed alle terapie consigliate per il proseguimento delle cure.
- Qualora le dimissioni vengano disposte unilateralmente dalla Direzione Sanitaria nei casi in cui l'ospite: non si adatti o sia incompatibile alla vita comunitaria in struttura, verrà comunque garantita la continuità assistenziale all'ospite in dimissione informando i familiari, i servizi sociali e la A.S.S.T. di riferimento.

Aspetti Amministrativi

- Copia della Cartella Clinica o altro documento (es: referti esami ecc.) potrà essere richiesta alla Fondazione esclusivamente dall'interessato o dal parente di riferimento.
- Per quanto riguarda il **diritto di accesso** agli atti, ex legge 241/1990 e s. m. i.: vedasi regolamento, approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 26/06/2013, allegato alla presente Carta dei Servizi.

Questionari di soddisfazione

La Casa di Riposo sottoporrà annualmente ai familiari e, ove possibile, agli ospiti residenti, specifici questionari di soddisfazione per valutare il livello di qualità percepita ed usufruita.
Le osservazioni, i suggerimenti o i reclami saranno esaminati dall'Ente e saranno socializzati con tutti i familiari in occasione di specifico incontro annuale.
Gli esiti dei questionari verranno esposti in bacheca posta all'ingresso per trenta giorni.
Tali questionari verranno sottoposti anche al personale operante nella struttura.
Vedasi questionario tipo allegato.

Servizio Funerario – Camera mortuaria

La Casa di Riposo di Gromo non è convenzionata con nessuna ditta di pompe funebri ed il personale è informato che non può dare indicazioni a tale riguardo.
I familiari pertanto dovranno attivarsi personalmente e liberamente, essendo tale scelta di esclusiva competenza e onere degli stessi.
Presso l'ufficio amministrativo è presente un elenco telefonico da utilizzare per ricercare eventuali ditte del settore.
Nella bacheca, presente all'ingresso della struttura, è inoltre esposto un documento relativo alla gestione della camera mortuaria, dove sono ribadite le norme comportamentali che la Fondazione ha adottato a tale riguardo.

Altre note informative:

È opportuno che i parenti dell'ospite che lo assistono eventualmente durante i pasti, si conformino alle indicazioni ed alle norme di comportamento sanitarie ed igieniche stabilite dalla Fondazione. La responsabile infermieristica verificherà la loro idoneità in tale delicato servizio.

La presenza di "Assistenti Private" deve essere **preventivamente** autorizzata dalla Direzione Sanitaria.
Verranno fornire tutte le informazioni per un più utile intervento di sostegno, nella consapevolezza che tale intervento integrativo dovrà integrarsi con le attività di assistenza degli operatori e dovrà essere assolto nel pieno e scrupoloso rispetto delle norme sulla riservatezza interna ed esterna.
Solo gli operatori della struttura sono autorizzati ad applicare presidi e strumenti utili per gli anziani (pannolini, garze, fasce e quant'altro necessario).

Gli ospiti e i parenti non possono dare compensi in denaro al personale ed ai volontari della Casa di Riposo.

Solo i familiari potranno effettuare foto/riprese dei propri parenti, previa informativa al personale infermieristico/educativa.

Ufficio di Pubblica Tutela presso l' A.T.S e ASST Bergamo

Si informa che l'assistito o i familiari possono rivolgersi, in caso di bisogno o per tutelare specifici diritti, all'ufficio di Pubblica Tutela presso l'A.t.s. di Bergamo via Gallicciolli n.4, tel.

035/385.296 oppure presso l'ASST di Bergamo. Presso tali uffici potranno essere richieste informazioni relative all'eventuale nomina di un amministratore di sostegno per il proprio familiare.

Comunicazioni, richieste, lamentele

Eventuali comunicazioni, richieste e lamentele potranno essere presentate direttamente alla Direzione della Fondazione.
Tali comunicazioni potranno essere inviate anche per posta all'indirizzo della Fondazione o inserite nell'apposita cassetta presente all'ingresso della struttura.
Le risposte saranno evase entro il termine massimo di 15 giorni dalla loro presentazione.
Riteniamo importante la collaborazione di tutti i familiari quale fondamentale contributo allo sviluppo ed al miglioramento dei servizi socio sanitari e assistenziali offerti della Fondazione (vedasi modello allegato).

