



*Via Sesto n. 10  
Fengo di Acquanegra  
Tel 037270106 fax 0372721259*

# **Carta dei Servizi**

Rev. Gennaio 2022

## La Fondazione Guida ieri e oggi

In occasione della misura generale del Nuovo Censimento dello Stato di Milano, nel 1723, il geometra, Luigi Antonio di Herzelles, identificava nel territorio di Fengo, Provincia Superiore di Cremona, il complesso che attualmente ospita l'Opera Pia Guida.

Con la particella tavola d'estimo 254 del Catasto Teresiano, approvato in data 3 Ottobre 1755, si attribuisce infatti la proprietà del fabbricato e delle corti rustiche annesse, alla famiglia Aglio-Dolce.

Nel 1777 con l'estinzione del ramo principale della famiglia, le proprietà pervennero per eredità all'Ospedale di Cremona. Nel 1794 Guida Pietro acquistò la proprietà dall'Ospedale con incluse 1029 pertiche di terreno e nello stesso anno ne attribuì la proprietà ai figli: Antonio Maria, Venceslao e Giuseppe.

Nel 1797, proprio mentre Napoleone accorpava la Repubblica Cispadana a quella Cisalpina creando un'unica entità istituzionale sul territorio, la proprietà dei Guida veniva divisa in varie parti, sancendo che il possesso della casa toccasse a Guida Venceslao. La morte di quest'ultimo, avvenuta nel 1838, determinò poi il passaggio di proprietà al figlio Nicola.

Fino al 1878 la particella d'estimo 254 indicava la costruzione come adibita "in parte a casa ed in parte a filanda" a sottolineare, con tutta probabilità, la mansione specifica della famiglia Guida.

Nel 1879 fu cancellata dal catasto la parte relativa alla filanda, che venne demolita e, per successione, tutta la proprietà passò ai figli di Nicola Guida: Nicola e Venceslao, affiancati dalla madre Lucia (che curiosamente portava lo stesso cognome del marito – Guida -) come usufruttuaria. Alla revisione del 1890 ci fu un'ulteriore suddivisione della proprietà e la casa venne attribuita a Venceslao con la madre sempre come usufruttuaria.

Nel 1899 dopo la scomparsa della madre Lucia, Venceslao rimase l'unico intestatario dell'intero fabbricato che ora, nel nuovo catasto, da particella 254 passò alla nuova denominazione di mappale 37.

Nel 1939 assistiamo all'ultima successione e la casa, denominata adesso "palazzo con serre" viene donata con lascito testamentario all'Ente comunale di Assistenza di Acquanegra, (nome che dal 1937 in poi, si sostituì a quello di Congregazione della Carità di Acquanegra) con la Sig.ra Virginia Anselmi, moglie di Venceslao, come usufruttuaria.

Il lascito testamentario redatto con atto N. 989 N. 2277, il giorno 9 Aprile 1938 dal dott. Alessandro Porro, Notaio, testimonia come la volontà del dott. Venceslao Guida fosse quella espressa nell'atto testamentario da lui stesso redatto il 28 Dicembre 1934:

*Io sottoscritto, Dottor Guida Venceslao fu Dottor Nicola, domiciliato in Fengo di Acquanegra Cremonese, dispongo delle mie sostanze per l'epoca della mia morte come segue: a titolo di legato lascio alla mia carissima moglie Anselmi Virginia Fu Venceslao l'intero usufrutto di tutta la mia sostanza [...]; della mia sostanza, consistente negli immobili tutti di mia proprietà in Fengo di Acquanegra Cremonese, nomino ed istituisco erede la Congregazione di Carità di Acquanegra sotto condizione di istituire nel mio Palazzo di Fengo un ricovero che abbia ad accogliere esclusivamente uomini e donne dagli anni 65 compiuti, i vecchi poveri e cronici del paese di Fengo e sue frazioni catastali[...] e che detto ricovero abbia ad intestarsi al nome di Opera Pia Guida Dr Venceslao.*

*Queste sono le mie ultime volontà che intendo e voglio abbiano il pieno loro effetto revocando ed annullando tutte quante quelle disposizioni di ultima volontà che avessi fatte in precedenza a queste.*

Il summenzionato lascito diventò operativo nel 1960 con l'istituzione dell'Opera Pia Guida, dopo la morte, avvenuta nel 1956, della Sig.ra Virginia Anselmi. Dal 1960 ad oggi l'Ente ha subito numerose ristrutturazioni edilizie con opere di conservazione strutturale e di riconversione di tipologia. Chiuso nel 1988 per ristrutturazione igienico-sanitarie, venne riaperto il 4 Giugno 1990

come Casa Albergo e successivamente riconvertito nel Luglio del 1997 in Casa di Riposo per non autosufficienti parziali (NAP) con attuali 38 posti letto accreditati.

Nel 1999 sono stati affidati i lavori alla ditta vincitrice dell'appalto, per adeguare a standard strutturale i 38 posti letto accreditati secondo gli indirizzi normativi forniti dalla Regione Lombardia, necessari al fine di giungere ad ottenere l'autorizzazione definitiva al finanziamento dell'Istituto. I lavori summenzionati sono stati ultimati nel Maggio del 2002.

Il progetto inerente il fabbricato vincolato ai sensi della L. 1038/39, ha ottenuto il nulla osta della Soprintendenza ai Beni Architettonici per l'esecuzione delle opere, ed è stato redatto e realizzato tenendo conto di tutte le norme regionali del "Piano Regionale Socio-Assistenziale" 88/90 e di tutte le norme tecniche, urbanistiche, igienico sanitarie e di sicurezza che sono attualmente vigenti.

Proprio quest'anno infatti si è giunti alla costruzione completa della nuova ala Ovest della struttura, secondo le normative vigenti in materia .

Il complesso generosamente donato dal fu dott. Venceslao, si compone di un corpo centrale a pianta rettangolare sviluppato sulla direttrice Est-Ovest.

La facciata Nord è molto semplice con profilo elegantemente mosso da 4 lesene di ordine toscano e coronata da una centina con volute laterali sormontate da fastigi marmorei. La facciata Sud a differenza di quella Nord conserva ancora un evidente resto di scarpata, la struttura a corpi aggettanti doveva comunicare l'impressione di un edificio fortificato. La struttura interna del corpo centrale, per quanto oggi ampiamente manomessa dagli adattamenti subiti, conserva tuttavia l'impianto tipico della residenza patrizia di campagna del XVI-XVII secolo con ampio salone centrale attorno al quale si organizzano diversi ambienti. Il salone centrale che si eleva per entrambi i piani è voltato "a schifo" e presenta sulla volta interessanti decorazioni con medaglioni monocromi, trofei militari e due bellissime tempere ottocentesche rappresentanti non ben identificati episodi delle guerre risorgimentali. Ad Ovest del salone si sviluppa la parte più propriamente residenziale della villa comprendente una serie di locali per ricevimento e conversazione trasformati in camerette per anziani durante il primo riassetto.

Discorso diverso per il parco che sorge a nord del complesso e creato da Nicola Guida negli anni attorno al 1840-1850, come testimonia la lapide posta nel mezzo dell'aiuola centrale.

Considerato un perfetto esempio di giardino romantico all'italiana comprendeva tutta la serie canonica di folti cappelli arborei alternati a spazi prativi e passaggi pittoreschi con ponticello, ruscelli, dossi e financo un perfetto modello in scala di chalet montano.

Nonostante il degrado progressivo delle strutture e il naturale decadimento delle essenze, il parco conserva ancora il ricordo della sua elegante ed struggente fisionomia romantica.

## Presentazione

Con questa Carta dei Servizi, il Consiglio Amministrativo della Fondazione Guida Onlus intende ottemperare ad una disposizione di legge e al tempo stesso offrire al pubblico, agli utenti, ai cittadini un documento programmatico atto a specificare la realtà ed i servizi offerti dall'Ente.

