R.S.A. Pompeo e Cesare Mazzocchi

Carta dei Servizi

FONDAZIONE POMPEO E CESARE MAZZOCCHI ETS
Via Vittorio Emanuele II, n. 26 – 25030 Coccaglio (Brescia)
Tel. 030/7722837 - e-mail: info@fondazione-mazzocchi.it
e-mail certificata: info@pec.fondazione-mazzocchi.it
www.fondazione-mazzocchi.it

P.IVA 00724370986 – Cod. Fiscale 82000930170

Edizione N. 30 del 08/06/2026

Indice

1. Presentazione della R.S.A. Mazzocchi pag. 03

2. La Carta dei Servizi
   - La Carta dei Servizi pag. 05
   - Principi garantiti dalla Carta dei Servizi pag. 05
   - Carta dei diritti della persona anziana pag. 07
   - Il difensore civico pag. 09
   - Accesso agli atti amministrativi pag. 09
   - Protezione giuridica delle persone fragili pag. 10
   - Il sistema di qualità pag. 10
   - Il Codice Etico e Comportamentale pag. 11
   - Il Modello Organizzativo e l'ODV pag. 11

3. Informazioni generali: regole e notizie utili
   - Come raggiungere la R.S.A. Mazzocchi pag. 12
   - Modalità di ricovero pag. 12
   - Documenti da presentare all'ingresso pag. 13
   - Accoglienza e presa in carico dell'ospite pag. 14
   - Vivere in RSA pag. 15
   - Orario della giornata tipo pag. 16
   - Orari di visita pag. 17
   - I pasti pag. 17
   - Menù-tipo (invernale/estivo) pag. 18
   - Indicazioni sulle principali diete pag. 20
   - Servizi Principali pag. 22
   - Servizi Accessori pag. 24
   - Servizi a pagamento pag. 25
   - Altre informazioni utili (dimissioni, rette…) pag. 25

4. Impegni
   - Area informazione e accessibilità pag. 28
   - Area personalizzazione e umanizzazione pag. 29
   - Area prestazioni alberghiere pag. 30

5. Tutela e partecipazione
   - Reclami e questionari pag. 31
   - Scheda rilevazione di segnalazioni, reclami, suggerimenti pag. 32
   - Questionari per gli ospiti pag. 33
   - Questionari per i familiari pag. 34

Allegati:
- Costi dei servizi (rette e altri servizi a pagamento)

PRESENTAZIONE DELLA R.S.A MAZZOCCHI

Descrizione organico

Presidente	CAPITANIO CRISTINA
Direttore Generale	BENEDETTI NICOLETTA
Responsabile Amministrativo	GHIDINI RAFFAELLA
Responsabile Sanitario	DIPASQUALE GIULIANO
Responsabile dei Servizi all'Ospite	FERRARI ROBERTA

La Residenza Sanitaria Assistenziale in cifre

- n. 70 posti letto autorizzati, accreditati a contratto presso la Regione Lombardia
- n. 10 posti letto autorizzati
- n. 06 posti letto di sollievo
- n. 63 dipendenti
- circa n. 31.350 giornate di degenza annue

La R.S.A. Mazzocchi è sorta a Coccaglio nel 1978 per volontà del Signor Cesare Mazzocchi che alla sua morte, avvenuta nel 1961, lasciava tutti i suoi averi con l'obbligo di istituire una Casa di Riposo per gli Anziani.

Detta costruzione è ubicata nel centro storico dell'abitato di Coccaglio, circondata da uno splendido parco di circa 7.000 mq e si compone di:

1. un seminterrato per servizi diversi quali lavanderia, stireria, locale per magazzinaggio, cucina, celle frigorifere, locali dispense, sala per toilette e acconciature, locali per volontari, animatori e manutentore, una palestra attrezzata per fisioterapia, una camera ardente e la Chiesa.
2. un piano rialzato dove sono state realizzate una sala da pranzo, una sala di soggiorno, una per l'impiego del tempo libero, n. 2 bagni assistiti, uno studio medico-infermeria, una tisaneria, mensa dipendenti, n. 21 stanze doppie e n. 02 singole tutte dotate di servizi.
3. un primo piano con Studio Medico, Infermeria, n. 2 bagni assistiti, una sala pranzo/soggiorno, n. 14 stanze doppie e 14 singole tutte dotate di servizi.

