



Tilde e Luigi Colosio

**RESIDENZA SANITARIA
ASSISTENZIALE**

CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2026

via Biline, 74/76 - 25050 Rodengo Saiano – Brescia
tel 030/6810926 fax 030/6812401

mail: info@coopgenesi.it pec: genesi@pec.confcooperative.it

INDICE:

INTRODUZIONE

La Storia.....	P.3
La Struttura.....	P.3
La Gestione.....	P.6
La Mission.....	P.6

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Carta dei diritti dell'anziano.....	P.7
Organismi di vigilanza atti a tutelare i diritti delle persone assistite.....	P.7

LA STRUTTURA E LE SUE ATTIVITA'

Ubicazione.....	P.8
Richiesta di accoglienza e gestione della lista d'attesa.....	P.9
Informazioni preliminari all'ingresso.....	P.10
Visite guidate.....	P.10
Accoglienza.....	P.10
Presa in carico.....	P.11
Servizi specifici.....	P.11
Giornata tipo.....	P.14
Figure professionali.....	P.14

ALTRE INFORMAZIONI

Orario di visite.....	P.16
Orari segreteria	P.16
Dimissioni.....	P.16
Alcune raccomandazioni.....	P.17
Accesso alla documentazione sanitaria.....	P.17
Continuità assistenziale.....	P.18
Modalità di segnalazioni suggerimenti, richieste o lamentele.....	P.19
Sistema di valutazione del grado di soddisfazione.....	P.20

ALLEGATO A COSTI	P.21
ALLEGATO B MENU.....	P.24
ALLEGATO C ORGANIGRAMMA	P.27

1. INTRODUZIONE

A. La storia

La Residenza Sanitaria Assistenziale è stata voluta e realizzata dal Comune di Rodengo Saiano, con il contributo dei Comuni di Ome, Paderno Franciacorta, Provaglio d'Iseo, Castegnato ed intitolata ai coniugi Tilde e Luigi Colosio, uomo quest'ultimo molto attento ai bisogni dei deboli, imprenditore di successo particolarmente legato alla propria terra ed alle proprie origini. Egli ha rappresentato un raro esempio di imprenditore con il cuore in mano:

*....."io sono nato da gente umile ed ho fatto il possibile per dare benessere a chi ha le mie stesse radici.
Non ho mai desiderato il lusso: a una grande villa, preferisco un
supermercato nuovo perché così posso dare lavoro onesto a tanti figli di gente dei miei
paesi che vive sulla mia stessa terra".....*

L'imprenditore Luigi Colosio in una lettera indirizzata al comune di Rodengo Saiano manifestò la propria volontà di donare allo stesso un'area per la realizzazione della struttura destinata ad ospitare gli anziani, allo stesso tempo esprime la volontà di donare altre aree, vincolandone il ricavato della vendita alla costruzione della nuova residenza per anziani.

Nasce così la Residenza Sanitaria Assistenziale "Tilde e Luigi Colosio", ubicata a Rodengo Saiano in via Biline, località Delma, su un'area di 35.000 mq, nel verde della Franciacorta, tra la strada statale 510 del Sebino Orientale e le colline, dalle quali si affaccia la maestosa sagoma dell'antico monastero del Monte Calvario.

La Residenza ha evoluto nel tempo la propria funzione sociale diventando un polo di servizi per il territorio, rispondendo in modo concreto alle diverse tipologie di bisogno della persona anziana ed anche, più in generale, quelli dei cittadini.

B. La struttura: Residenza Sanitaria Assistenziale 84 posti letto (accreditati ed a contratto) + 30 posti letto Alzheimer (accreditati ed a contratto) + 6 posti letto (autorizzati ed accreditati non a contratto) qui di seguito per brevità Struttura

La struttura è stata pensata e realizzata al fine di fornire un servizio integrato nel settore dell'assistenza agli anziani, ponendo attenzione sia agli aspetti alberghiero assistenziali che sanitari, ed è autorizzata ad ospitare 120 persone non autosufficienti, di cui:

- 84 in RSA autorizzati, accreditati e contrattualizzati con Regione Lombardia,
- 30 in RSA in due nuclei Alzheimer autorizzati e contrattualizzati con Regione Lombardia,
- 6 in RSA nucleo F (Centro Vita) autorizzati, accreditati e non contrattualizzati da Regione Lombardia.

La Residenza Sanitaria Assistenziale – 84 posti letto di cui 4 singole + 30 posti letto Alzheimer (di seguito per brevità RSA)

84 posti letto:

La RSA è organizzata in nuclei abitativi:

- nucleo B: disposto al piano terra formato da dieci camere a due posti letto,
- nucleo C, nucleo D e nucleo E: al primo piano composti ognuno da otto camere a due posti letto e una camera a quattro posti letto.
- Nucleo F: al primo piano composto da quattro camere singole.

Ogni camera è dotata di impianto centralizzato di ossigeno e di propri servizi igienici, con doccia assistita.

Ogni nucleo è caratterizzato da colori diversi per facilitare la loro individuazione da parte dei Residenti. Al fine di riproporre un modello organizzativo il più possibile vicino alla realtà abitativa domiciliare, ogni nucleo è dotato di un locale adibito a soggiorno, una piccola cucina ed un bagno assistito.

30 posti letto Alzheimer:

I Nuclei Alzheimer sono destinati a persone con diagnosi di Alzheimer o, comunque, affette da forme di demenza che provocano turbe comportamentali.

I Nuclei Alzheimer all'interno della RSA sono:

- nucleo A disposto al piano terra ed è formato da 10 camere a due posti letto
- nucleo G disposto al piano terra ed è formato da 10 camere singole



Nucleo Alzheimer
TILDE E LUIGI COLOSIO

Entrambi i nuclei sono articolati ed organizzati secondo gli standard previsti. I corridoi consentono la deambulazione senza interruzioni, il nucleo è dotato di un soggiorno dal quale è possibile accedere al giardino Alzheimer per permettere un percorso in sicurezza. Nelle aree comuni del nucleo verranno realizzate le attività ludico-ricreative ed educative dedicate ai Residenti ivi ricoverati.

Per ragioni di sicurezza l'accesso al reparto è controllato con un sistema elettronico a codice.

La sistemazione degli ambienti è predisposta con la finalità di garantire:

- la massima sicurezza dei Residenti;
- uno stimolo all'orientamento, evitando al tempo stesso una sovra stimolazione o stimoli all'orientamento non comprensibili;
- la disponibilità di spazi organizzati, nei quali i Residenti possano muoversi con libertà e sicurezza e con la possibilità di poter fruire anche di uno spazio esterno: un giardino protetto nel quale svolgere attività di giardinaggio.

La valutazione del bisogno e la formazione professionale adeguata alla complessità della patologia sono gli elementi a cui quotidianamente cerchiamo di dare una risposta, attraverso l'attivazione di scelte organizzative specifiche.

Gli obiettivi specifici del Nucleo Alzheimer sono:

- Garantire ai Residenti, con deterioramento cognitivo ed importanti turbe del comportamento, le necessarie condizioni di protezione e di sicurezza e allo stesso tempo ritmi di vita e stimoli "riabilitativi" adeguati alle loro ridotte capacità cognitive e funzionali.
- Assicurare globalmente, a tutti i residenti, un'adeguata personalizzazione del progetto assistenziale.

Il Centro "Vita agli Anni" – 6 posti letto (di seguito per brevità Centro)

Il Centro "Vita agli Anni" è composto da n. 6 posti letto del nucleo F posto al primo piano.

Le camere del Centro sono singole, dotate di tutti i comfort, spaziose e molto luminose con vista sul parco adiacente.

La finestra delle camere è dotata di tapparella con sistema elettrico, per facilitare la persona anziana nella gestione dell'illuminazione della propria camera.

Il letto unisce la semplicità di utilizzo, la comodità ed il design con l'ergonomia, con un piano di rete suddiviso in quattro sezioni indipendenti tra loro che permettono all'residente, con apposito telecomando, di posizionarsi al meglio per il riposo, per la lettura e per guardare la televisione di cui ogni camera è dotata. L'ulteriore arredo si compone di comodino su ruote, di armadio spazioso e di tavolo scrivitorio.

La camera, inoltre, è dotata di una poltrona elettrica su ruote dal design elegante ed avvolgente, che permette al personale di servizio di poter spostare il residente, comodamente posizionato, in tutta la struttura. Tale poltrona, reclinabile a 180 gradi a letto, potrà essere utilizzata dal familiare qualora egli in particolari momenti, previa autorizzazione del Responsabile Sanitario/personale medico, sentisse la necessità di fermarsi per situazioni di urgenza sanitaria accertata.

Il bagno privato è dotato di tutti i comfort e ausili per disabili, con un mobiletto a specchio. Tutta la struttura è dotata di sistema di diffusione sonora di musica e di un sistema di collegamento Wi Fi.