In passato, spesso, specialmente nell'universo sanitario-assistenziale, si sono riscontrate insoddisfazioni tra ciò che gli utenti legittimamente si attendevano in termini di prestazioni e quello che poi realmente ottenevano. Dati Istat hanno rivelato come la qualità del servizio offerto da alcune strutture monitorate fosse, secondo i cittadini intervistati, distante da uno standard accettabile.

Una struttura che non soddisfa i propri utenti risulta di fatto delegittimata in quanto perde la capacità di rispondere ai propri fini istituzionali.

Recentemente il settore dei servizi sociali è stato interessato da una serie di profonde riforme tese al miglioramento della qualità del servizio offerto e anche ad una regolamentazione di enti e strutture giuridiche atte a sovrintendere l'erogazione dello stesso.

Facendo nostro questo generale spirito di cambiamento e in osservanza alle Leggi Regionali, abbiamo pensato ad una Carta dei Servizi che potesse porre l'utente nella condizione di massimo vantaggio, mettendo a sua disposizione uno strumento di facile consultazione e volto a far comprendere quali siano i servizi offerti caso per caso.

Ovviamente la Carta dei Servizi non si riduce ad un'adesione meccanica a norme e ordinamenti, ma diventa, nel solco di una tradizione religiosa e civile millenaria che ha fatto della solidarietà un impianto base della propria struttura, il mezzo migliore per esternare un modo di operare ed una condizione di essere. Aiutare, comprendere, e sostenere i nostri anziani sono i cardini su cui si basa l'erogazione del nostro servizio, il quale assume nella società odierna il valore di missione nel momento in cui si consideri quanto poco la cultura contemporanea valuti l'età senile.

Tutto questo si può ottenere attraverso l'ottimizzazione del servizio, ma anche e soprattutto per mezzo della ricollocazione etica del soggetto senile all'interno del consorzio umano, rammentando che l'uomo, specialmente da anziano, deve essere rimotivato e rivalorizzato.

Ecco perché i nostri sforzi in questi anni sono stati orientati, oltrechè all'adeguamento del complesso secondo le leggi vigenti in materia, anche e soprattutto ad alleviare le sofferenze ed i disagi dei nostri ospiti che rappresentano il cuore pulsante della nostra struttura.

Da ultimo ci piace inoltre ricordare che gli anziani sono i depositari della nostra memoria storica ed è nostro preciso dovere averne cura, non foss'altro che per il fatto che una società che non sa da dove viene è impossibile che sappia dove sta andando.

## Finalità e Principi Fondamentali

Sebbene la tipologia del servizio, specialmente in materia socio-assistenziale, possa variare notevolmente da caso a caso e a seconda della gravità delle situazioni, ci sono dei principi canonici che pervadono uniformemente l'erogazione del servizio e dai quali non si può prescindere:

**Uguaglianza ed Imparzialità:** Dagli articoli 3 e 97 della Costituzione e dalla giurisprudenza della Corte Costituzionale apprendiamo che *trattamenti differenziati non sono ammissibili nel caso in cui si riferiscano ad utenti che si trovano nella medesima condizione.*

Tutto ciò non sancisce però automaticamente una standardizzazione delle prestazioni erogate, in quanto l'Ente dispensatore del servizio ha il diritto dovere (art. 3, comma 2 Cost.) di relazionarsi in modo diverso rispetto a situazioni diverse ed inoltre di usare servizi differenziati per sanare ineguaglianze di fatto. Il principio di uguaglianza è quindi da intendersi come un assoluto divieto di ogni discriminazione non adeguatamente motivata nei confronti dei clienti/utenti. Ciò si traduce in pratica in una uniformità del servizio offerto che non distingue, nella sua attuazione, razza, lingua, religione, estrazione sociale ed opinioni politiche dei destinatari.

Obbligo, dunque, di ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di uguaglianza ed imparzialità sono fatti salvi per tutti gli enti o soggetti erogatori di servizi.

**Attenta valutazione ed erogazione del servizio:** da intendersi essenzialmente in una presa di coscienza da parte di tutti gli operatori, dell'enorme carico di responsabilità che il servizio alla persona comporta e che la sua corretta realizzazione impone. Recupero quindi, non solo nei rapporti con gli ospiti, ma anche tra il personale, della dimensione ontica del soggetto da anteporre a quella attuale del cash nexus, ovvero riduzione della società e di qualsiasi rapporto in essa instaurato a puro mercato, dove il valore della persona viene rapportato a quanto essa possiede in termini economici. Aiuto reciproco, solidarietà e spirito di sacrificio, non possono, in campo assistenziale, restare parole vuote di contenuto, ma devono informare e permeare l'azione di tutti, operatori e cittadini.

**Continuità:** l'erogazione del servizio deve ovviamente intendersi come continua e senza soluzione di continuità pur anche nei casi di emergenza nei quali l'ente potrebbe venirsi a trovare; tutto questo contemplando i diritti degli ospiti e dei cittadini, e al tempo stesso tutelando i diritti fondamentali dei lavoratori ed operatori dell'Ente.

**Partecipazione ed informazione:** principi fondamentali per rendere la struttura erogatrice del servizio veramente "a disposizione" degli ospiti e dei cittadini, il diritto di partecipazione funziona in modo bidirezionale: permette infatti all'Ente fornitore del servizio di conoscere eventuali mancanze o gap gestionali e all'utente e al cittadino di intervenire, attraverso suggerimenti, proposte e consigli, sulla erogazione effettiva del servizio offerto. Il diritto di accesso alle informazioni è sancito dalla Legge 241 del 7.08.1990, ma questo non può ovviamente essere l'unico motivo per uniformarsi al principio di partecipazione ed informazione.

Molto più importante è comprendere che mettendo l'operatore ed l'utente in sintonia, si riduce lo iato tra chi elargisce il servizio e coloro i quali lo ricevono; l'Ente perviene a conoscenza delle reali esigenze degli utenti e questi ultimi possono diventare parte attiva nella concreta soluzione dei problemi.

**Economicità ed efficienza:** due parole che usualmente si lasciano disgiunte in quanto spesso, abitualmente nei rapporti di lavoro, si tende ad avere la prima senza la seconda o la seconda senza la prima. Non così nella erogazione di un servizio destinato alla persona dove alla economicità della

retta, che deve essere nei limiti del possibile accessibile a tutti, deve in ogni caso far riscontro una adeguata fornitura di servizio, puntuale, preciso e adeguato. Evitare disservizi e malfunzionamenti, da parte di tutti, è il metodo per ottenere risparmio di energie e mezzi da destinarsi laddove le esigenze di volta in volta lo richiedano. Efficienza che in ogni caso deve essere intesa non come semplice sommatoria di tecnologia e sforzo fisico, ma come disponibilità di capacità professionali e umane volte alla produzione di risultati sempre migliori in termini di salute per gli ospiti.

## Ubicazione dell'Ente e funzione della struttura

### Come raggiungere l'Ente

La Fondazione Guida dott. Venceslao Onlus si trova nel comune di Acquanegra cremonese, precisamente nella parte orientale della frazione Fengo. La struttura è circondata da un ampio parco che oltrechè donare frescura e refrigerio agli ospiti nelle calde e afose giornate estive, funziona ottimamente come filtro acustico contro i "rumori" del mondo, donando agli ospiti quella tranquillità e quella serenità di cui l'ultimo periodo dell'esistenza umana necessita.