In questi anni è stata erogata un'assistenza considerevole a favore degli anziani e le prestazioni ed i servizi offerti all'ospite, con particolare riguardo alla qualità, sono stati gradatamente potenziati ed adeguati alle diverse e nuove necessità.

Sono stati infatti raggiunti importanti e concreti obiettivi di tipo strutturale, legati all'assistenza ed al benessere degli ospiti oppure al miglioramento della qualità del lavoro per i nostri operatori:

- apertura del centro di fisioterapia attrezzato con apparecchiature elettromedicali (laserterapia, infrarossi, magnetoterapia, ionoforesi ecc);
- installazione dell'impianto di ossigenoterapia in tutte le stanze;
- introduzione di figure professionali specialistiche e altamente qualificate quali lo **psicologo**, il **dietologo-nutrizionista**, il **geriatra**, il **fisiatra**, il **neurologo**, il **pneumologo** e l**'assistente sociale** al fine di garantire all'ospite la migliore qualità di vita possibile all'interno della struttura attraverso una valutazione multidimensionale del bisogno. Inoltre sia lo psicologo che l'assistente sociale, in caso di necessità, danno sostegno anche ai familiari ed operatori;
- informatizzazione del **Fascicolo Socio Assistenziale** di ciascun ospite e di tutte le attività sanitarie/assistenziali e di benessere al fine di garantire un maggior controllo di tutti gli interventi attuati sull'ospite;
- dotazione di personal computer portatili per tutti gli operatori sanitari e assistenziali per consentire la registrazione di tutti gli interventi in tempo reale;
- introduzione nei Piani Assistenziali Individualizzati di interventi assistiti con animali (**Pet Therapy)** e di **musicoterapia** svolti da un'equipe di professionisti qualificati;
- dotazione di un servizio di **telecardiologia** che fornisce consulenze in tempo reale mediante l'analisi e refertazione in remoto dei tracciati ECG da parte di medici Specialisti in Cardiologia della Fondazione Poliambulanza;
- installazione di **sollevatori a binario** per alcune tipologie di ospiti con disabilità grave al fine di permettere un'assistenza ancora più personalizzata;
- installazione di **telecamere** esterne e nei corridoi della RSA per una maggiore tutela e sicurezza degli ospiti;
- Acquisto di un **defibrillatore semiautomatico** al fine di garantire, alle vittime di arresto cardiocircolatorio, i migliori soccorsi possibili, da parte di personale qualificato, in attesa degli interventi medici.

La R.S.A. Mazzocchi offre servizi altamente competitivi alle persone della terza età sia come quantità, ma soprattutto come qualità ed è progettata ed organizzata per dare agli anziani il rispetto che meritano.

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si propone di dare un segnale concreto della volontà e dell'impegno di porre al centro della nostra attività l'ospite, nel massimo rispetto delle sue esigenze e della sua persona rendendo:

- PIU' COMPRENSIBILI ED ACCESSIBILI I SERVIZI
- PIU' CONFORTEVOLE LA PERMANENZA NELLA STRUTTURA
- PIU' TUTELATI E TUTELABILI I DIRITTI

La condizione di soggetto debole del disabile riduce di fatto l'esigibilità dei suoi diritti di persona sia in famiglia che nella comunità e, in particolare, se anziano, in ospedale e nelle Residenze Sanitarie Assistenziali o nei Centri Diurni Integrati.
Per ogni persona indipendentemente dalla struttura in cui risiede devono essere garantiti un insieme di diritti fondamentali, quali l'uguaglianza, la libertà e la solidarietà.
Per rendere operativi i diritti della persona all'interno della struttura, pensiamo che i requisiti necessari e basilari siano la trasparenza e l'informazione.
Con tale finalità informativa e divulgativa abbiamo pensato e pubblicato il presente documento, che vuole essere da una parte uno strumento di conoscenza dei servizi di fatto erogati, dall'altra una guida semplice e pratica sulle regole di funzionamento della struttura.