Dotazioni della struttura

La struttura è dotata di ambulatori medici, palestra, cucina, lavanderia, area ristoro, reception, sale polifunzionali per animazione, cappella, sala conferenze, stanza sensoriale, sala del commiato (tutte provviste di aria climatizzata) ed un parco di circa 30.000 mq attrezzato con gazebi e panchine.

Una delle maggiori preoccupazioni delle figure professionali che operano con persone anziane affette da demenza è costituito dal *wandering*: il vagare.

Il wandering è un sintomo comportamentale che potrebbe compromettere la sicurezza individuale della persona affetta da demenza, infatti, spesso chi ne soffre sente il bisogno di andare in giro e in molti casi finisce per allontanarsi e vagabondare con il rischio di smarrirsi e farsi male e con difficoltà poi a ritrovare la strada del ritorno.

Per la gestione dei pazienti affetti da demenza che vagano, la RSA "Tilde e Luigi Colosio" e il "Centro Vita agli Anni" hanno sviluppato un piano di messa in sicurezza dei residenti affetti da tale patologia, dotandoli di braccialetti, da mettere al polso, che emettono un segnale d'allarme quando varcano il cancello d'ingresso della struttura. Tale strumento permette da un alto al personale operante in struttura di ricondurre il Residente all'interno della stessa e dall'altro garantisce all'residente la corretta e doverosa sicurezza e controllo.

Sarà cura dell'equipe medica stabilire, tramite scale di valutazione oggettive, la necessità dell'utilizzo del braccialetto, informando l'residente e/o il familiare di riferimento.

Sistema domotico di sollevamento a parete elettronico degli Residenti

All'interno delle strutture socio-sanitarie-assistenziali la movimentazione assume un ruolo molto importante, il sollevamento, nel lavoro di assistenza, riguarda sia la persona che solleva sia la persona che viene movimentata. Quindi bisogna sempre tener conto delle varie patologie e dei problemi connessi al "carico umano".

È stato installato in ogni camera della struttura Tilde e Luigi Colosio (120 posti) e nella palestra un sistema di sollevamento dei residenti a binario ad H.

Il sistema a carroponete è composto da una rotaia fissata al soffitto da cui scende una cinghia alla quale viene inserito il modulo di sollevamento.

il sistema ad H consente di spostare la persona assistita in un qualsiasi punto interno alla stanza delimitata dai due binari fissi e non solo lungo l'asse di percorrenza della rotaia. Una volta montato il sistema non occupa alcun spazio a terra consentendo così la massima possibilità di movimento da parte degli operatori. Il sollevamento verticale della persona assistita è motorizzato e viene garantito da una imbracatura idonea a secondo delle singole specificità, mentre lo spostamento orizzontale, nelle 4 direzioni, avviene manualmente.

I vantaggi di queste attrezzature sono:

- Velocità: il lavoro di mobilitazione diventa più veloce rispetto a quella manuale per quanto riguarda i Residenti più pesanti e/o rigidi senza però tralasciare l'aspetto assistenziale;
- Sicurezza: maggior sicurezza per noi operatori per quanto riguarda la stabilità del residente per il passaggio da un ausilio all'altro; ma anche maggior sicurezza per il residente che ha meno paura di cadere e farsi male;
- Minor sovraccarico per l'operatore: meno sovraccarico per la schiena dell'operatore e minor rischio di incorrere in infortuni sul lavoro dovuti a movimenti bruschi o sbagliati durante la movimentazione;
- Minor dolore per il paziente: durante le movimentazioni alcuni residenti con limitazioni fisiche si lamentavano per il dolore, con questo sistema, risultano più sereni e meno doloranti;

- Miglior manovrabilità: è più gestibile da manovrare, meno pesante da trasportare e anche nelle camere più strette non c'è più la necessità di spostare i letti e/o altri arredi nella stanza che impedivano lo spostamento.

C. La gestione

La struttura si presenta innovativa non solo nell'aspetto, moderno e sobrio, ma anche nell'esperienza gestionale; la Struttura è infatti gestita da Genesi Impresa Sociale Società Cooperativa Sociale ETS, costituita il 27 ottobre 1998, ed è una cooperativa sociale di tipo A, con sede legale a Rodengo Saiano.

GENESI gestisce dal 1999 la RSA "Tilde e Luigi Colosio" di Rodengo Saiano e, la sua attività si è andata sviluppando all'insegna di considerazioni e riflessioni indotte dai profondi cambiamenti avvenuti in questo periodo di tempo nella condizione di vita degli anziani. In un'ottica di ampliamento della gamma dei servizi offerti in risposta ai bisogni della popolazione anziana GENESI gestisce:

- l'RSA "Tilde e Luigi Colosio";
- il Centro Diurno Integrato "Tilde e Luigi Colosio";
- il Centro Diurno Integrato "CDInsieme Trenzano";
- l'RSA Aperta "Tilde e Luigi Colosio";
- il servizio SAD;
- il servizio C-DOM
- Servizi privati sociosanitari al domicilio
- i servizi sociosanitari dati in gestione da altre realtà

si precisa che negli anni precedenti Genesi ha gestito due comunità residenziali per anziani e nello specifico F.Ili Zini di Paderno Franciacorta e Villa Giuseppina di Gottolengo.

Genesi non ha finalità di lucro e realizza la propria attività ispirandosi ai principi che sono a fondamento della cooperazione sociale e cioè: la centralità della persona umana, la solidarietà, la mutualità e la sussidiarietà.

Genesi è un'impresa sociale che nel proprio agire garantisce il massimo rispetto per la persona. Per questo, ogni giorno, con competenza e professionalità offre l'erogazione del servizio con un chiaro orientamento finalizzato non solo alla salute, ma tende a conseguire per l'residente il più ampio benessere possibile.

D. La mission

Centro dell'attenzione di GENESI è il riconoscimento dell'unicità e della dignità inalienabile della vita fino agli ultimi momenti, in un'ottica di coinvolgimento dell'anziano e/o dei suoi familiari nella valutazione dei servizi erogati.

La mission aziendale è:

***"Ci prendiamo cura degli anziani del territorio con spirito di umanità.
"Non solo anni alla vita, ma vita agli anni".***

Genesi si propone quale nodo nella rete dei servizi per anziani con la finalità di:

- operare una presa in carico globale dell'anziano e dei bisogni che esprime, per offrire risposte diversificate attraverso i servizi interni ed esterni alla struttura;
- sforzarsi di fornire risposte il più aderenti possibile alle esigenze del singolo, pur nella consapevolezza che in struttura si agisce una vita di condivisione in ambiente comunitario;
- stimolare la partecipazione ed il sostegno consapevole delle persone e delle loro famiglie;
- attivare servizi integrativi rivolti alla popolazione anziana residente a domicilio.

In ogni azione Genesi pone al centro la persona cui offre attività pensate per assicurare un'accoglienza familiare.

2. CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

GENESI offre i propri servizi alle persone anziane, la cui disabilità è tale da rendere insufficiente o inadeguata una corretta assistenza al loro domicilio. Il bisogno che spinge a richiedere l'accoglienza presso la struttura può manifestarsi come bisogno sociale, assistenziale o sanitario (quest'ultimo appare prevalente). L'erogazione del servizio è ispirata dai principi di uguaglianza dei diritti, imparzialità, continuità, scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Uguaglianza: a garanzia di una parità di trattamento nei confronti degli assistiti senza distinzione di razza, ideologie, sesso, ceto sociale, religione ed opinioni politiche.

Il rispetto di ogni singola persona non significa in ogni caso uniformità di assistenza; infatti, ogni intervento è personalizzato e tiene in considerazione l'unicità di ciascun residente.

Imparzialità: a garanzia di comportamenti obiettivi ed imparziali nei confronti dei Residenti.

Continuità: a garanzia del servizio erogato, senza interruzioni e costante nella qualità e tipologia delle prestazioni.

Scelta: a garanzia del rispetto dell'individualità e della possibilità di espressione dei Residenti; operativamente le diverse figure professionali hanno il compito, ove possibile, di favorire e stimolare le scelte dei Residenti.

Partecipazione: a garanzia di una partecipazione attiva dei Residenti, quando possibile, e dei loro familiari.

La cooperativa ha dato vita all'ufficio relazioni con il pubblico che ha lo scopo di raccogliere eventuali reclami o suggerimenti.

Efficienza ed efficacia: garantiti attraverso il lavoro per progetti ed un costante controllo sul raggiungimento degli obiettivi.

Tra gli obiettivi sempre presenti c'è l'aumento del livello di qualità delle prestazioni; a tale proposito, la cooperativa applica un impegnativo sistema di qualità certificato.

La condizione di "persona anziana residente di una struttura protetta" può ridurre, di fatto, l'esigibilità dei suoi diritti di persona.