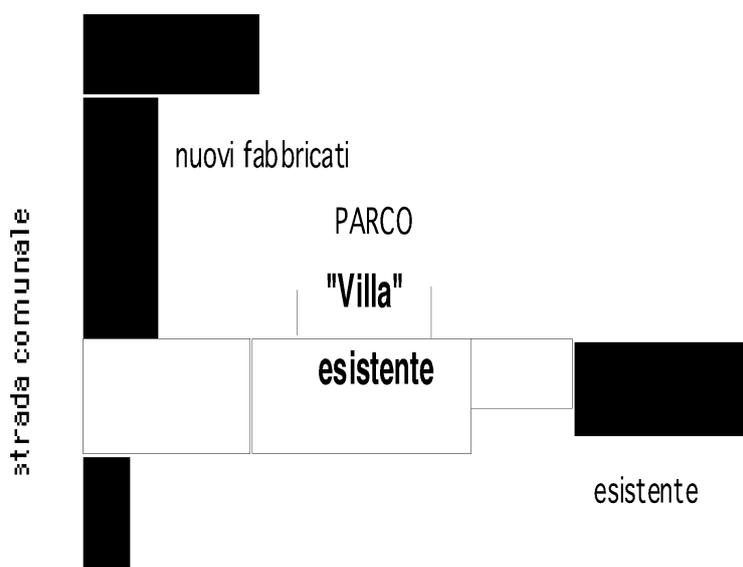
La struttura è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati sia con i mezzi pubblici. Fengo si trova infatti ubicato tra due strade "sensibili" della provincia di Cremona: la 415 Paullese e la 234 Codognese. Provenendo da Cremona percorrendo la 415, l'Opera Pia è facilmente raggiungibile attraverso l'abitato di Sesto, mentre viaggiando sulla 234 una volta raggiunto il comune di Acquanegra le indicazioni per Fengo condurranno facilmente alla struttura.

Pur non disponendo di mezzi privati l'Ente è comunque raggiungibile attraverso il servizio Pullman della Società LINE SPA, che collegano Cremona con Soresina scendendo alla fermata Fengo, oppure attraverso la linea ferroviaria Mantova-Codogno, stazione di Acquanegra .

### Struttura interna

Il complesso della Fondazione Guida dott. Venceslao Onlus dispone attualmente di 41 posti letto, tutti accreditati dalla Regione Lombardia, in unità d'offerta R.S.A..

Tutto lo spazio interno ha subito delle modifiche e delle ristrutturazioni nel corso degli ultimi 10 anni, dall'originaria Casa di Riposo chiusa per riadattamenti igienico-sanitari nel 1987 si è infatti pervenuti, proprio nel Maggio del 2002, al completamento della struttura RSA con il relativo adeguamento a standard, secondo i dettami della normativa vigente, anche dell'ala Ovest della



costruzione .

All'atto della ripartizione dei locali è stato privilegiato, per ragioni di servizio, ma anche e soprattutto, seguendo quelle che erano le severe normative regionali in materia di disposizione e

metratura degli ambienti, un sistema di stanze, a 1-2 posti letto, dotate di bagno autonomo, sistema di chiamata centralizzato, lettiere con travi testaletto, sistema mobile di aria medica e ossigeno, televisore. **Il rapporto tra la superficie utile totale a disposizione ed il numero totale degli ospiti dell'intero complesso è pari a 1764 mq/38p =46,41 mq/persona superiore all'indice di riferimento pari a 45 mq /persona.**

Nel rispetto e nello spirito degli standard strutturali previsti dalle raccomandazioni e prescrizioni delle norme Regionali per Strutture Protette (C.R. n° VI/279 del 19/09/96), D.P.R. n° 37 del 14/01/97, oltre che nel rispetto del PRG locale, la minima superficie di realizzazione per le camere è risultata, mq 15,10 per 1L, e mq 16,85 per 2L. Sala Tv, sala pranzo, sala conversazione, spazi comuni nonché l'ampio parco della villa, garantiscono lo svago e l'incontro non solo tra i vari ospiti della casa di riposo, ma anche la possibilità, per parenti ed amici dei ricoverati, di recarsi in visita trovando spazi ampi e accoglienti, così come l'opportunità di avere colloqui riservati e personali con gli ospiti.

La struttura è dotata inoltre di una palestra fisioterapica, di una camera mortuaria, e dello spazio parrucchiera per le piccole esigenze degli ospiti. Il servizio telefonico è garantito attraverso l'ausilio di un apparecchio pubblico all'interno della struttura. Gli elementi costitutivi della nuova ala della struttura sono stati curati nei minimi dettagli: porte in alluminio anodizzato, finestre in legno con griglie e zanzariere, pavimenti in monocottura antiscivolo, rivestimenti in piastrelle di ceramica. Le strutture progettate ovviamente garantiscono le condizioni di stabilità statica in conformità a quanto previsto dalle norme vigenti e le condizioni di sicurezza degli impianti in genere (L. 46/90). L'Amministrazione dell'Ente si fa carico di mantenere in buono stato d'uso tutte le strutture del complesso e nel qual caso esse fossero danneggiate o logore, si impegna a ristabilire le condizioni di ottima funzionalità attraverso l'esecuzione di tutte le manutenzioni ordinarie e straordinarie che dovessero essere necessarie al fine.

Operatori, ospiti, parenti, amici e chiunque avesse, per qualsiasi motivo accesso alla struttura, ha comunque il dovere di evitare ogni azione contraria al corretto buon uso e mantenimento della funzionalità dei sistemi e delle infrastrutture dell'Ente.

Nel qual caso avvengano furti, sparizioni o danni arrecati agli ospiti o alle strutture da terzi o ignoti, l'Ente procederà ad inoltrare regolare denuncia alle forze dell'ordine al fine di perseguire a norma di legge gli eventuali responsabili di atti incresciosi.

Attraverso le moderne strutture e sfruttando le competenze specifiche di ogni operatore che lavora all'interno dell'Ente, la Fondazione Guida Onlus garantisce comfort e sicurezza sanitaria a tutti gli ospiti nonché, ovviamente, cordialità e rispetto umano.

## **Modalità di accesso alla struttura/Dimissioni o trasferimento**

### **ACCESSO ALLA STRUTTURA.**

La Fondazione "Guida dr Venceslao" Onlus quale ente gestore di servizi socio-sanitari ed assistenziali alla persona, opera in regime di accreditamento e contrattualizzati con la Regione Lombardia per n. 41 posti letto ed opera per n. 3 posti letto in regime di solvenza, i quali vengono gestiti autonomamente dalla Fondazione, con oneri totalmente a carico della famiglia, svincolati dalla lista d'attesa A.T.S., ma gestiti in base alle domande pervenute su apposito modulo direttamente allo sportello della R.S.A..

La procedura per l'ammissione in R.S.A. è differente a seconda della residenza dell'utente.

È attualmente in vigore il regime provvisorio di lista d'attesa come da indicazioni della DGR 3226/20 di Regione Lombardia

## DIMISSIONE/TRASFERIMENTO

In caso di rientro a domicilio necessita una presa di contatto con i servizi sociali territoriali e con il medico di base per garantire e permettere che i benefici avuti durante il soggiorno in struttura, là dove presenti, possano mantenersi. Nel caso di passaggio ad un'altra unità d'offerta verrà contattata l'equipe di presa in carico e fornite tutte le notizie necessarie alla presa in carico in formato scritto. Le procedure specifiche trovano puntuale descrizione dettagliata nel protocollo sanitario di reparto denominato "DIMISSIONE/TRASFERIMENTO IN ALTRA UN'UNITA' D'OFFERTA"

In vigore i protocolli sanitari Covid-19

### **a) Utenti residenti nella Provincia di Cremona**

La modulistica è composta da:

- richiesta di ricovero
- relazione sanitaria
- relazione sociale

Per il ritiro della modulistica il richiedente può rivolgersi a:

- Sportello Distrettuale R.S.A. (S.D.)
- Comune di Residenza – Settore Servizi Sociali

Per la compilazione della modulistica il richiedente dovrà rivolgersi a:

- Medico di base per la compilazione della relazione sanitaria inerente lo stato di salute generale della persona
- Assistente sociale del Comune di residenza per la compilazione della richiesta di ricovero e della relazione sociale.

La modulistica compilata deve essere consegnata al S.D. RSA che, in base alla valutazione della documentazione presentata attribuisce un punteggio per la collocazione in lista d'attesa e il successivo inserimento nella R.S.A. prescelta.