Organismo di rappresentazione dei familiari (art. 33 Statuto Fondazione)

Presso la Casa di Riposo è attivo **l'Organismo di Rappresentanza dei Familiari** che può esprimere pareri o formulare proposte in ordine ai servizi e alle attività ricreative e sociali che vengono proposte agli ospiti.

Gruppo dei volontari (art. 34 Statuto Fondazione)

Presso la Fondazione opera un gruppo di volontari, essi sono espressione della solidarietà nei confronti degli anziani residenti e della comunità locale. La loro azione rappresenta un costante riferimento per tutti coloro che, a qualsiasi titolo, prestano la propria attività all'interno della casa di riposo.
La partecipazione al gruppo dei volontari è libera e svincolata da ogni condizione di sorta.
Il gruppo dei volontari, al proprio interno elegge il proprio referente che relaziona circa l'attività svolta all'interno della struttura.
È stato predisposto un regolamento indicante alcune norme di comportamento ed utili suggerimenti per rendere più efficace, con meno rischi e responsabilità il servizio che tutti i volontari prestano presso la casa di riposo.
Attualmente i volontari sono circa sette.

I NUMERI TELEFONICI E INDIRIZZI UTILI

Casa di Riposo" Ospedale G.G.Milesi" Onlus ***Tel. 0346/41036***
Via Bettuno Alto n 9 - 24020 GROMO (BG) ***Fax 0346/42798***

E-Mail ***ammninistrazione@fondazionemilesi.it***

Posta Certificata: *info@pec.rsamilesigromo.it*

Sito Internet: *www.fondazionemilesi.it*

Direzione Sanitaria dott.ssa Beretta Silvia *Cell.* ***338/3539663***

Comune di Gromo-Piazza Dante n.8 **0346/41128**

Croce Blu di Gromo **0346/41530-41063**

ORARI DI RICEVIMENTO SETTIMANALE DELE ASSISTENTI SOCIALI

Gromo Mercoledì dalle 10.00 alle 11.00 - 0346/41137
Dott.ssa Verzeroli Alessia Tel. *348 324 8831*
DOTT.SSA VERZEROLI ALESSIA TEL. 344 0392160

GIORNO	COMUNE	TELEFONO	ORARIO
Martedì (1°)	*OLTRESSENDA*		*DALLE 08,30 ALLE 09,30*
Martedì	*VALBONDIONE*	*0346/44004*	*DALLE 10,00 ALLE 11,00*
Giovedì (1° e 3°)	*VALGOGLIO*	*0346/41053*	*DALLE 08.30 ALLE 09.30*
Venerdì	*GANDELLINO*	*0346/48433*	*DALLE 09.00 ALLE 10,00*

ALTRE ASSISTENTI SOCIALI DEL TERRITORIO:
Dott.ssa Antonioli Ilaria: Gromo, Piario, Villa d'Ogna cell. 34987921544
Dott.ssa Ghidini Michela: Clusone - cell: 348/7950365.
Dott.ssa Zanardini Donatella: Ardesio,– cell. 345/6190698.
Dott.ssa Sozzi Agostina: Ponte Nossa, Premolo, Oneta – cell. 349/6413614.
Dott.sse Laura Rigoni – Zanni Clara: Unione Comuni della Presolana – 0346/76983
Ufficio Servizi Sociali di Clusone: dott.ssa Pesce, Ghidini M. e Bigoni E. 0346/89616

Diritti e doveri dell'Ospite

I diritti dell'Ospite

La Carta dei Diritti dell'Anziano (vedasi D.G.R. n. 7435/01), fatta propria e contenuta nella presente Carta dei Servizi, riconosce all'anziano il diritto a mantenere la propria individualità e libertà.
In particolare:

L'ospite ha diritto:

- Ad essere rispettato, a essere chiamato con il proprio nome;
- Ad essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno;
- Ad un'assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo;
- A consumare i pasti seduto a tavola (quando il suo stato di salute lo consenta) e in orari non lontani da quelli consueti;
- A utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie;
- A essere informato sulle pratiche assistenziali che si compiono sul suo corpo (iniezioni, medicazioni) e a non essere sballottato in silenzio;
- A essere ascoltato anche quando affetto da deficit di comprensione o di comunicazione;
- A ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore;
- A fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità;
- A vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria privacy;
- A ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nella cura dell'igiene personale;
- A non essere discriminato in quanto anziano e a non essere etichettato a priori, ma a essere sempre considerato una persona.