Di seguito elenchiamo i diritti che la nostra legislazione considera fondamentali per la tutela dei cittadini, in particolare quelli deboli:

- sviluppare e conservare la propria individualità e libertà;
- conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni, e sentimenti;
- conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nell'ambiente di appartenenza;
- conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- essere accuditi e curati nell'ambiente che meglio garantisce il recupero delle funzioni lese;
- vivere con chi desidera;
- avere una vita di relazione;
- essere messi in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- essere salvaguardati da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- essere messi in grado di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

A. ORGANISMI DI VIGILANZA ATTI A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

Nel contratto di gestione siglato dall'ente con i cinque comuni proprietari è indicata l'istituzione di una Commissione di Coordinamento e Controllo, formata dai rappresentanti nominati dai Comuni proprietari, dal Legale Rappresentante dell'ente gestore, unitamente al Responsabile Sanitario e ai due rappresentanti eletti dei parenti dei Residenti, presieduta da un medico Geriatra nominato dal Comune di Rodengo Saiano. Questo organismo ha il compito di vigilare sulla corretta gestione della struttura.

Genesi inoltre attua il modello 231/01 di Organizzazione Gestione e Controllo e, attraverso l'organismo di vigilanza, ne verifica l'osservanza e il funzionamento.

Genesi Impresa Sociale Società Cooperativa Sociale ETS, ha definito specifiche procedure operative per la tutela della riservatezza nei trattamenti dei dati personali secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (privacy). Le misure di sicurezza adottate riducono al minimo il rischio di trattamenti non consentiti, accesso non autorizzato alle informazioni, perdita, anche accidentale, dei dati personali dei Residenti

Genesi ha conseguito un sistema di gestione integrato delle certificazioni:

qualità UNI EN ISO 9001:2015



ambiente UNI EN ISO 14001:2015



sicurezza UNI EN ISO 45001:2018



Parità di Genere UNI/PdR 125:2022



È consultabile all'indirizzo internet www.coopgenesi.it tutti i servizi erogati e le modalità per usufruirne.

3. LA STRUTTURA E LE SUE ATTIVITA'

A. Ubicazione

La struttura sorge nella località Delma, in via Biline, n. 74/76, vicino alla chiesa parrocchiale, ed è facilmente raggiungibile sia:

- con mezzi propri: Autostrada A4 Milano-Venezia con uscita al casello di Ospitaletto (BS);
- con mezzi pubblici: Il comune di Rodengo Saiano è servito da autobus di linea e la fermata dista circa 200 mt dalla struttura.

Per migliore chiarezza si allega cartina geografica della zona con indicazioni per raggiungere la

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "TILDE E LUIGI COLOSIO"
situata in Rodengo Saiano, via BILINE N. 74/76, tel. 0306810926:



B. Richiesta di accoglienza e gestione della lista d'attesa

La Residenza Sanitaria Assistenziale – 84 posti letto + 30 posti letto Alzheimer autorizzati, accreditati ed a contratto

Tutti i 114 posti sono accreditati e contrattualizzati con la Regione Lombardia, che attraverso l'ATS, e in particolare l'UCAM (Unità di Continuità Assistenziale Multidimensionale), valuta le condizioni di non autosufficienza, gestisce la lista d'attesa e quindi stabilisce le priorità ed i tempi d'ingresso.

La pratica per l'ammissione in RSA viene pertanto istruita dall'ASST Spedali Civili – presidio di zona 2 Gussago via Richiedei n. 8/B, con cui Genesi mantiene un costante rapporto di rete e a cui comunica la disponibilità di posto letto e la tipologia (se posto in nucleo Alzheimer o meno ed il sesso, essendo la struttura dotata di camere singole doppie e quaduple). L'ASST Spedali Civili invia di conseguenza il nominato, correlato dalla documentazione sanitaria, del nuovo residente da contattare.

Anche la lista d'attesa riferita ai posti Alzheimer è gestita direttamente dall'ASST Spedali Civili che ci invia i nuovi residenti già in possesso di diagnosi certificata di Alzheimer.

È in essere una convenzione con il Comune di Brescia per 20 posti letto dei 114 sopracitati, la cui lista d'attesa è gestita direttamente dai Servizi Sociali del Comune stesso. Pertanto, un cittadino ivi residente può utilizzare entrambi i canali per l'accesso in RSA.

Il Centro "Vita agli Anni" – 6 posti letto autorizzati, accreditati e non a contratto (di seguito per brevità Centro)

Per accedere ai 6 posti della RSA nel nucleo "Centro Vita agli Anni" gli interessati dovranno presentare domanda di ammissione ritirando direttamente presso la segreteria di Genesi, apposita modulistica formata dalla carta dei servizi e dalla domanda di ricovero da compilare nella prima parte da un familiare di riferimento e il resto dal medico curante, tale documentazione è reperibile anche sul nostro sito internet.

La lista d'attesa del Centro Vita è composta da tre liste per ordine di priorità di consultazione:

1. Utenti che sono familiari, esclusivamente genitori, dei lavoratori di Genesi
2. Utenti residenti nei 5 Comuni Proprietari della struttura (Rodengo Saiano, Castegnato, Paderno Franciacorta, Provaglio d'Iseo e Ome)
3. Tutti gli altri utenti

L'inserimento delle domande nelle tre liste d'attesa avviene in ordine cronologico sulla base della data di presentazione della domanda.

Il Responsabile Sanitario effettua una pre-verifica delle domande stesse, con la finalità di escludere coloro che, per specifica patologia, non siano idonei all'inserimento, comunicandole le motivazioni di tale giudizio all'residente e/o familiare.

Nel momento in cui vi è la disponibilità di un posto per procedere all'inserimento di un utente al Centro Vita, la Segreteria consulta le liste d'attesa partendo dalla lista prioritaria (lista n.1), ad esaurimento della stessa si passa alla lista relativa a coloro che sono residenti nei cinque comuni proprietari (lista n.2) e solo ad esaurimento anche di quest'ultima si passa alla lista di coloro che non sono residenti nei cinque comuni proprietari (lista n.3).

C. Informazioni preliminari all'ingresso

Per informazioni preliminari all'eventuale ingresso la figura di riferimento alla quale rivolgersi è la Segreteria di Genesi (telefono 0306810926).

D. Visite guidate

La segreteria è disponibile per consentire visite guidate all'interno della struttura dalle quali comprendere appieno il valore della qualità dell'assistenza che Genesi è in grado di offrire e per ottenere tutte le informazioni utili per l'ingresso in struttura.

E. Accoglienza

Prima dell'ingresso al residente, o ad un suo familiare di riferimento, viene consegnata la carta dei servizi, l'elenco della dotazione della biancheria personale e l'elenco dei documenti da consegnare in sede di ingresso.

Al momento dell'ingresso è altresì obbligatorio provvedere alla consegna/sottoscrizione della seguente documentazione:

1. carta di identità (in fotocopia);
2. codice fiscale (in fotocopia);
3. tessera sanitaria ed eventuali tessere di esenzione sia per reddito che per patologia (in originale);
4. tessera elettorale (in originale);
5. certificato di invalidità (in fotocopia);
6. documentazione clinica completa (in originale: cartellini di dimissione da altre strutture sociosanitarie e sanitarie, radiografie, esami clinici e di laboratorio, referti di visite specialistiche e simili);
7. terapia farmacologia assunta;
8. ausili in dotazione (bastone, cuscini e/o materassini antidecubito, carrozzina, deambulatore etc.);
9. sottoscrizione del contratto d'ingresso;
10. presa visione della nota informativa ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 GDPR e s.m.i. – privacy;
11. sottoscrizione del consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 GDPR e s.m.i.– privacy.
12. modulo beni personali

All'atto dell'ingresso, i famigliari di riferimento del residente vengono incontrati dai componenti dell'equipe della struttura (vedi punto I), i quali, ciascuno per la sua competenza professionale, raccolgono le informazioni necessarie per l'accoglienza e per impostare il Piano Individuale (P.I.), il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) e il fascicolo socioassistenziale e sanitario.

Tutta l'equipe si occupa dell'inserimento del residente, valutando le sue condizioni psico-fisiche e resta a disposizione fin da subito ad eventuali colloqui e chiarimenti necessari, in particolare:

- i Medici si occupano dell'iter diagnostico terapeutico,
- I Responsabili Infermieristici, Assistenziale, Fisioterapico, Animativo, gli Infermieri, i Fisioterapisti, il personale Ausiliario, il personale Educativo/Animativo, si occupano di aiutare il residente ad un inserimento graduale il più sereno e tranquillo.

Il Garante si obbliga a sottoscrivere il contratto insieme con il Residente o eventualmente in nome e per conto del residente stesso o anche a titolo personale, assumendosi in ogni caso la responsabilità, eventualmente in solido con il residente, per ogni obbligazione scaturente dal contratto. Inoltre, il Garante, eventualmente insieme con il Residente, è il referente per la struttura e comunque il soggetto responsabile per ogni e qualsiasi questione concernente il rapporto con il Residente ed ogni aspetto connesso, anche nei confronti di terzi (familiari, conoscenti, ecc.) che siano a qualunque titolo in rapporto con il Residente.