### **b) Utenti residenti in altre provincie lombarde**

Questi utenti possono inoltrare la domanda, corredata della relazione sanitaria e di quella sociale, direttamente all'Istituto Fondazione GUIDA Dr. Venceslao Onlus. Hanno diritto di godere del contributo regionale a parziale copertura della quota sanitaria della retta.

### **c) Utenti residenti nelle altre regioni italiane**

La procedura è la stessa prevista per gli utenti residenti nelle altre provincie lombarde. In questo caso, però, il degente deve pagare la retta per intero e rivolgersi ai servizi sociali del suo territorio per ottenere un'eventuale integrazione economica.

L'Amministrazione tende a sottolineare che potrebbero essere possibili eventuali spostamenti all'interno dei nuclei, anche per brevi periodi, sia per ragioni di tipo assistenziale che per effettuare lavori di ordinaria e straordinaria manutenzione.

Ad ingresso avvenuto le competenti direzioni predispongono il PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO, come previsto dalle nuove disposizioni della Regione Lombardia.

**Tutti, all'atto del ricovero, devono essere muniti di:**

- **tessera del Servizio Sanitario Nazionale**
- **documento di identità personale**
- **certificato di residenza**
- **codice fiscale**
- **eventuale esenzione dal Ticket**
- **copia del certificato di riconosciuta invalidità (se in possesso)**
- **documentazione medico specialistica dello stato psico-fisico**

Tale documentazione verrà trattenuta e conservata fino alla fine della degenza nella cartella personale dell'ospite. Tutti i dati dell'ospite sono in ogni caso soggetti al D. Lgs. n. 196/2003 sulla tutela della privacy.

Allo scopo di rendere celeri e funzionali i rapporti con la parentela o con terzi che abbiano legami con l'ospite e per far fronte a qualsiasi necessità che possa manifestarsi durante la permanenza in struttura, viene richiesta l'indicazione di un nominativo e/o di eventuali sostituti che fungeranno da garante. Il garante al momento dell'ingresso sarà invitato a sottoscrivere una accettazione formale compilando un modulo prestampato con i propri dati ed il proprio recapito. Per tali dati l'amministrazione garantisce come sopra il rispetto del D. Lgs. n. 196/2003.

L'ospite mantiene il diritto alla conservazione del posto in caso di assenza temporanea dalla struttura sia per ricoveri ospedalieri esterni, che per visite di carattere familiare o periodi di soggiorno, previo accordo con la direzione sanitaria che esprime la relativa autorizzazione. Durante tale periodo la retta giornaliera rimane invariata.

In qualsiasi caso il rientro in struttura deve essere preventivamente comunicato ed avvenire entro i termini e gli orari concordati con il nucleo di riferimento.

Alla retta a carico dell'ospite, aggiornata annualmente in ragione anche del tipo di servizi che vengono offerti si aggiunge il contributo regionale. Solo nel caso di ricoveri non gestiti dall'ASL, ma richiesti direttamente all'Ente in forma privatistica l'importo della retta è totalmente a carico del degente. Le variazioni d'importo della retta sono portate a conoscenza degli ospiti con lettera fatta pervenire almeno un mese prima della loro entrata in vigore.

## **Retta Mensile**

La retta mensile viene stabilita e quantificata dal Consiglio di Amministrazione con delibera annuale, il quale, nella determinazione di questo importantissimo parametro economico, tiene conto di tutte le variabili che, direttamente e/o indirettamente concorrono a determinarne l'incidenza.

La retta dovrà essere versata mensilmente tramite bonifico bancario o R.I.D..

**La retta** nella sua forma base è **comprensiva** delle seguenti prestazioni:

- **Assistenza infermieristica diurna**
- **Assistenza medica diurna con reperibilità notturna**
- **Assistenza riabilitativa fisioterapica con il supporto di mezzi atti alla corretta deambulazione ove richiesto**
- **Visite specialistiche al nosocomio di Cremona ove necessario**
- **Attività di animazione-ricreazione**

- Servizio alberghiero di ristorazione
- Servizio di assistenza spirituale
- Servizio di trasporto per esami clinici con l'ausilio del mezzo di proprietà dell'Ente
- Servizio di lavanderia
- Servizio pedicure
- Servizio parrucchiera

**La retta mensile esclude:**

- Spese per indumenti
- Trasporti Ospedalieri effettuati tramite l'ausilio dei mezzi del soccorso volontario
- Spese telefoniche

Nei casi di accertata precarietà economica il comune di residenza attraverso i servizi sociali, può intervenire totalmente o parzialmente nel pagamento, dietro richiesta degli interessati.

### **Orari di apertura al pubblico**

**In regime di chiusura al pubblico per Covid-19 non è ammesso l'ingresso di esterni salvo i casi indicati dalla normativa e su espressa autorizzazione del Direttore Sanitario**

**Normalmente:**

**8.00 - 20.00 (dando indicazione a prediligere le fasce orarie 9.30 – 11.30 e 16.00 – 18.00).**

**Previ accordi con la direzione sanitaria possono essere concessi permessi per visite fuori dagli orari indicati.**

**E'opportuno, peraltro, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli ospiti.**

### **Privacy**

La riservatezza degli ospiti viene tutelata in quanto è garantito, a tutti i livelli, il rispetto della normativa vigente in materia di privacy e trattamento dei dati personali.

L'interessato ha diritto in qualsiasi momento a:

- Conoscere i dati personali che lo riguardano a disposizione della Fondazione e le modalità di trattamento degli stessi
- Opporsi al trattamento dei dati che lo riguardano

## **Direzione Amministrativa**

L'ufficio della Direzione Amministrativa assomma in sé le funzioni e le competenze rispettivamente dell'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico, degli Affari Generali e Segreteria dell'Ufficio Personale e dell'Ufficio Contabilità.

Al Direttore Amministrativo e all'Istruttore Direttivo fanno capo i servizi generali, ed il disbrigo delle pratiche relative alla gestione amministrativa dell'Ente.

Ruolo particolare è quello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (UARP) che rappresenta l'Ente nelle relazioni verso il pubblico, così come in tutti i rapporti che mettono in contiguità l'Ente con gli utenti o con soggetti esterni.

L'accesso alla struttura, eventuali facilitazioni, reclami, suggerimenti, variazioni o qualsiasi spostamento da e per L'Ente da parte degli utenti possono essere comunicati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico negli orari di apertura, contattando gli uffici amministrativi.

Le domande e le richieste di chiarimenti o eventuali suggerimenti in merito ai servizi erogati, possono essere redatte in carta libera o formulate oralmente presso gli uffici amministrativi dell'Ente. L'UARP è comunque a disposizione di ospiti e parenti per ogni spiegazione o chiarimento dovesse rendersi necessario al fine di migliorare ed ottimizzare i rapporti Ente-Degenti. Tutti i dati raccolti dall'UARP o dalla direzione amministrativa che riguardano i degenti sono in ogni caso soggetti alla Legge sulla tutela della Privacy D. Lgs. n. 196/2003 e possono essere divulgati solo attraverso il consenso dei diretti interessati, dei parenti o di eventuali garanti.

### **Orari di apertura:**

**Attualmente chiusi al pubblico per emergenza Covid-19**

**Normalmente:**

**Dal Lunedì al Venerdì      Dalle 10.00 – 12.30  
Dalle 14.00 – 16.00**

**Chiunque fosse interessato ad avere chiarimenti o delucidazioni in merito può rivolgersi ai seguenti numeri telefonici ed indirizzi elettronici:**

**Fondazione Guida Dr. Venceslao Onlus**

**Tel. :            0372 70106 interno 1            (reparto)  
                    0372 70106 interno 2            (fisioterapia)  
                    0372 70106 interno 3            (ufficio)**  
**Fax :            0372 721259**  
**e.mail :        [amministrazione@fondazioneguida.it](mailto:amministrazione@fondazioneguida.it)  
                    [rsa.fengo@fondazioneguida.it](mailto:rsa.fengo@fondazioneguida.it)**

## **Servizi Sanitari**

### **Servizio medico**

Il Servizio sanitario fa capo al Direttore Sanitario che, nelle strutture che appartengono alla tipologia "RSA", occupa ovviamente un ruolo di primo piano.