I Doveri dell'Ospite

L'Ospite ha il dovere, compatibilmente con il proprio livello cognitivo, di:

- Assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri ospiti.
- Collaborare con il personale medico, infermieristico e dirigenziale della struttura.
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche dell'ospite.
- Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri clienti.
- Rispettare il riposo diurno e notturno degli altri degenti.
- Avvisare il responsabile di reparto quando esce dalla struttura da solo o accompagnato dai propri parenti/conoscenti, compatibilmente con le proprie condizioni di salute.

Carta dei diritti della persona anziana

LA PERSONA HA IL DIRITTO	*La Società e le Istituzioni hanno il dovere*
♣ di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	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 rispettate, 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 venir 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 conservare la propria di-gnità e il proprio valore,anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia e 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.

Aggiornamento della Carta dei servizi

La presente Carta dei Servizi viene aggiornata dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione ogni qualvolta intervengano specifiche modifiche normative od organizzative-gestionali della struttura ed, ogni anno, in occasione della definizione delle rette di residenza.

Allegati alla Carta dei Servizi:

1 Modello per le comunicazioni dei familiari.

2 Regolamento sul diritto di accesso ai documenti.

3 Questionario di soddisfazione tipo.

4 Consenso per il trattamento dati personali per la domanda d'ingresso.

5 Menù tipo.

1) COMUNICAZIONI DEI FAMILIARI

Generalità
COGNOME:
NOME:
INDIRIZZO:
TELEFONO:

Generalità dell' Ospite
COGNOME:
NOME:

Oggetto della comunicazione: (osservazioni, richieste, reclami, apprezzamenti)

DATA **FIRMA**

2) REGOLAMENTO PER IL DIRITTO DI ACCESSO AI DOCUMENTI

ART. 1

Il presente regolamento disciplina le modalità di esercizio motivato del diritto di accesso alla documentazione amministrativa e sanitaria formata o detenuta dalla Fondazione "Ospedale G. G. Milesi", al fine di assicurare la più ampia trasparenza della propria attività sociosanitaria, assistenziale ed amministrativa.

ART. 2

Il diritto di accesso consente agli interessati, cioè a coloro che abbiano un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata, di prendere visione o di estrarre copia dei documenti di cui si chiede l'accesso.
Tale diritto è relativo a tutti i documenti materialmente esistenti al momento della richiesta e che sono detenuti alla stessa data della Fondazione.
Sarà cura della Fondazione valutare che tale diritto non comprometta il diritto alla riservatezza dei soggetti contro interessati.

ART. 3

Il diritto di accesso si esercita presentando alla Fondazione una motivata richiesta scritta, indicando gli estremi o il tipo di documento oggetto della richiesta stessa, utilizzando il modello allegato al presente regolamento (All. 1).
La richiesta alla Fondazione potrà essere inoltrata anche in forma elettronica al seguente indirizzo di posta certificata: info@pec.rsamilesigromo.it.
L'interessato, in caso di documentazione riferita al proprio familiare ospitato presso la struttura residenziale di Gromo, oltre ad indicare le proprie generalità ed il grado di parentela, dovrà comprovare l'interesse connesso all'oggetto della richiesta.
In presenza di una rappresentanza legale verso soggetti ospitati (es. tutela, curatela, amministrazione di sostegno) si dovranno sempre indicare i propri poteri rispetto al soggetto interessato.
Il rifiuto, il differimento e le limitazioni all'accesso verranno motivati nei casi e nei limiti previsti dalla normativa di riferimento (art. 24 L. 241/1990).

ART. 4

Il responsabile del procedimento è il direttore amministrativo della Fondazione, il quale anche in qualità di responsabile dell'ufficio delle relazioni con il pubblico, curerà l'istruttoria del procedimento e la relativa conclusione.
Lo stesso informerà il Presidente dell'avvenuta presentazione della richiesta di accesso ai documenti della Fondazione.
Il responsabile inoltre, in caso di richiesta motivata di documenti riguardanti la riservatezza delle persone fisiche ospitate o riguardanti i loro accertamenti medico-legali e le loro condizioni psicofisiche, si consulterà con il Direttore Sanitario al fine di meglio rispondere alla richiesta di accesso, nel rispetto della salvaguardia della riservatezza di eventuali dati sensibili come quelli riguardanti gli interessi sanitari del contro interessato.