Il Garante del Residente è tenuto a fornire - contestualmente alla sottoscrizione del contratto d'ingresso - il proprio indirizzo, i numeri telefonici e altri codici di reperibilità (a titolo meramente esemplificativo: casa, lavoro, cellulare, posta elettronica, pec ecc.) garantendone espressamente la veridicità e con espresso impegno a comunicare alla Direzione con la massima tempestività ogni variazione dei dati in questione.

L'accoglienza dei residenti affetti da diagnosi di Alzheimer segue lo stesso iter degli altri residenti, ponendo maggior attenzione al momento dell'inserimento in reparto effettuando anche un colloquio più approfondito con i familiari.

Genesis offre ai parenti dei residenti affetti da diagnosi di Alzheimer colloqui con lo psicologo al fine di esprimere, conoscere e accettare tale diagnosi del proprio familiare.

F. Presa in carico dell'Residente

L'ingresso in struttura rappresenta per il residente è un evento fra i più delicati ed importanti della sua esperienza di vita; è un momento di "forte criticità" in cui il residente "fragile" e la sua famiglia prendono coscienza del radicale cambiamento che investirà la sua quotidianità sotto il profilo pratico-organizzativo e psicologico-relazionale.

Il giorno dell'ingresso avviene un colloquio tra il care-giver del residente, il Responsabile Infermieristico e il Responsabile Assistenziale della struttura al fine di raccogliere tutte le informazioni utili ad accogliere al meglio il nuovo residente. Queste informazioni saranno immediatamente trasferite a tutti gli operatori sanitari e socioassistenziali (equipe) che prenderanno in carico l'assistenza del residente stesso.

La presa in carico del residente avviene durante tutto l'arco della permanenza in struttura. A tal proposito l'equipe multidisciplinare entro i primi trenta giorni dall'inserimento in struttura, predispone un primo Piano Individuale (PI) ed un Piano Assistenziale Individuale (PAI) che periodicamente (con cadenza massima semestrale) verrà verificato e rielaborato. Ciò permette il monitoraggio costante per ciascun residente dei bisogni sanitari e socioassistenziali, la pianificazione degli interventi e la verifica dell'efficacia degli stessi.

La presa in carico dei Residenti affetti da diagnosi di Alzheimer segue lo stesso iter degli altri residenti, ponendo maggior attenzione alle dinamiche inter-relazionali.

G. Servizi specifici

I servizi ai residenti compresi nell'importo della retta (allegato A), sono offerti in una particolare ottica di attenzione ai bisogni.

Di seguito specifichiamo i servizi erogati sia ai Residenti della **84 posti letto di cui 4 Stanze Singole + 30 posti letto Alzheimer autorizzati, accreditati ed a contratto** che ai Residenti del nucleo **Centro Vita agli Anni – 6 posti autorizzati, accreditati e non a contratto**:

- Ristorazione: Il servizio ristorazione è affidato in gestione ad una società che si avvale di personale proprio ed utilizza il centro cottura interno alla struttura. I pasti consistono nella prima colazione, pranzo, merenda e cena.
I residenti, salvo diversa indicazione, consumano i pasti nelle sale da pranzo di nucleo secondo gli orari definiti dalla struttura stessa. I pasti in camera vengono serviti su richiesta e limitatamente ai casi di stretta necessità definiti dal personale sanitario in base alle condizioni del residente.
Il menù, comunicato ogni giorno con apposito cartello affisso all'interno di ogni nucleo, è articolato in 7 giorni, variabile di settimana in settimana nell'arco del mese a livello stagionale; è possibile per i residenti a seguito di indicazione medica usufruire di diete speciali personalizzate.
I familiari sono pregati di avvertire, con un giorno di preavviso e al più tardi entro le ore 10.00 della mattina, il personale di turno se il residente viene portato a casa per pranzo e/o per cena, comunicando altresì l'orario di rientro nella struttura che deve comunque sempre avvenire entro e non oltre le ore 20.00.
Si allegano esempi di menù estivo ed invernale (Allegato B).
- Alloggio: tutte le camere sono dotate di servizi igienici, armadio e comodino personale, tavolo e sedia.
- Consulenze-Telemedicina: a supporto dei medici interni sono attive consulenze specialistiche alle quali possono accedere i residenti della struttura. Il servizio di Telemedicina è svolto in collaborazione con consulenti esterni della Fondazione Teresa Camplani (Domus Salutis).
- Assistenza socioassistenziale: nei vari momenti della giornata il residente è assistito, con modalità diverse a seconda delle sue autonomie residue, da personale assistenziale qualificato che assicura lo svolgimento delle attività riportate nella giornata tipo.
- Assistenza fisioterapia: la struttura è provvista di servizio di fisiochinesiterapia, composto da terapia strumentale (attrezzature) e manuale svolto da personale qualificato della riabilitazione che somministra la terapia, previa valutazione dei medici interni alla struttura.
I percorsi riabilitativi e i trattamenti antalgici sono effettuati nella palestra e negli ambulatori della struttura.
- Servizio animazione: il servizio si prefigge di erogare interventi finalizzati al miglioramento della qualità della vita, attraverso riabilitazione/stimolazione cognitiva individuale e di gruppo.
Il servizio garantisce lo svolgersi delle attività ludico-ricreative che, attraverso percorsi di socializzazione, possono contribuire al benessere complessivo dei Residenti.
Per favorire il senso di appartenenza alla comunità, si organizzano partecipazioni ad eventi significativi piuttosto che gite esterne per i residenti; inoltre, sempre per favorire l'integrazione con il territorio circostante, si organizzano all'interno manifestazioni aperte alla popolazione.
- Piani assistenziali individuali: per ogni residente viene predisposto un primo Progetto Individuale (P.I.) e un Piano assistenziale individuale (PAI), definiti periodicamente grazie ad una valutazione multiprofessionale congiunta da parte di tutte le competenze presenti in struttura. Ad ogni riunione di equipe il familiare/care-giver/residente viene/vengono invitato/i a condividere con le diverse figure professionali la pianificazione del Progetto Individuale.
- Farmacia interna e deblistering: la preparazione dei farmaci avviene anche grazie al servizio di deblistering che consiste nella preparazione, da parte di un farmacista esterno, di confezionamenti di farmaci in dosi personalizzate, per l'assunzione da parte del residente sulla base della posologia stabilita dal medico della RSA. La somministrazione dei farmaci, dei parafarmaci e dei presidi avviene eseguita da personale qualificato.

- Sevizio di manutenzione: Il servizio è affidato in gestione ad una società che si avvale di personale proprio consiste nel controllo e mantenimento di funzionalità ed efficienza delle apparecchiature e degli impianti.
- Servizio sanificazione e pulizia ambientale: Il servizio è affidato in gestione ad una società che si avvale di personale apposito e garantisce la pulizia degli spazi comuni e degli spazi interni ai nuclei a supporto del personale assistenziale il quale, liberato da tali incombenze, può così dedicarsi prioritariamente alla cura dell'residente.
- Servizio Guardaroba, lavanderia e stireria: cura, sistemazione e lavaggio dei capi personali e della biancheria piana; poiché il servizio è a livello industriale è consigliabile per i Residenti l'uso di indumenti poco delicati (lana cashmere ecc.).
- Servizio di trasporto con ambulanza: per l'esecuzione di indagini diagnostiche prescritte dal personale medico interno, è attivo il servizio di trasporto con ambulanza presso strutture ospedaliere accreditate. Il costo del trasporto con l'ambulanza per visite per l'accompagnamento e/o per l'invalidità e per esami su richiesta del familiare è a carico della famiglia stessa. La Struttura si rende disponibile alla prenotazione del servizio.
- Servizio Parrucchiere e podologo: Il servizio di parrucchiera/barbiere ad uso dei residenti è svolto sia da professionisti esterni che da personale interno alla struttura. Il servizio di podologia ad uso dei Residenti è svolto da professionista esterno.
- Servizio religioso: Genesi garantisce l'accesso in struttura dei ministri di culto in accordo con la Diocesi di Brescia. La Cappella della Residenza è a disposizione dei residenti per le celebrazioni di culto e tutte le iniziative promosse in occasione delle ricorrenze religiose. I residenti e/o i familiari che lo desiderano possono mettersi in contatto con un sacerdote, che assicura una presenza assidua e confortante. Inoltre, secondo un calendario prefissato, viene recitato il Santo Rosario e la Santa Messa. L'eventuale utilizzo della camera del commiato, presente al piano interrato della struttura, è a titolo gratuito.
Non è possibile svolgere la celebrazione funebre presso la cappella.
- Climatizzazione: sono assicurati riscaldamento in ogni stanza e climatizzazione nelle zone comuni.
- Servizio distributori automatici: in struttura è disponibile uno spazio in cui sono stati allestiti dei distributori automatici di bevande, spuntini e gelati che sono gestiti da società esterna.