Al Direttore Sanitario compete in prima istanza la responsabilità diretta ed indiretta sulla salute dei pazienti; diretta in quanto è egli stesso a stabilire quali cure e quali terapie adottare nei confronti dei degenti, indiretta perché come coordinatore del lavoro delle infermiere e degli operatori ASA si occupa anche di sovrintendere al corretto espletamento dei compiti che queste figure professionali hanno.

Oltre alle normali mansioni del medico, nella Casa di Riposo, il Direttore Sanitario si preoccupa anche di stilare, con la fisioterapista le infermiere e le ASA, un piano riabilitativo per gli ospiti e di controllare che esso sia applicato correttamente.

Per ogni ospite il Direttore Sanitario predispone il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) secondo quanto stabilito nell'allegato A dalla Delibera Regionale.

Con le infermiere e le ASA/OSS il Direttore Sanitario imposta la gestione del paziente dal punto di vista igienico con dei piani di lavoro che si rifanno organicamente al piano di Assistenza Individualizzato stilato dal medico in collaborazione con tutti i soggetti assistenziali che operano nell'Ente.

Come supervisore il Direttore Sanitario si occupa del controllo delle scadenze dei medicinali, dei luoghi dove essi vengono collocati e del modo in cui essi vengono conservati. Il Direttore Sanitario si occupa anche della compilazione della cartella clinica secondo le nuove disposizioni regionali, in modo che essa possa essere consultabile da altro personale medico operante nell'ente. Provvede altresì alle eventuali revisioni del menù ed al controllo del rispetto delle norme igienico sanitarie per quanto riguarda la conservazione degli alimenti.

### **Servizio infermieristico**

Il Servizio Infermieristico viene garantito attraverso il contributo delle due Infermiere Professionali in forza all'Ente. I turni di lavoro seguono orari fissi e stabiliti e coprono le fasce orarie dalle ore 7.00 alle ore 20.00.

L'assistenza diretta all'ospite, unitamente ai vari tipi di terapia (orale, intramuscolare ecc) da praticare ai pazienti, è tra i compiti giornalieri delle infermiere, che però nella casa di riposo assolvono anche compiti di ordinazione e controllo materiale sanitario, di organizzazione e gestione delle visite specialistiche che gli ospiti devono sostenere, e di collaborazione con le ASA soprattutto per quanto concerne l'igiene degli ospiti.

Le infermiere professionali sono le prime collaboratrici del medico che seguono regolarmente durante le visite di quest'ultimo ai pazienti della struttura, mettendo poi in pratica tutte le cure le terapie ed i trattamenti che egli prescrive per i degenti.

Un altro dei compiti delle infermiere è la stesura, con cadenza ciclica, delle schede "SOSIA" per i pazienti, le quali schede sussumono essenzialmente una serie fondamentale di dati: storia personale degli ospiti (famiglia, figli ecc.), ricoveri precedenti in altre strutture, indicatori di mobilità e cognitività, comorbilità, profili di gravità ecc.

Supportare il lavoro delle ASA/OSS e coordinarle in ogni tipo di assistenza agli anziani, sono altre delle mansioni la cui competenza è affidata alla perizia delle infermiere così come il sussidio da prestare a tutti i degenti che non sono in grado di consumare il pasto autonomamente.

### **Servizio ASA/OSS**

Il lavoro degli operatori ASA/OSS si sviluppa su turni distribuiti sulle 24 ore giornaliere, in modo da coprire l'intero arco della giornata. Agli ASA/OSS spetta il compito di provvedere all'igiene personale degli ospiti, l'aiuto ai degenti in tutti i loro spostamenti all'interno della struttura, le dispense di colazione, pranzo e cena, il rifacimento e il cambio della biancheria dei letti degli ospiti. Molte altre mansioni sono affidate alla cura e alla preparazione degli operatori ASA/OSS che sono figure importantissime per l'Ente non solo per il lavoro che svolgono, ma anche per il ruolo socio assistenziale che ricoprono all'interno della struttura.

Il continuo contatto con gli ospiti rende infatti gli operatori ASA/OSS, congiuntamente alle infermiere, il vero termometro assistenziale della struttura, figure professionali dell'Ente che si occupano in tutto e per tutto degli ospiti, ma anche cartina al tornasole della funzionalità dell'Istituto e del grado di vivibilità del complesso riscontrato dai degenti.

Punto di riferimento insostituibile per gli anziani, gli ASA/OSS devono quindi possedere, accanto ad un'elevata capacità operativa, una grande sensibilità che li metta in condizione di capire e risolvere tutti quei problemi di natura non strettamente sanitaria, bensì legati alle naturali esigenze

umane di un anziano, e sapersi adoperare per risolverli con tempestività, rendendo così il soggiorno del degente, oltrechè protetto, anche piacevole.

### **Servizio riabilitativo fisioterapico**

Il servizio fisioterapico riabilitativo avviene attraverso un intenso lavoro di equipe svolto dal medico, dall'infermiere/a professionale, dagli ASA/OSS e dal/la fisioterapista.

La valutazione delle principali affezioni del paziente è uno dei punti prioritari da cui partire per individuare le cure appropriate e metterle in pratica rapidamente.

Il compito che spetta alla figura del fisioterapista è duplice: da una parte cercare di recuperare al meglio chi ha perso le proprie capacità motorie ma è in grado di riacquistarle, e dall'altro tentare di arginare e limitare il più possibile la degenerazione cronica delle patologie in atto in tutti quei soggetti che non hanno più la possibilità di muoversi liberamente.

Togliere il dolore attraverso terapie antalgiche e stimolare le capacità residue dei degenti tramite cure e attrezzature elettromedicali sono i doveri base del fisioterapista, il quale si avvale, per l'espletamento delle proprie mansioni, anche di apparecchiature specialistiche.

Gli esercizi svolti dai pazienti sono usualmente individuali, ma è prevista anche (2 volte alla settimana) una ginnastica di gruppo per alcuni pazienti, secondo le indicazioni della Direzione Sanitaria, in base non solo alle caratteristiche motorie, ma anche psico-fisiche.

Le cartelle fisioterapiche, che riguardano gli ospiti, vengono redatte tenendo presenti le capacità motorie, ma anche le funzioni cognitive rilevate attraverso il supporto di una testica idonea.

Il rapporto con i tecnici ortopedici per la valutazione di protesi o di particolari calzature e ausili che migliorino l'autonomia del paziente chiude il quadro delle attività svolte dal fisioterapista che ricopre, al pari del medico e delle infermiere, uno dei ruoli più delicati all'interno della struttura.

# **Servizi Assistenziali**

## **Servizio di animazione-ricreazione**

Per continuare a mantenere attive le funzioni psico-cognitive degli anziani, all'interno dell'Ente è attivo un servizio di animazione svolto da una figura professionale che, attraverso delle attività studiate e pianificate, invoglia i degenti a vivere, limitatamente alle loro possibilità, ogni esperienza in modo dinamico.

Dalla lettura quotidiana del giornale, che estende il piano della realtà del soggetto, si passa a piccoli lavori artistici come la pittura o la realizzazione di figure con carta o altri materiali, al training sulla memoria e sulle facoltà cerebrali di base per mezzo di cruciverba e giochi di società.

Particolare interesse presso gli ospiti riveste il gioco della tombola, vuoi perché consolidata esperienza associativo-competitiva, vuoi perché retaggio e memoria della gioventù, questo svago riesce a calamitare l'attenzione ed il plauso di quasi tutti gli ospiti, che alla fine vengono regolarmente gratificati anche da piccoli regali e doni.