ART. 5

La domanda di accesso sarà considerata inammissibile quando:

1) abbia un oggetto generico ed indeterminato;
2) quando il soggetto richiedente non abbia un interesse diretto, concreto ed attuale;
3) quando il soggetto richiedente non sia in possesso di valido titolo di rappresentanza legale;
4) quando la richiesta miri ad ottenere dati per verificare le possibilità di violazioni, quando sia finalizzata ad un controllo preventivo sugli atti della Fondazione o, quando leda i diritti alla riservatezza, collegati agli interessi sanitari di privacy, propri dei contro interessati.

ART. 6

Il procedimento di accesso ai documenti dovrà essere concluso in giorni 30 (trenta) dalla data di presentazione della richiesta.
In caso di attività istruttoria finalizzata al perfezionamento della domanda o alla necessità di effettuare idonee comunicazioni ad altri soggetti conto interessati, il termine sopra indicato resterà sospeso e potrà riprendere dalla data di completamento delle relative azioni di perfezionamento della pratica stessa.
Di tale sospensione verrà inviata idonea informativa al richiedente.

ART. 7

Per quanto attiene gli oneri economici a carico del richiedente si specifica che il semplice esame del documento è gratuito, il rilascio di copia è subordinato al rimborso di riproduzione che, in una prima applicazione del presente regolamento si determina in;
€ 30,00 quale diritto fisso di ricerca degli atti e riproduzione fino a 20 (venti) pagine.
€ 0,50 per ogni pagina successiva.
Fatte salve le disposizioni vigenti in materia di bollo e, ove richiesto, di spedizione.
Il pagamento dovrà essere effettuato all'ufficio amministrativo della Fondazione prima della consegna del documento richiesto, con contestuale rilascio di idonea ricevuta.

ART. 8

Il presente regolamento, emanato dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione, entra in vigore dalla data di approvazione dello stesso e verrà inserito nella Carta dei Servizi dell'ente.

Approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del: 26/06/2013.

È composto da n. 8 articoli ed un allegato (Modello per la presentazione della richiesta di accesso).

3) MODELLO PER LA RICHIESTA DI ACCESSO AI DOCUMENTI

SPETTABILE FONDAZIONE
"OSPEDALE G.G. MILESI"
VIA BETTUNO ALTO, 9
24020 GROMO (BG)

IL SOTTOSCRITTO (cognome, nome, residente a, in via)

_____

_____

IN QUALITA' DI:

☐ FAMILIARE (specificare il grado di parentela) _____

☐ RAPPRESENTANTE LEGALE: (specificare)_____

DEL/DELLA SIGNOR/A:

_____

RICHIEDE LA DOCUMENTAZIONE, PER LA SEGUENTE MOTIVAZIONE:

_____

_____

☐ LA PRESA VISIONE
☐ LA COPIA SEMPLICE
☐ LA COPIA "CONFORME ALL'ORIGINALE"

DELLA SEGUENTE DOCUMENTAZIONE:

_____

_____

_____

Dichiara di conoscere gli oneri economici che dovranno essere assolti in caso di accoglimento della presente richiesta.

DATA FIRMA

RISERVATO ALLA FONDAZIONE

Data di presentazione_____
Data di risposta/ consegna al richiedente _____
Costo di riproduzione del documento euro _____
Per ricevuta (al ritiro) _____
La richiesta non è stata accolta perché: _____

DATA _____ IL RESPONSABILE _____

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER I FAMILIARI: ANNO _____

CURE ED ASSISTENZA FORNITA AGLI OSPITI	Adeguata	Discreta	Sufficiente	Da migliorare
	☺☺	☺	😐	☹
Come giudica le cure mediche prestate al suo familiare?				
Come giudica l'attività dei medici presenti nella casa di riposo?				

Osservazioni:

Come giudica le cure infermieristiche prestate al suo familiare?				
Come giudica l'attività del personale infermieristico della casa di riposo?				

Osservazioni:

Come giudica le cure assistenziali (igiene, aspetto relazione, ecc…) prestate al suo familiare dagli operatori Asa/Oss?				
Come giudica l'attività del personale di assistenza Asa/Oss della casa di riposo?				