I servizi specifici della Residenza Sanitaria Assistenziale – 84 posti letto + 30 posti letto Alzheimer autorizzati, accreditati ed a contratto sono:

- Assistenza medico infermieristica: I residenti usufruiscono di assistenza sanitaria strutturata in modo da garantire il servizio nell'arco delle 24 ore, comprese notti e festività. I medici sono presenti in struttura nei giorni feriali dalle ore 8.30-09.00 alle ore 12.00-12.30 e dalle ore 14.30-15.00 alle ore 17.30-18.00; nelle restanti ore diurne, notturne e le festività è attivo il servizio di reperibilità medica. L'assistenza infermieristica è presente in tutto l'arco delle 24 ore e prevede la copertura dei seguenti turni lavorativi: dalle 6.00 alle 14.00, dalle 14.00 alle 22.00, dalle 22.00 alle 6.00.

I servizi specifici del nucleo Centro Vita agli Anni – 6 posti autorizzati, accreditati e non a contratto sono:

- Assistenza medico infermieristica: I residenti restano in capo al proprio Medico di Medicina Generale. Gli stessi usufruiscono di assistenza sanitaria strutturata in modo da garantire il servizio nell'arco delle 24 ore, comprese notti e festività.

I medici sono presenti in struttura nei giorni feriali dalle ore 8.30-09.00 alle ore 12.00-12.30 e dalle ore 14.30-15.00 alle ore 17.30-18.00; nelle restanti ore diurne, notturne e le festività è attivo il servizio di reperibilità medica. L'assistenza infermieristica è presente in tutto l'arco delle 24 ore e prevede la copertura dei seguenti turni lavorativi: dalle 6.00 alle 14.00, dalle 14.00 alle 22.00, dalle 22.00 alle 6.00.

H. La giornata tipo

A titolo esemplificativo, mostriamo uno schema di "giornata-tipo" del residente nella struttura, tenendo conto della necessaria flessibilità dovuta alle esigenze individuali:

Fascia oraria	Attività
Dalle ore 06.00 Mattina	<i>Risveglio e Alzata Igiene personale Colazione Controllo della situazione sanitaria Somministrazione della terapia farmacologica Visite mediche e Programmi sanitari Attività socioeducative, culturali, ricreative ed occupazionali Attività Fisioterapiche e posizionamenti dei residenti</i>
Dalle ore 11.25 alle ore 12.30	<i>Pranzo</i>
Dalle ore 14.00 Pomeriggio	<i>Somministrazione della terapia farmacologica Riposo pomeridiano o attività libere Programmi sanitari Visite mediche Merenda Attività socioeducative, culturali, ricreative ed occupazionali Attività Fisioterapiche</i>
Dalle ore 17.50 alle ore 18.45	<i>Cena</i>
Sera	<i>Somministrazione della terapia farmacologica Attività libere Messa a riposo notturno</i>
Dalle 22.00 Notte	<i>Assistenza notturna</i>

La giornata tipo dei residenti affetti da diagnosi di Alzheimer ha inizio alle ore 6.00 e viene personalizzata adeguandosi alle esigenze ed alle necessità dell'residente. Le diverse attività, sopra descritte, non sono standardizzate ma personalizzate a seconda della storia di ogni singola persona.

I. Figure professionali e di riferimento, equipe

Premessa

Genesi adotta un **codice etico** che viene consegnato a tutte le figure professionali operanti in struttura. Le regole contenute in tale documento hanno come presupposto il rispetto di ogni norma di legge e l'adozione di una condotta eticamente corretta da parte di tutti gli operatori e di tutti coloro che, a qualsiasi titolo, operano per Genesi, anche solo occasionalmente.

Figure Professionali

Le figure professionali e di riferimento, come da organigramma (allegato C) sono le seguenti:

- Presidente e Legale Rappresentante di Genesi
- Amministratore con delega alla produzione ed al personale

- Responsabile Sanitario
- Medici
- Coordinatori dei servizi sociosanitari
- Psicologo
- Responsabile Infermieristico
- Infermiere/OSS
- Responsabile Fisioterapico
- Fisioterapista
- Responsabile Animazione
- Educatore e Animatore
- Responsabile Assistenziale
- Ausiliario Socio-Assistenziale
- Responsabile Gestione Sistema integrato
- Responsabile della Qualità
- Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione e Haccp
- Responsabile Bilancio d'esercizio e Sociale
- U.O. ISP
- Responsabile Amministrativo
- Impiegata amministrativa
- Responsabile Acquisti
- Responsabile amministrativa del personale
- Segreteria
- Referente Lavanderia
- Addetti al servizio lavanderia

L'equipe del servizio (Medici, Infermieri, Educatori, Animatori, Fisioterapisti e il Personale Assistenziale A.S.A.) è specificamente preparata all'approccio ed alla cura delle persone anziane con particolare attenzione a quelle affette da malattia di Alzheimer, al fine di riconoscerne i disturbi comportamentali e a ricercarne le possibili cause, mantenendone il più a lungo possibile l'autonomia tramite una stimolazione mirata e quotidiana. Le procedure mediche ed assistenziali vengono inoltre uniformate tramite una valutazione multidimensionale che permette una visione complessiva del residente da parte di tutti gli Operatori.

La formazione dello staff include anche l'attenzione relazionale posta nella sensibilità e gentilezza da usare nell'assistenza ai residenti e sulla possibilità di terapie non-farmacologiche nel trattamento dei disturbi comportamentali.

Il nome, cognome, la fotografia e qualifica svolta da ogni singolo operatore sanitario è visibile tramite cartellino identificativo.

All'interno della struttura collaborano 1 associazione di volontariato, "Associazione Irene Maria di Castegnato", per le quali è previsto un apposito regolamento che indica le attività da loro svolte.

Nello specifico le stesse possono essere riassunte nell'aiuto al personale per eventuali imboccamenti, durante le attività di animazione e la collaborazione con il sacerdote per il servizio religioso.

4. ALTRE INFORMAZIONI

A. Orario visite

La struttura è aperta ai visitatori **tutti i giorni della settimana** in orario diurno, dalle **08.00 alle 20.00**. Ai visitatori è richiesto il massimo rispetto delle attività previste per i residenti nel corso della giornata. In particolare, non è loro consentito accedere alle camere durante i pasti principali (colazione dalle ore 08.00 alle ore 09.00, pranzo dalle ore 11.25 alle ore 12.30, cena dalle ore 17.30 alle ore 18.45) e durante il riposo pomeridiano (dalle ore 12.30 alle ore 15.30) salvo autorizzazione del Responsabile Sanitario/personale medico.

È possibile l'accesso ai minori di 14 anni d'età se accompagnati da un adulto e nel rispetto degli orari e di limiti sopra indicati.

In tale orario, il residente, compatibilmente con le sue condizioni psicofisiche accertate dal Responsabile Sanitario e/o dallo staff medico della struttura e previa loro autorizzazione, è libero di entrare ed uscire, ricevere visite, invitare parenti ed amici nei locali comuni purché in numero e in condizioni tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri residenti.

L'accesso dei familiari o altri referenti del residente **al di fuori di questi orari (compresa la permanenza notturna presso la camera)** può avvenire solo nel caso di precarietà delle condizioni di salute dell'Residente, previa autorizzazione del Responsabile Sanitario e/o dello staff medico di struttura.

Si precisa che:

- gli orari sopraindicati sono riferiti soltanto alle visite ai nuclei della struttura mentre l'accesso ai locali e servizi del piano terra (reception – zona distributori - sala polivalente - cappella) restano invariati e senza limitazioni (dalle h. 8.00 alle h. 20.00, sabato, domenica e festivi compresi);
- nel rispetto della privacy e delle condizioni igienico-sanitari dei Residenti è possibile la presenza in camera per un massimo di due persone per volta negli orari diurni, mentre n. 1 persona nelle ore notturne.

Il mancato rispetto di tali norme costringerà gli operatori della struttura ad invitare i visitatori ad allontanarsi.

B. Orari segreteria

La segreteria è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00.

Tutte le comunicazioni di tipo amministrativo sono esposte sul monitor collocati alla reception all'ingresso della struttura.

C. Dimissioni

Qualora il residente e/o il Garante intenda/no recedere dal presente contratto, dovrà/dovranno dare preavviso a Genesi con comunicazione scritta almeno 5 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine il residente dovrà lasciare la struttura.

Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta l'addebito di numero 5 giornate di retta.

Ai fini del conteggio della retta il giorno di dimissione non è considerato giornata di presenza; pertanto, non verrà richiesto il pagamento dello stesso.

Resta fermo l'obbligo da parte del residente e/o del Garante di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta (nel caso di recesso) o alla data di decesso, come termine di ricovero o, in caso di ritardo nell'allontanamento del residente, fino al giorno della dimissione dello stesso.