Piccole forme di aiuto e conforto svolte parallelamente alle forme assistenziali-sanitarie, che contribuiscono a far sì che la persona non subisca passivamente l'ospedalizzazione e le terapie che essa comporta, ma trovi, nelle realizzazione delle proprie capacità e/o nelle proposte degli operatori, le motivazioni per portare avanti la propria esperienza nella Casa di Riposo con la serenità della vecchiaia, ma anche con lo spirito e la curiosità della gioventù.

## **Servizio di assistenza religiosa**

Attualmente sospeso per emergenza Covid-19

Il servizio è reso possibile grazie alla disponibilità del sacerdote di Fengo, che garantisce la celebrazione delle messe feriali, festive e prefestive relativamente al culto cristiano-cattolico.

Le messe vengono celebrate all'interno della cappella privata dell'Ente, parte integrante della costruzione originaria della villa settecentesca e adesso centro di riferimento spirituale per gli ospiti della Fondazione.

La trasformazione dell'ex colombario in santella (struttura architettonica che meritava di esser conservata) ha permesso di ospitare una statua della Vergine del Rosario all'interno del parco della villa; la statua, donata dalla confraternita del Santo Sacramento alla casa di riposo, ha creato l'occasione che permette ogni anno, durante il mese di Maggio, alla comunità di Fengo di recarsi presso la santella in forma di pellegrinaggio per le tradizionali preghiere mariane in compagnia dei ricoverati.

Un'occasione particolare per gli ospiti di avere un contatto con la sfera religiosa è anche la Domenica delle palme nel corso della quale, riproducendo il cammino percorso da Gesù nell'ingresso a Gerusalemme, gli ospiti possono assistere alla benedizione degli ulivi e a partecipare alla partenza della processione religiosa che, avviandosi proprio dal cortile della Fondazione, si dirige verso la Chiesa parrocchiale.

Per coloro i quali professassero una fede diversa da quella cristiano-cattolica si assicura il rispetto di ogni forma di culto.

## **Servizi Generali**

### **Servizio di ristorazione**

Il servizio di ristorazione viene garantito attraverso l'impiego di un Capo Cuoco ed di un Aiuto Cucina oltrechè il sussidio di operatori ASA/OSS per il servizio in sala ed il disbrigo dei locali atti alla fruizione dei pasti.

Il menù all'interno della struttura viene redatto dal capo Cuoco e dall'Aiuto Cucina e sottoposto all'approvazione del Direttore Sanitario. Vengono infatti tenuti presenti nella formulazione dello stesso tutti gli eventuali problemi relativi alle difficoltà degli ospiti nella consumazione dei pasti e/o l'impossibilità dei degenti ad assumere particolari sostanze per patologie in corso.

Il menù standard, esposto sia nei locali cucina sia nella sala refettorio, varia con cadenza settimanale, differenziandosi da stagione a stagione e prestando un occhio di riguardo alle specialità della gastronomia lombardo-emiliana, i cui piatti tipici rappresentano ed hanno rappresentato la base dell'alimentazione per tutte le generazioni delle nostre terre.

Nelle giornate festive ed in occasione di particolari ricorrenze al menù tradizionale (un primo, un secondo, contorni, frutta e caffè) vengono aggiunti anche dolci e torte tipiche del periodo in cui cade la ricorrenza o la festività.

Il servizio ristorazione oltrechè il pranzo (ore 11.45) e la cena (ore 17.45) prevede il servizio relativo alla colazione (ore 8.00), lo spuntino di metà mattinata (ore 10.00), e quello di metà pomeriggio (ore 16.00).

### **Servizio di lavanderia**

L'Ente dispone di una propria lavanderia interna, ma attualmente, il Servizio di lavanderia per tutti gli abiti e gli indumenti dei degenti e per la biancheria dell'Ente, è appaltato a ditta esterna, i cui costi sono completamente a carico della FONDAZIONE, che provvede al lavaggio e alla stiratura dei capi degli ospiti.

Inoltre, nell'eventualità si dovessero presentare problemi nel recupero del vestiario inviato dagli ospiti alle operazioni di pulitura, oppure smarrimenti o danneggiamenti ecc., sarà cura dell'Ente provvedere al ripristino delle condizioni iniziali attraverso la fornitura di un nuovo capo o la riparazione, ove possibile, di quello precedentemente posseduto dall'ospite.

### **Servizio di trasporto**

Il servizio di trasporto per le esigenze l'Ente, ma anche per le eventuali necessità degli ospiti, avviene attraverso l'ausilio del mezzo di proprietà dell'Ente stesso, condotto dal personale della Fondazione, da volontari o da obiettori di coscienza in forza all'Ente, debitamente autorizzati dalla Direzione a svolgere mansioni di trasporto dei degenti per piccole visite o controlli periodici; il personale addetto ai trasporti espleta altresì incarichi volti al fine di supportare l'opera della Direzione nella consegna o nel recapito di pratiche, fascicoli ed incartamenti da e per l'Ente.

Nel caso in cui il trasporto fosse effettuato da uno dei mezzi del soccorso volontario il pagamento della prestazione, verrà addebitato all'utente che ne avesse usufruito.

### **Servizio pulizie**

E' svolto all'interno della struttura per mezzo di Inservienti che, effettuando turni che si articolano in fasce orarie che vanno dalle 8.00 alle 17.00, assicurano la pulizia e l'igiene di tutti i locali ad uso comune della struttura, dei bagni, delle camere degli ospiti, degli uffici, degli infissi, dei mobili e di tutti gli arredi presenti nella struttura.

### **Servizio di assistenza sociale**

Non esiste il servizio di assistenza sociale all'interno dell'Ente che comunque dispone di organizzazioni sul territorio comunale e nell'area di influenza dei comuni limitrofi atte a svolgere tutto il lavoro burocratico-fiscale-pensionistico ordinario e eventualmente dello straordinario di cui dovesse esserci necessità.

### **Servizio di barbiere e parrucchiera**

Le esigenze dei degenti in materia di taglio capelli vengono garantite attraverso la collaborazione con professionisti esterni che settimanalmente provvedono a soddisfare le necessità estetiche degli ospiti. Il giorno usualmente destinato all'espletamento di questo compito è Martedì (dalle ore 9 alle 12) ma sia il giorno che gli orari, usualmente fissi, sono suscettibili di variazioni a seconda delle esigenze degli utenti. Le richieste degli utenti in materia sono comunque sempre soddisfatte in tempi rapidi.

Un locale è quindi stato messo a disposizione dall'Ente per il servizio barbiere-parrucchiera che, seppur rimanendo a carico degli utenti, viene offerto ad un prezzo agevolato. Il costo del servizio è incluso nella retta di degenza.

### **Servizio di pedicure-manicure**

Viene fornito all'occorrenza con l'ausilio di una estetista esterna, il costo è incluso nella retta di degenza e viene comunque erogato ai degenti al bisogno.

## Norme di Sicurezza

Tutte le attrezzature, i macchinari ed ogni tipologia di ausilio strumentale che viene impiegato dal personale nell'espletamento di ogni sorta di servizio all'interno dell'Ente sono sottoposti alle norme del T.U. n. 81/2008 in materia di sicurezza sul lavoro.

L'Ente non avendo al proprio interno figure professionali atte a ricoprire il ruolo di responsabile della sicurezza garantisce questo servizio attraverso l'impiego di una figura esterna che svolge il ruolo di responsabile a termini di legge.

Gli impianti ed i locali di cui la struttura è dotata risultano a norma e sottoposti a verifica e controllo periodico di funzionamento per testarne la funzionalità.

In tema di igiene degli alimenti le strutture e le macchine impiegate nel processo produttivo vengono trattati secondo i dettami della H.A.C.C.P. n° 155/1997 che regolano e disciplinano in modo rigoroso questo settore.