Osservazioni:

ATTIVITA' FISIOTERAPICHE ED EDUCATIVE	Ottime ☺☺	Buone ☺	Discrete 😐	Da migliorare ☹
Come giudica le cure fisioterapiche prestate al suo familiare?				
Come giudica l'attività della fisioterapista? (mattina)				

Osservazioni:

_____

_____

_____

_____

Come giudica le attività educative proposte nella casa di riposo?				
Come giudica l'attività dell'educatore professionale?				

Osservazioni:

_____

_____

_____

_____

_____

AMBIENTE/SPAZI/RISTORAZIONE/ LAVANDERIA	Ottimo ☺☺	Buono ☺	Discreto 😐	Sufficiente ☹
Quale giudizio esprime:				
- Sulle pulizie degli ambienti comuni (ingresso, corridoi, scale, palestra)?				
- Sulle pulizie del soggiorno al I° piano?				
- Sulle pulizie e l'ordine delle camere di degenza?				
- Sulle pulizie dei servizi igienici?				
- Sul servizio di ristorazione?				
- Sul servizio di lavanderia degli indumenti personali?				

Osservazioni:

RSA GROMO	Ottima ☺☺	Buona ☺	Discreta 😐	Sufficiente ☹
Come valuta il contributo dei **Volontari** nella casa di riposo?				
Come valuta **l'organizzazione religiosa** offerta agli ospiti?				
Quale giudizio esprime sulla disponibilità, cortesia e professionalità **dell'Ufficio Amministrativo?**				
Come valuta complessivamente la Casa di Riposo di Gromo?				

Indichi, se desidera, ambiti di miglioramento o faccia proposte e/o suggerimenti:

Data_____

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ex art. 13 Reg. UE 2016/679

Con la presente, Fondazione Casa di Riposo R.S.A. Ospedale G.G. Milesi Onlus intende adempiere all'obbligo di informativa e contestualmente raccogliere, per i casi in cui è necessario, il consenso al trattamento dei dati personali ai sensi dell'art.13 del Regolamento UE 2016/679.

1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Fondazione Casa di Riposo R.S.A. Ospedale G.G. Milesi Onlus con sede in via Bettuno Alto, 9 – 24020 Gromo (BG) nella persona del suo legale rappresentante pro tempore indirizzo e-mail: casadiriposo.gromo@virgilio.it

2. ORIGINE E TIPOLOGIA DEI DATI TRATTATI

Il trattamento può avere per oggetto, oltre ai dati personali comuni, anche dati appartenenti a categorie particolari di cui all'art. 9 del Reg. UE 2016/679 (come, ad esempio, dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose, l'appartenenza sindacale, dati relativi alla salute o alla vita sessuale di una persona).

3. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

I dati personali del potenziale ospite, ed eventualmente quelli del familiare/amministratore di sostegno/tutore che presenta la richiesta, legittimamente richiesti o acquisiti dal titolare, saranno trattati per le seguenti finalità:

a- Gestire la lista d'attesa per l'accesso alla struttura. Per quanto riguarda i dati comuni, cumulativamente o alternativamente, la base giuridica è rappresentata dall'adempimento di un contratto, l'adempimento di obblighi legali ai quali è soggetto il titolare del trattamento, legittimo interesse del titolare stesso. Per quanto riguarda i dati appartenenti a categorie particolari, cumulativamente o alternativamente, il consenso dell'interessato o di chi ne fa le veci, l'assolvimento di obblighi ed esercizio di diritti specifici del titolare del trattamento in materia di diritto del lavoro e della sicurezza e protezione sociale, dati resi manifestamente pubblici dall'interessato, necessità di accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria, da finalità di medicina preventiva.

4. COMUNICAZIONE DEI DATI

Per la gestione e l'esecuzione del contratto i dati, limitatamente a quanto necessario per il perseguimento delle finalità sopra specificate, nel rispetto del principio di "minimizzazione" di cui all'art. 5 lettera c del Reg. UE 2016/679, potranno essere comunicati ai seguenti responsabili o titolari del trattamento: consulenti informatici, fornitori di software, consulenti in materia di sicurezza sul lavoro, RSPP, avvocati, banche, assicurazioni, associazioni di categoria, società di revisione ed auditing, dipendenti e collaboratori (medici, professionisti, laboratori di analisi, ecc.) del titolare appositamente incaricati al trattamento e, se necessario, fornitori e collaboratori.