Genesis ha la facoltà di recedere dal presente contratto e di dimettere definitivamente il residente qualora:

- il comportamento del residente e/o dei suoi familiari e/o del Garante dovessero rendere il ricovero del medesimo residente inidoneo e/o inopportuno e/o sconveniente secondo quanto stabilito dall'insindacabile giudizio scritto del Responsabile Sanitario, anche avuto riguardo alle caratteristiche organizzative generali della struttura;
- vi sia inadempienza degli impegni economici assunti dal residente e/o dal Garante;

- sia lesa il rapporto fiduciario tra il residente e/o i suoi familiari e/o il Garante e gli operatori di GENESI, in qualsiasi modo determinatosi, ad insindacabile giudizio scritto del Responsabile Sanitario della struttura;
- uno qualsiasi dei documenti presentati a Genesi dovesse risultare, in tutto o in parte, falso e/o inesatto e/o incompleto o comunque non perfettamente in regola.

In tali ipotesi la struttura effettuerà formale motivata comunicazione scritta al residente e/o al Garante dal ricevimento della quale decorrerà il termine pari a 15 giorni per il trasferimento del residente presso altro istituto, fatto salvo gravissime motivazioni che possano ridurre tale periodo.

In caso di dimissioni del residente dalla struttura, per garantire la continuità assistenziale al residente stesso, lo staff medico e i referenti del servizio infermieristico, assistenziale, fisioterapico e animazione rilasceranno all'atto della dimissione una relazione comprovante la situazione clinica e l'andamento del residente nel periodo di degenza.

Le dimissioni dei residenti affetti da diagnosi di Alzheimer seguono lo stesso iter degli altri residenti.

D. Alcune Raccomandazioni

È consentito portare alimenti all'interno della struttura solo ed esclusivamente se confezionati e con apposita data di scadenza. Gli stessi dovranno essere consegnati al personale che provvederà:

- a collocarli nel comodino del residente solo se si tratta di caramelle confezionate;
- a somministrarli durante i pasti principali o su richiesta del residente se si tratta di altri alimenti.

È comunque vietato consegnare ai residenti alcolici ed alimenti di produzione domestica e artigianale (ad esempio torte fatte in casa, dolci acquistati in pasticceria, ecc.).

È vietato portare all'interno della struttura farmaci o parafarmaci e, qualora venisse rilevata la presenza degli stessi, il personale è autorizzato al ritiro immediato.

Genesi non si assume alcuna responsabilità in caso di smarrimento o danneggiamento di oggetti incustoditi di qualsiasi tipo (ivi compresi oggetti di valore, denaro, titoli, ecc.) di proprietà del residente. È opportuno che i parenti ed i conoscenti non lascino somme eccessive né oggetti preziosi, anche se particolarmente cari al residente. In ogni caso Genesi declina ogni responsabilità in caso di smarrimento degli stessi, fatto salvo quanto precisato all'art.5 comma 4 del contratto d'ingresso.

Riguardo agli apparecchi acustici e alle protesi di qualsiasi tipo, di proprietà dell'Residente, si precisa che sono a carico dello stesso e/o del Garante tutti gli interventi di manutenzione e di controllo per il loro corretto funzionamento, ivi compresa l'eventuale sostituzione delle batterie.

Gli apparecchi di protesica (occhiali, dentiera, protesi acustica, bastone, ecc.) in dotazione al residente, vanno dichiarati, con apposito modulo, al responsabile Infermieristico o Assistenziali all'accoglimento in struttura, e lo smarrimento o la rottura degli stessi vanno segnalati tempestivamente all'Infermiere di turno.

Genesi risponde degli oggetti e/o delle protesi perse o rotte solo nei casi di accertata responsabilità del personale di assistenza.

E. Accesso Documentazione Sanitaria

Il residente e/o il Garante può/potranno, al momento della dimissione richiedere per iscritto alla Segreteria, la copia del Fascicolo Socio-Sanitario.

Non è possibile avere copia di Fascicolo Socio-Sanitario se l'residente è ancora ricoverato nella struttura: copia del Fascicolo potrà essere richiesta e rilasciata solo in caso di Fascicolo chiuso.

Sarà possibile, comunque, da parte del residente e/o di un suo Tutore/Amministratore di Sostegno (se declinato nella nomina giudiziale) consultare detto Fascicolo aperto solo previa autorizzazione del Responsabile Sanitario.

Tale documentazione sarà disponibile entro 5 giorni dalla richiesta. Al momento della consegna della copia di Fascicolo Sanitario-Sociale da parte della Segreteria verrà richiesto il pagamento di una quota forfetaria onnicomprensiva (euro 25,00 compresi di IVA).

F. Continuità assistenziale

Genesi Impresa Sociale Società Cooperativa Sociale ETS garantisce ai residenti dell'RSA assistenza continuativa da un livello di cura ad un altro, sia esso domicilio, ospedale o altra realtà.

Questo processo avviene attraverso la stesura, all'atto della dimissione dell'residente, a cura del Responsabile Sanitario di una relazione contenente la diagnosi ed i risultati degli esami più significativi, la terapia e le eventuali indicazioni dietetiche da osservare, gli esiti delle scale di valutazione somministrate all'utente ed ogni informazione clinica necessaria ad assicurare la continuità nell'assistenza stessa, prendendo contatto con la nuova struttura che accoglierà il residente e/o il medico di base se il residente tornerà al proprio domicilio.

Qualora il residente venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l'Ente si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune di provenienza o dalla ATS.

Inoltre, Genesi, anche durante la permanenza nell'RSA garantisce la continuità assistenziale al residente attraverso l'attuazione di un piano di sostituzione delle ferie e/o assenze per tutte le figure professionali previste a standard. adottato un sistema di reperibilità interno:

- **Reperibilità Medica**

I medici sono presenti in struttura dal lunedì al venerdì mattina e pomeriggio e sabato mattina. Genesi, inoltre, ha predisposto un sistema di reperibilità medica che copre le 24 ore 365 giorni all'anno. Il medico è reperibile durante le ore notturne e nei giorni festivi e prefestivi, lo stesso si attiva su chiamata, e deve obbligatoriamente raggiungere la struttura entro 30 minuti.

- **Reperibilità Assistenziale**

Genesi, al fine di limitare il più possibile una carenza nel servizio assistenziale ai residenti, ha previsto un piano di reperibilità del personale ASA che prevede la sostituzione immediata del personale sia per assenza per malattia o altro, attraverso l'utilizzo di apposito personale ASA jolly e/o facendo intervenire il personale di riposo.

- **Reperibilità servizio Manutenzione**

Il servizio manutenzione è provvisto di telefono aziendale interviene al bisogno per problematiche legate agli impianti sulle 24 ore qualora di ritenesse che il problema non possa essere rimandato al giorno lavorativo seguente.

G. Modalità di segnalazione suggerimenti, richieste o lamentele

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00 è attivo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) presso la Segreteria. Esso fornisce ulteriori informazioni o chiarimenti in merito all'offerta dei servizi erogati, riceve segnalazioni, suggerimenti, reclami e ne dispone l'iter di verifica e/o soluzione. Possono formare oggetto di reclamo: gli atti, i comportamenti, le situazioni, le omissioni che precludano o limitino il diritto a fruire delle prestazioni erogate.

Le segnalazioni di disservizio possono essere esposte dai residenti direttamente o indirettamente dai parenti, dalla ATS, dalla Commissione di Coordinamento e Controllo, o dalle associazioni di volontariato. L'URP comunica ai servizi interni interessati i reclami presentati affinché questi adottino le misure necessarie per eliminare e risolvere il disservizio segnalato.

Per la comunicazione di suggerimenti o lamentele è stato predisposto un apposito modulo da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e idee per il miglioramento del servizio.

Gli organi direttivi si impegnano a rispondere entro 15 giorni dal ricevimento di ogni comunicazione.

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il/la sottoscritto/a _____

residente in _____ via _____

in qualità di (indicare il grado di parentela, se parente) _____

del sig./sig.ra _____ residente della struttura

Desidero evidenziare quanto segue (esprimere l'oggetto della segnalazione):

Desidero comunicare alla direzione (esprimere eventuali suggerimenti/reclami/richieste):

Data: _____

Firma

Il presente modulo va consegnato in all'Ufficio URP presso la segreteria.

H. Sistema di valutazione del grado di soddisfazione

Con cadenza annuale vengono predisposti e somministrati, ai residenti e/o ai familiari, al personale ed ai volontari, questionari anonimi al fine di rilevare e raccogliere il grado di soddisfazione rispetto al servizio offerto.