Parimenti realizzati e controllati secondo i dettami delle normative vigenti in materia sono gli impianti:

- Antincendio
- Ascensori
- Elettrico
- Riscaldamento
- Citofono

L'Ente ha assolto gli obblighi relativi alle prescrizioni dettate dal T.U. N. 81/2008 per garantire la sicurezza sul luogo di lavoro, sfruttando al contempo gli spazi in modo razionale ed ergonomico. Per entrambi i fabbricati le linee architettoniche sviluppate ed i materiali impiegati sono di tipo tradizionale per meglio inserire i nuovi fabbricati nel contesto ambientale circostante.

Garantire sicurezza senza però depauperare il personale impiegato della possibilità di ottimizzare il proprio lavoro: questa in sintesi la congiuntura che permette di lavorare in tranquillità, con il massimo del rendimento e senza inutile spreco di tempo ed energie.

## **Personale**

<b>N</b>	<b>16</b>	<b>O.S.S.</b>
<b>N</b>	<b>1</b>	<b>Capo Cuoco</b>
<b>N</b>	<b>1</b>	<b>Aiuto Cucina</b>
<b>N</b>	<b>1</b>	<b>Operaio Specializzato</b>
<b>N</b>	<b>3</b>	<b>Infermiere Professionale</b>
<b>N</b>	<b>3</b>	<b>Fisioterapista - part time</b>
<b>N</b>	<b>1</b>	<b>Animatrice</b>
<b>N</b>	<b>2</b>	<b>Inservienti di orario pieno</b>
<b>N</b>	<b>1</b>	<b>Istruttore Direttivo</b>
<b>N</b>	<b>1</b>	<b>Direttore Sanitario</b>
<b>N</b>	<b>1</b>	<b>Direttore Generale</b>

**Tutto il personale impiegato nell'ente opera munito di tesserino identificativo riportante fotografia nome, cognome e mansione dell'addetto.**

## Il Sistema Qualità all'interno dell'Ente

La qualità, intesa in senso generale, in questi anni sta assumendo, in tutti i settori della società civile, un'importanza centrale; soprattutto riveste una funzione chiave in tutte quelle aziende ed Enti atti ad erogare un servizio alla persona.

Le esigenze di sicurezza sul lavoro, temperate ai nuovi standard d'impiego di risorse umane e mezzi richiesti da una domanda sempre maggiore di professionalità, e la complessità crescente del sistema dei servizi, obbligano le strutture fornitrici di assistenza a dotarsi di tutti gli accorgimenti necessari alla corretta erogazione del servizio.

Mutuando, per i servizi sanitari e sociali, il concetto di qualità dalle definizioni di Palmer e di Donabedian, possiamo dire che qualità nel sistema assistenziale significa capacità di migliorare lo stato di salute e la soddisfazione di una popolazione/utenti/cittadini, nei limiti concessi dalle tecnologie e dalle risorse disponibili. Dunque per ottenere questo risultato, e quindi un miglioramento continuo della qualità, è necessario sottoporre ogni settore, in cui l'Ente ripartisce il servizio, a verifica periodica.

Non solo il personale addetto direttamente all'assistenza degli ospiti, ma anche i tecnici, gli amministratori e le figure operanti nell'Ente con mansioni generiche devono ricorrere a verifiche periodiche, non tanto per essere sottoposte a giudizio, quanto piuttosto per migliorare la propria efficienza e garantire il proprio rendimento.

Il personale non è però il solo a dover essere responsabile del servizio in quanto anche le strutture ed il materiale di cui gli operatori usufruiscono, devono essere monitorati e valutati come adatti all'impiego a cui sono destinati. Così facendo, si evitano non solo spiacevoli inconvenienti, ma si permette anche a tutti di fornire il massimo delle prestazioni.

Anche il processo, attraverso il quale si controllano gli obiettivi ed i relativi programmi di gestione, entra nel controllo qualità, in quanto la gestione deve poter non solo controllare lo status quo, ma anche fornire piani adeguati di rilancio e, se necessario, di riqualificazione di impianti e personale.

Il **progetto qualità** non è un parametro accessorio, bensì un settore normato sin dal 1992, con il decreto legislativo 502, e dal decreto 517 del 1993 il cui articolo 10 riguarda proprio il "controllo di qualità".

In ottemperanza alle recenti disposizioni regionali e nell'ottica del miglioramento continuo della qualità monitorata (MCQM) questa Amministrazione procederà alla rilevazione semestrale del livello di qualità del servizio (complessivamente inteso e a tutti i livelli, da quello strettamente assistenziale fino ad arrivare agli aspetti amministrativi) percepito dall'utenza. Al riguardo è in fase di elaborazione un'apposita scheda di valutazione degli indici di gradimento.

## **Organigramma**

**Presidente**

**Consiglio di Amministrazione**

**Direzione Generale**

**Direzione Amministrativa**

**Direzione Sanitaria**

**Ufficio Accoglienza e Relazioni  
con il Pubblico**

**Servizio Infermieristico**

**Ufficio Contabilità**

**Servizio Ausiliario**

**Ufficio Tecnico**

**Servizio Fisioterapico**

**Ufficio Personale**

**Servizio di Animazione**

## Carta dei Diritti della Persona Anziana

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

**Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:**

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*
- famiglie e formazioni sociali

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

**Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:**

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

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

## **La persona anziana al centro di diritti e di doveri**

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

### **La persona ha il diritto**

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà

Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.

### **La società e le Istituzioni hanno il dovere**

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

Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a cogliere il significato nel corso della storia della popolazione

Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

Di 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 vivere con chi desidera.

Di avere una vita di relazione

Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

Di 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 favorire per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

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 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 contrastare, in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

## **La tutela dei diritti riconosciuti**

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

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

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario, socio-economico e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

### **RETTE DEGENZA ANNO 2020**

- CAMERA A DUE LETTI €. 50,00 giornaliera non residenti
- CAMERA A DUE LETTI €. 48,50 giornaliera residenti
- CAMERA UN LETTO €. 185,00 mensili di supplemento
- RETTA DEGENZA SOLVENTI €. 77,50
- RETTA DEGENTI SU PL ACCREDITATI MA NON AMMESSI A BUDGET €. 27,50 quota sanitaria in aggiunta alla retta base

Nella retta di degenza sono inclusi tutti i servizi ad esclusione del trasporto effettuato tramite l'ausilio dei mezzi del soccorso volontario, spese telefoniche, mentre il servizio parrucchiera è inglobato nella retta di degenza giornaliera.

### **DETRAZIONI FISCALI**

E' possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria. A tale scopo l'ufficio amministrativo rilascia ogni anno una apposita certificazione, entro il termine fissato dalla normativa di riferimento.

Per informazioni più dettagliate è possibile contattare l'Ufficio Amministrativo al numero 037270106 interno 3.

### **RECLAMI**

Gli ospiti, i propri garanti e/o famigliari possono presentare reclami per iscritto direttamente al protocollo della Fondazione Guida Onlus, oppure tramite mail ai seguenti indirizzi:

[rsa.fengo@fondazioneguida.it](mailto:rsa.fengo@fondazioneguida.it) [amministrazione@fondazioneguida.it](mailto:amministrazione@fondazioneguida.it)

Le risposte da parte della Fondazione Guida Onlus dovranno pervenire al richiedente entro e non oltre i gg 30 dalla data di presentazione dell'istanza.

### **RILASCIO COPIA FASCIOLI SANITARI**

E' possibile richiedere per iscritto direttamente al protocollo della Fondazione Guida Onlus, oppure tramite mail ai seguenti indirizzi [rsa.fengo@fondazioneguida.it](mailto:rsa.fengo@fondazioneguida.it)  
[amministrazione@fondazioneguida.it](mailto:amministrazione@fondazioneguida.it)

il fascicolo sanitario dell'ospite, in carta libera, direttamente dall'ospite medesimo oppure dal familiare garante del ricovero o dall'Amministratore di Sostegno e/o tutore della persona ricoverata.