5. MODALITÀ DI TRATTAMENTO

I dati personali saranno trattati nel rispetto della normativa vigente e in modalità sia cartacea che elettronica.

6. DURATA DEL TRATTAMENTO

Il Titolare tratterà i dati personali per il tempo necessario per adempiere alle finalità di cui sopra. In particolare, i dati verranno trattati per tutta la durata del contratto e anche successivamente, in ogni caso nei limiti stabiliti dalla legislazione applicabile.

7. NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI E CONSEGUENZE DEL RIFIUTO DI RISPONDERE

Il conferimento dei dati per le finalità di cui all'art. 3 lettera a è necessario per instaurare e gestire il rapporto contrattuale e le relative prestazioni.

8. TRASFERIMENTO DEI DATI

Il trasferimento all'estero dei Suoi dati personali può avvenire qualora risulti necessario per la gestione del rapporto contrattuale. In ogni caso saranno comunicati i soli dati necessari al perseguimento degli scopi previsti e saranno applicate le garanzie applicabili al trasferimento di dati verso paesi terzi previste dalla normativa vigente.

9. DIRITTI DELL'INTERESSATO

L' interessato, ai sensi del Reg. UE 2016/679, ha i seguenti diritti:

Art. 15 - Diritto di accesso: diritto di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle informazioni riguardanti il trattamento.

Art. 16 - Diritto di rettifica: diritto di ottenere dal titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che La riguardano senza ingiustificato ritardo. Tenuto conto delle finalità del trattamento, ha il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.

Art. 17 - Diritto alla cancellazione (diritto all'oblio): ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che La riguardano senza ingiustificato ritardo e il titolare del trattamento ha l'obbligo di cancellare senza ingiustificato ritardo i Suoi dati personali.

Art. 18 - Diritto di limitazione del trattamento: ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi: a) se contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali; b) Se il trattamento è illecito e Lei si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo; c) benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali Le sono necessari per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; d) se si è opposto al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1 (riportato di seguito), in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto ai Suoi.

Art. 20 – Diritto alla portabilità dei dati: ha il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano forniti a un titolare del trattamento e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti. Nell'esercitare i propri diritti relativamente alla portabilità dei dati a norma del paragrafo 1, ha il diritto di ottenere la trasmissione diretta dei dati personali da un titolare del trattamento all'altro, se tecnicamente fattibile.

Art. 21 - Diritto di opposizione: ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettere e) o f), compresa la profilazione sulla base di tali disposizioni.

Art. 22 - Processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione: ha il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che La riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla Sua persona.

Inoltre, qualora il trattamento sia basato sul Suo consenso, ha il diritto di revocarlo in qualsiasi momento, senza però che tale revoca pregiudichi la liceità del trattamento effettuato precedentemente a tale revoca. Infine, in caso di violazioni, ha il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo, come meglio specificato all'art. 11.

10. MODALITÀ DI ESERCIZIO DEI DIRITTI

L'interessato potrà in qualsiasi momento esercitare i propri diritti inviando:

- una raccomandata a/r a Fondazione Casa di Riposo R.S.A. Ospedale G.G. Milesi Onlus con sede in via Bettuno Alto, 9 – 24020 Gromo (BG)
- una e-mail all'indirizzo casadiriposo.gromo@virgilio.it

11. DIRITTO DI RECLAMO

Qualora l'interessato ritenga i suoi diritti violati ha diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali:
Piazza di Montecitorio n. 121 00186 ROMA Fax: (+39) 06.69677.3785 Centralino telefonico: (+39) 06.696771 E-mail: garante@gpdp.it PEC: protocollo@pec.gpdp.it

PRESA VISIONE E CONSENSO DELL'INTERESSATO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Dichiaro di aver preso visione della su estesa informativa ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 2016/679 e, con riferimento ai trattamenti di cui all'art. 3 lettera *a*, inoltre,

☐ **acconsento** oppure ☐ **non acconsento**

al trattamento di categorie particolari di Dati Personali come sopra indicati all'art. 3 lettera a (il consenso è necessario per le finalità specificate)

Data: _____
Firma dell'interessato o di chi ne fa le veci: _____
Firma del Familiare, Amministratore di Sostegno, Tutore: _____