Gli esiti vengono restituiti e resi pubblici attraverso dei grafici di sintesi, illustrati durante gli incontri periodici con i parenti o esposti in bacheca.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE RESIDENTE E PARENTI

A quale nucleo appartiene il proprio caro:

A	B	C	D	E	F	G
---	---	---	---	---	---	---

In che misura sono chiare le informazioni in merito all'attuale organizzazione della struttura per:	Chiare	Poco Chiare	Non so
Regolamenti e protocolli attuati (es. uscite programmate)			
Appuntamenti telefonici con il personale medico			
Modalità di visita ai Residenti			
Modalità di ritiro nuovi capi di abbigliamento e/o doni alimentari			

QUESITO	OTTIMO	BUONO	SUFFIC.	INSUFFI.	NON SO
In che misura valuta l'accoglienza del suo familiare al momento dell'ingresso					
In che misura si ritiene soddisfatto dei servizi forniti dalla segreteria (reception all'ingresso della struttura)					
In che misura valuta le visite in struttura con il proprio caro					
Se dovesse fornire un giudizio complessivo in che misura si sentirebbe soddisfatto della qualità del servizio offerto al proprio familiare					
COME GIUDICA LA CORTESIA, ASCOLTO, DISPONIBILITA' E PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE	OTTIMO	BUONO	SUFFIC.	INSUFFI.	NON SO
Amministratore con delega alla produzione ed al personale					
Responsabile Sanitario					
Personale Medico					
Personale Infermieristico					
Personale Assistenziale ASA					
Personale Fisioterapico					
Personale Animazione					
Segreteria					

Allegato A Costi

Servizi resi compresi nella retta

Nella retta della **Residenza Sanitaria Assistenziale – 84 posti + 30 Alzheimer** sono inclusi i seguenti servizi:

- vitto e alloggio in camera con servizi privati;
- assistenza medica;
- assistenza infermieristica continuativa;
- assistenza fisioterapica e terapia strumentale;
- assistenza socioassistenziale continuativa;
- percorso educativo e di animazione;
- fornitura (anche tramite deblistering) e somministrazione di farmaci;
- fornitura e somministrazione di presidi per incontinenza;
- servizio di lavanderia e stireria degli indumenti personali;
- fornitura del corredo da letto con relativo servizio di lavanderia e stireria;
- Servizio di Telemedicina e Teleconsulto con specialisti della Fondazione Teresa Camplani (Domus Salutis)
- servizio di barbiere/parrucchiere;
- servizio di podologo;
- servizio di pulizia degli ambienti;
- servizio di trasporto con l'ambulanza (se richiesto dal personale medico dell'Ente).

Nella retta del nucleo **Centro Vita agli Anni – 6 posti**, sono inclusi i seguenti servizi:

- vitto e alloggio in camera con servizi privati;
- assistenza medica in collaborazione con il proprio Medico di Medicina Generale;
- assistenza infermieristica continuativa;
- assistenza fisioterapica e terapia strumentale;
- assistenza socioassistenziale continuativa;
- percorso educativo e di animazione;
- fornitura (anche tramite deblistering) e somministrazione di farmaci;
- fornitura e somministrazione di presidi per incontinenza;
- servizio di lavanderia e stireria degli indumenti personali;
- fornitura del corredo da letto con relativo servizio di lavanderia e stireria;
- Servizio di Telemedicina e Teleconsulto con specialisti della Fondazione Teresa Camplani (Domus Salutis)
- servizio di barbiere/parrucchiere;
- servizio di podologo;
- servizio di pulizia degli ambienti;
- servizio di trasporto con l'ambulanza (se richiesto dal personale medico dell'Ente).

Costi della retta

Residenza Sanitaria Assistenziale – 84 posti di cui 4 camere Singole + 30 Alzheimer autorizzati, accreditati ed a contratto

La retta giornaliera a carico del Residente e/o Garante è di:

- **Euro 65,50** per gli Ospiti residenti (prima del ricovero) nei 5 Comuni Proprietari (Castegnato, Paderno Franciacorta, Provaglio d'Iseo, Ome e Rodengo Saiano);
- **Euro 72,60** per gli Ospiti non residenti (prima del ricovero) nei 5 Comuni Proprietari;
- **Euro 70,00** per i residenti nel comune di Brescia che accedono tramite contributo erogato dal Comune stesso
- **Euro 73,58** per i residenti nel comune di Brescia che accedono tramite convenzione con il Comune stesso.
- **Euro 75,50** per gli Ospiti residenti (prima del ricovero) nei 5 Comuni Proprietari (Castegnato, Paderno Franciacorta, Provaglio d'Iseo, Ome e Rodengo Saiano) che usufruiscono della camera singola;
- **Euro 82,60** per gli Ospiti non residenti (prima del ricovero) nei 5 Comuni Proprietari che usufruiscono della camera singola;

Nucleo Centro Vita agli Anni – 6 posti letto autorizzati, accreditati e non a contratto

La retta giornaliera a carico del Residente e/o Garante è di:

- **Euro 107,00** per gli Ospiti residenti (prima del ricovero) nei 5 Comuni Proprietari (Castegnato, Paderno Franciacorta, Provaglio d'Iseo, Ome e Rodengo Saiano);
- **Euro 114,00** per gli Ospiti non residenti (prima del ricovero) nei 5 Comuni Proprietari;

Tutti gli importi della retta sono al netto del contributo sanitario regionale; e ciò fino al 31/12/26 fatte espressamente salve le disposizioni di cui all'Art. 6 del contratto di ingresso.

Gli importi delle rette sono comprensivi dell'IVA al 5%, prevista dalla vigente legislazione, salvo modifiche legislative in corso d'anno.

È a carico della famiglia provvedere al corredo indumenti dei residenti incluse eventuali integrazioni richieste da parte del personale sanitario durante la degenza (pigiamone interno, magliette tagliate sul retro) così come i prodotti per l'igiene delle protesi dentali.

La retta deve essere versata anticipatamente entro il 10 del mese tramite bonifico, o tramite addebito diretto sul conto corrente SDD (SEPA DIRECT DEBIT).

Nel caso di eventuali periodi di assenza dalla struttura, superiori a 15 giorni consecutivi, la retta subirà una riduzione di € 10,00, già comprensivi di IVA, al giorno per tutti i giorni eccedenti il quindicesimo giorno (come meglio esplicitato nel contratto di ingresso).

Il Residente e/o il Garante prende/prendono atto che la retta concordata possa subire delle variazioni nel corso dell'anno. L'Ente si riserva per altro la facoltà di aggiornare la retta all'inizio di ogni anno solare sulla base dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale e/o dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali.

Dette variazioni devono essere comunicate per iscritto al Residente e/o al Garante, almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe. L'eventuale variazione potrà essere comunicata anche nel corso dei primi mesi dell'anno e l'ammontare dell'incremento avrà decorrenza retroattiva riferita all'inizio dell'anno

solare in corso. Il Residente e/o il Garante ha/hanno la facoltà di accettare la nuova formulazione della retta o di optare per la risoluzione del contratto di ingresso.

Il Residente e/o il Garante e/o il Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno dichiarano di accettare l'ingresso presso il Mini Appartamento, consapevoli che la durata del contratto sarà di 1 mese con possibilità di rinnovo per illimitate volte, se non necessario per la Misura Aperta.

Qualora ciò si rendesse necessario il Residente e/o il Garante e/o il Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno dichiarano di accettare l'interruzione del contratto stesso.

L'Ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare annualmente all'Residente e/o al Garante la certificazione della retta ai fini fiscali, attestante l'ammontare della spesa sanitaria sostenuta deducibile, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Deposito cauzionale

Al momento dell'ingresso e del pagamento della prima retta si richiede il versamento di un deposito cauzionale infruttifero a garanzia pari a:

- **Euro 2.000,00** per i Residenti della RSA (n. 114) accreditata e contrattualizzata;
- **Euro 2.000,00** per n. 6 Residenti del nucleo Centro Vita agli Anni.

Servizi resi non compresi nella retta

Nella retta della **struttura (120 posti)** sono esclusi i servizi che si riportano di seguito con i relativi costi:

- la fornitura, a richiesta, di copia della documentazione sanitaria e del Fascicolo Socio-Sanitario, è servizio a pagamento pari a € 25,00 già comprensivo di IVA;
- ogni altra prestazione non prevista espressamente dal presente contratto.