Dette copie potranno essere rilasciate al costo di €. 0,30 a foglio in formato A4

Il rilascio del fascicolo sanitario dovrà avvenire entro gg. 30 dalla data di presentazione della richiesta.

## SCHEDA DI RILEVAZIONE DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DI UTENTI E FAMILIARI – RSA

Gentile Ospite,

tutto il personale della RSA FONDAZIONE GUIDA è costantemente impegnato nel miglioramento della qualità del servizio, con l'obiettivo di rispondere in modo sempre più adeguato ai bisogni ed alle aspettative degli Utenti. Per questo la Sua collaborazione è un aiuto prezioso.

Le chiediamo di impiegare qualche minuto del Suo tempo per compilare il seguente questionario, eventualmente con l'aiuto di un familiare, e di restituirlo consegnandolo in busta chiusa al Personale oppure inserendolo nella apposita cassetta che troverà nel salone.

Nel ringraziarLa per la Sua attenzione è graditi porgerLe i nostri migliori saluti

Fengo,

Il Direttore Generale

Accettazione	Giudizio
1. E' il suo primo ricovero presso questa RSA?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
2. Al momento dell'ingresso ha ricevuto tutte le informazioni necessarie?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Accessibilità	Giudizio
3. Quanto è distante la sua casa dalla RSA	<input type="checkbox"/> Meno di 20 km <input type="checkbox"/> 21-50 km <input type="checkbox"/> Più di 50 km
4. L'orario di visita è adeguato alle mie esigenze	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so
Personale	

5. Esprimi un voto da 1 a 10 alle seguenti caratteristiche del personale di staff

	puntualità	cortesia	competenza	relazione	affidabilità
Direttore Sanitario					
Medico					
Infermiere					
OSS					
Fisioterapista					
Animatore					
Coordinatore OSS					

Trattamenti	Giudizio					
6. Io e la mia famiglia siamo stati coinvolti in tutte le decisioni riguardanti il mio trattamento e la nostra opinione è stata sempre presa in considerazione	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so					
7. Mi sono sentito trattato con rispetto e in ogni momento è stata considerata la mia privacy e la mia dignità	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so					
8. Sono soddisfatto della frequenza delle presenze del personale medico	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so					
9. Riesco a comunicare con il personale di assistenza quando mi serve	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so					
10. La mia religione e le mie convinzioni personali sono state sempre rispettate	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so					
Ambiente e comfort	Giudizio					
11. Ho trovato gli ambienti funzionali e confortevoli	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so					
12. Esprimi un voto da 1 a 10 alle seguenti caratteristiche degli ambienti						
	Camera	Bagno	Salone	Corridoi	Palestra	Aree all'aperto
Pulito e curato						
Spazioso						
Privato						
Confortevole						
Gradevole						

Sicuro						
--------	--	--	--	--	--	--

Tempi	Giudizio
13. I tempi della mia giornata sono stati rispettati (es.: riposo, terapie, pasti, svago)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so
14. Nei limiti del possibile, il personale ha sempre risposto alle mie richieste	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so
15. Ritengo adeguato il tempo dedicato all'assistenza	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so
Servizi	Giudizio
16. Il servizio di ristorazione è adeguato alle mie aspettative	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so

17. I servizi di intrattenimento (TV, radio, film, animazione, ecc.) sono adeguati alle mie aspettative

18. I servizi accessori (lavanderia, parrucchiere, ecc.) sono adeguati alle mie aspettative

**Lasciando la RSA (in caso di dimissioni per rientro a domicilio)**

19. Io e la mia famiglia siamo stati coinvolti anticipatamente riguardo al mio rientro a casa

20. Gli standard e gli impegni dichiarati sono stati rispettati

21. La relazione e le informazioni ricevute al momento della dimissione sono state adeguatamente informative

22. Io e la mia famiglia abbiamo ricevuto un'adeguata informazione riguardo alle cure da proseguire a domicilio

23. Prima di rientrare a casa sono stato informato circa l'adeguatezza e sicurezza dell'ambiente domestico risp

**Tutto sommato...**

24. Tutto sommato, sono soddisfatto della mia esperienza in questa RSA

25. Raccomanderei questa RSA ai miei amici e conoscenti se ne avessero la necessità

26. Se potessi migliorare qualcosa, consiglierei

---

---

---

Informazioni personali

Sono:  Uomo  Donna

Fascia di età:  meno di 40  41-50  51-60  2  più di 60

Compilato da:  Ospite  familiare/conoscente  Ospite con familiare/conoscente

Data \_\_\_\_\_

# MENU INVERNALE



# SECONDA SETTIMANA

GIORNO	PRANZO	CENA
LUNEDI	PASTA ALL'AMATRICIANA <sup>1</sup> SALSICCIA CON PISELLI INSALATA DI STAGIONE PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA	ZUPPA DI VERDURA <sup>9</sup> SFORMATO DI PATATE E FUNGHI <sup>1-3-7</sup> VERDURA COTTA PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA
MARTEDI	TORTELLINI BURRO E SALVIA <sup>1-3-7</sup> FILETTO DI MERLUZZO PANATO <sup>4</sup> INSALATA DI STAGIONE PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA	VELLUTATA DI CAROTE <sup>9</sup> PORCHETTA VERDURA COTTA PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA
MERCOLEDI	GNOCCHI DI SEMOLINO ALLA PARMIGIANA <sup>1-7</sup> FRITTATA CON SPINACI <sup>3-7</sup> INSALATA DI STAGIONE PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA	ZUPPA DI PORRI E PATATE <sup>9</sup> STRACCETTI DI POLLO AL FORNO VERDURA COTTA PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA
GIOVEDI	RISOTTO CON SALSICCIA <sup>7-9</sup> HAMBURGER DI MANZO ALLA VALDOSTANA <sup>7</sup> INSALATA DI STAGIONE PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA	CREMA DI ZUCCA <sup>9</sup> INVOLTINI CON SPINACI <sup>7</sup> VERDURA COTTA PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA
VENERDI	PASTA AL RAGU' DI PESCE <sup>1-4</sup> FILETTO DI NASELLO ALLA MUGNAIA <sup>4-7</sup> INSALATA DI STAGIONE PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA	RAVIOLI IN BRODO <sup>1-3-9</sup> FORMAGGI MISTI <sup>7</sup> VERDURA COTTA PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA
SABATO	ZUPPA DI PATATE E FUNGHI <sup>9</sup> BRASATO CON POLENTA INSALATA DI STAGIONE PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA	MINISTRA DI RISO E SPINACI <sup>9</sup> OMELETTE <sup>3-7</sup> VERDURA COTTA PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA
DOMENICA	LASAGNE ALLA BOLOGNESE <sup>1-3-7-9</sup> POLLO AL FORNO INSALATA DI STAGIONE PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA TORTA <sup>1-3-7</sup>	MINISTRONE <sup>9</sup> UOVA SODE <sup>3</sup> VERDURA COTTA PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA

## ALTERNATIVE SEMPRE PRESENTI

- **PRIMI PIATTI** PASTA ALL'OLIO<sup>1</sup> - RISO ALL'OLIO - PASTINA IN BRODO VEGETALE<sup>1-3-9</sup> - SEMOLINO IN BRODO<sup>1-9</sup>
- **SECONDI PIATTI** CARNE MACINATA - POLLO LESSO - PROSCIUTTO COTTO - CRESCENZA<sup>7</sup>
- **CONTORNI** PURE' DI PATATE<sup>7</sup> - PATATE BOLLITE - INSALATA
- **FRUTTA** FRUTTA FRESCA - COTTA AL FORNO - FRUTTA FRULLATA - FRUTTA SCIROPATA - YOGURT<sup>7</sup>
- **PANE** CRACKERS<sup>1</sup>

- I NUMERI ACCANTO A OGNI PIETANZA INDICANO GLI ALLERGENI PRESENTI NELLA STESSA (ALLEGATO REG. UE 1169/11 – "ALLERGENI")