Allegato B MENU: ESTIVO (da Maggio a Settembre con variabilità di 4 settimane)

PRANZO								
SETT.		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRIMI	1°	Pasta pomodoro ricotta	Risotto agli asparagi	Gnocchetti al pesto	Ravioli di magro al burro e salvia	Risotto alla marinara	Pasta al sugo di peperoni	Rotelle di magro al forno
	2°	Pasta alla mediterranea	Risotto al rosmarino	Gnocchi al pomodoro	Pasta alla norma	Risotto primavera	Tagliatelle al ragù	crespelle
	3°	Pasta pancetta e zucchine	Risotto robiola e basilico	Pasta al pesto di piselli	Ravioli al pomodoro	Risotto alla milanese	Insalata di pasta estiva	Lasagne alla bolognese
	4°	Pasta all'amatriciana	Risotto alle zucchine	Ravioli di magro al burro e salvia	Pasta pomodoro basilico	Risotto alla milanese	Pasta all'ortolana	Casoncelli alla bresciana
SECONDI	1°	Scaloppine alla zingara	Filetto di merluzzo gratinato	Manzo bollito on salsa verde	Cotoletta alla milanese	Tacchino al vino bianco	Roast beef	Coscia di pollo al forno
	2°	Cordon bleu	Filetto di platessa con verdure	Arrosto di lonza agli aromi	Hamburger alla valdostana	Pollo al limone	Arrosto di tacchino agli aromi	Rollè di coniglio al forno
	3°	Scaloppine alla pizzaiola	Filetto di platessa gratinato	Cosce di pollo agli agrumi	tonnato	Polpettone farcito	salsiccia	Arrosto di vitello
	4°	Bocconcini di pollo	Filetto di merluzzo pomodori e olive	Polpettine al forno	Fesotto di maiale e vino bianco	Bastoncini di merluzzo	Hamburger in umido	Arrosto di vitello
CONTORNI	1°	carotine	Fagiolini	Patate al prezzemolo	Spinaci all'olio	mediterraneo	friarielli	Insalata mista
	2°	carotine	spinaci	Insalata mista	Patate al vapore	Zucchine trifolate	Cavolfiori gratinati	Patate al forno
	3°	Finocchi gratinati	carote	fagiolini	Patate al prezzemolo	zucchine	friarielli	Patate al forno
	4°	broccoletti	purè	taccole	Carote al prezzemolo	pomodoro	Cavolfiori insalata	Patate e piselli
CENA								
PRIMI	1°	Vellutata di patate zucchine	semolino	Minestrina primavera	Passato di verdura con crostini	Pasta e lenticchie	Crema di spinaci	Risi e bisi
	2°	Passato di verdura con crostini	Crema di verdure estive	semolino	Tortellini in brodo	Zuppa di verdure con pasta	Zuppa di legumi e cereali	Pasta al pomodoro
	3°	Crema di patate e carote	semolino	Zuppa di verdure con farro	Riso e prezzemolo	Passato di verdure	Risi e bisi	Minestra di orzo
	4°	Crema di zucchine e patate	semolino	Minestrone di verdure con riso	Crema di piselli	Pasta e lenticchie	Pasta all'ortolana	Casoncelli alla bresciana
SECONDI	1°	salame	Frittata di erbe	mozzarella	Bastoncini di merluzzo	brie	Uova sode	Involtni di prosciutto cotto caldi
	2°	Frittata alla pizzaiola	Formaggi misti	Prosciutto e melone	Sformato di patate	Bastoncini di merluzzo	Polpettine in umido	mozzarella
	3°	Uova strapazzate al pomodoro	Hamburger in umido	Torta salata	mortadella	Filetto di halibut alla mediterranea	gorgonzola	italico
	4°	Affettati misti	Tortino di patate	Frittata al forno	taleggio	Prosciutto di Praga	Hamburger in umido	Arrosto di vitello
CONTORNI	1°	Finocchi all'olio	Insalata mista	pomodori	Carote al prezzemolo	Zucchine trifolate	Patate al prezzemolo	Cavolini di bruxelles
	2°	Patate al prezzemolo	fagiolini	Verdure grigliate	Erbette all'olio	broccoletti	Misto di verdura	fagiolini
	3°	Cavolini di bruxelles	erbette	Insalata di stagione	Contorno tricolore	purè	Carote al prezzemolo	pomodori
	4°	finocchi	fagiolini	Erbette saltate	Misto di verdure	Zucchine trifolate	Cavolfiori insalata	Patate e piselli

Allegato B MENU: INVERNALE (da Ottobre ad Aprile con variabilità di 4 settimane)

PRANZO								
SETT.		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRIMI	1°	Penne all'arrabbiata	Risotto alla milanese	Crema di zucca	Ravioli di magro al burro e salvia	Risotto alla marinara	Pasta e fagioli	pizzoccheri
	2°	Pasta alla pugliese	Risotto alla parmigiana	Pasta al pomodoro	Pasta alla boscaiola	Risotto al salmone	Tagliatelle al ragù	Minestra di verdure
	3°	Pasta speck e zucchine	Risotto alla mantovana	Gnocchi al pomodoro	Tortellini in brodo	Risotto alla milanese	Pasta broccoletti e acciughe	Lasagne alla bolognese
	4°	Pasta ai formaggi	Risotto al radicchio	Ravioli di magro al burro e salvia	Pasta al pomodoro	Risotto ai funghi	Pasta all'ortolana	Casoncelli alla bresciana
SECONDI	1°	Scaloppine ai funghi	Filetto di scorfano in umido	Manzo bollito in salsa verde	Polenta taragna	Tacchino al vino bianco	salsiccia	Coscia di pollo al forno
	2°	polpettone	Filetto di merluzzo dorato	cotechino	Trippa alla parmigiana	Petto di pollo al limone	Arrosto di tacchino aromi	brasato
	3°	Scaloppine alla pizzaiola	Filetto di platessa gratinato	Cosce di pollo agli agrumi	Polenta taragna	Polpettone farcito	salsiccia	Arrosto di vitello
	4°	Bocconcini di pollo dorati	Filetto di merluzzo pomodori olive	Polpettine al pomodoro	Fesotto di maiale al vino bianco	Bastoncini di merluzzo	Hamburger in umido	Arrosto di vitello
CONTORNI	1°	Contorno tricolore	fagiolini	Patate al prezzemolo	Spinaci all'olio	broccoletti	friarielli	Insalata mista
	2°	Carote al vapore	spinaci	lenticchie	purè	Zucchine trifolate	Cavolfiori gratinati	polenta
	3°	Finocchi gratinati	carote	fagiolini	Piselli in umido	zucchine	Coste olio e aglio	Patate al forno
	4°	broccoletti	purè	taccole	Carote al prezzemolo	spinaci	cavolfiori	Patate e piselli
CENA								
PRIMI	1°	Vellutata di patate e pomodori	Tortellini in brodo	Pasta al pomodoro	Passato di verdura con crostini	Pancotto alla bresciana	Quadrucchi in brodo	Risi e bisi
	2°	Passato di verdura con crostini	Pasta e ceci	semolino	Tortellini in brodo	Zuppa di verdure con pasta	Zuppa di legumi e cereali	Pasta al pomodoro
	3°	Crema di patate e porri	semolino	Zuppa di verdura con farro	Pancotto alla bresciana	Passato di verdure	Risi e bisi	Minestra di orzo
	4°	Crema di zucchine e patate	semolino	Minestrone di verdure con riso	Crema di lenticchie	Pasta e fagioli	Passato di verdure	Pancotto alla bresciana
SECONDI	1°	mortadella	Frittata al formaggio	Hamburger vegetariano	Merluzzo al vapore	brie	pizza	Involtini di prosciutto cotto caldi
	2°	Frittata al prosciutto	Formaggi misti	Prosciutto di Praga	Sformato di verdure	Bastoncini di merluzzo	Polpettine in umido	taleggio
	3°	Uova strapazzate al pomodoro	Hamburger in umido	Torta salata	salame	Filetto di halibut al forno	gorgonzola	italico
	4°	Affettati misti	Tortino di patate	Frittata al forno	taleggio	Prosciutto di Praga	pizza	taleggio
CONTORNI	1°	Finocchi all'olio	Biete erbette	Piselli in umido	Carote al prezzemolo	Zucchine trifolate	Misto di verdure	Cavolini di bruxelles
	2°	Patate al prezzemolo	fagiolini	Piselli e patate in umido	Erbette all'olio	broccoletti	Misto di verdure	fagiolini
	3°	Cavolini di bruxelles	erbette	Insalata di stagione	Contorno tricolore	purè	Carote al prezzemolo	spinaci
	4°	finocchi	fagiolini	Erbette saltate	Misto di verdure	Zucchine trifolate	Fagiolini insalata	Coste al vapore

ALTERNATIVA DEL GIORNO: PRANZO E CENA TUTTO L'ANNO								
SETTIMANA	1°	Primo sale	Robiola	Arrosto tacchino	gorgonzola	hamburger	Caprino	ricotta
	2°	Robiola	Arrosto di tacchino	hamburger	taleggio	ricotta	Primo sale	gorgonzola
	3°	Robiola	Primo sale	Arrosto tacchino	gorgonzola	Formaggio spalmabile	ricotta	hamburger
	4°	Robiola	taleggio	salame	hamburger	Caprino	Arrosto tacchino	ricotta

MERENDA							
estate	Frullato di frutta	savoiardi	Yogurt	Budino	Gelato	Yogurt	Panna cotta
inverno	Budino	Biscotti novellini	Cioccolata calda	Yogurt	Budino	Savoiardi	torta

PIATTI FISSI A SCELTRA TRA:		
	PRANZO	CENA
PRIMI	Filini al pomodoro	Pastina in brodo
	Pastina in brodo	
SECONDI	crescenza	crescenza
	Prosciutto cotto	Prosciutto cotto
CONTORNI	purè	purè
	insalata	insalata
FRUTTA	Frutta fresca	Frutta fresca
	Frutta cotta	Frutta cotta
	Yogurt	

Su indicazione medica saranno servite diete speciali secondo la patologia in atto.

Allegato C: Organigramma