PRINCIPI GARANTITI DALLA CARTA DEI SERVIZI

1. **EFFICACIA** delle prestazioni raggiunta attraverso lo sviluppo tecnologico, la ricerca e la formazione permanente degli operatori;

2. **EFFICIENZA** dell'organizzazione perseguita mediante l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscono l'uso ottimale delle risorse umane, tecniche ed economico finanziarie;

3. **QUALITA'** del processo di miglioramento continuo, rivolta sia alle modalità di erogazione sia alla valutazione dei risultati;

4. **EGUAGLIANZA**: l'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli ospiti.
L'eguaglianza deve intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, e non quale uniformità delle prestazioni, essendo questa struttura organizzata per attivare le necessarie iniziative per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli ospiti sulla base delle loro condizioni di autosufficienza;

5. **RISERVATEZZA**: la struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale in osservanza a quanto previsto dal **Regolamento Europeo UE 2016/679.**

La documentazione riguardante ogni singolo ospite viene conservata presso un apposito ufficio e, se richiesto, restituita (esclusa la cartella geriatrica) al momento della dimissione e ogni qualvolta fosse necessario;

6. **EROGAZIONE SERVIZIO**: la struttura offre i propri servizi alle persone anziane, la cui disabilità è tale da rendere inadeguata una corretta assistenza al loro domicilio.
Non è consentito l'ingresso, senza che la persona sia preventivamente informata, consenziente e serena, ove questa sia in grado di intendere e volere.
L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzione. Sono adottate misure volte ad arrecare il minor disagio possibile in caso di irregolarità di funzionamento, nelle garanzie delle prestazioni;

7. **LEGAMI FAMILIARI**: i familiari devono assumere un preciso impegno di solidarietà nei confronti del loro congiunto divenuto ospite: solidarietà fondamentale nei primi passi verso l'inserimento e, vicinanza ed attenzione per una costante dimostrazione di bene.

La struttura si impegna a favorire i legami con la famiglia, amici e vicini, moltiplicando le occasioni di apertura e di scambio, facilitandone l'accesso ai servizi e proponendo attività adatte e stimolanti.
Con l'adozione della Carta dei Servizi la Direzione si impegna a far conoscere le prestazioni offerte, gli impegni assunti, gli strumenti per facilitare l'accesso, le regole che stanno alla base del rapporto tra la Residenza Assistenziale e gli ospiti, nonché i modi, i luoghi ed i tempi in cui vengono fornite le prestazioni.
Questo documento intende assicurare **TRASPARENZA e ACCESSIBILITA'** ai servizi e alle prestazioni fornendo agli ospiti e ai loro familiari piena informazione sulle possibilità offerte dalla nostra Residenza, ritenendo che questo rappresenti il primo passo per migliorare la qualità del servizio stesso.

IL PRESIDENTE

La presente Carta dei Servizi è
- consegnata all'atto dell'ingresso nella R.S.A. all'Ospite (oppure Tutore, Curatore o Amministratore di sostegno) o al familiare;
- esposta in bacheca;
- disponibile sul portale web della Fondazione;
- richiedibile in copia al Resp. Servizi all'Ospite e/o Amministrazione.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

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, là dove 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 là dove 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 alla persona;

- Il principio "*di salute*", enunciato nell'articolo 32 delle Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite 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 del 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 sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha diritto	Le società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
Di essere messa in condizione di godere e conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	Di operare perché, anche in 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

Tutela dei diritti riconosciuti

Il difensore civico regionale e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) e l'ufficio di relazione con il pubblico (URP) costituiscono un punto di riferimento informale, immediato e gratuito e di semplice accesso a tutti coloro che necessitano di tutela.

ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

In ottemperanza a quanto previsto dalla Legge 241/90 e s.m.i. in materia di trasparenza dell'attività Amministrativa, questa Fondazione ha adottato un proprio Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi. Copia dell'informativa viene consegnata al momento dell'inserimento dell'ospite in struttura e disciplina le modalità di consultazione e rilascio della documentazione amministrativa e socio-sanitaria.

L'ospite e/o le figure giuridiche aventi diritto possono presentare una richiesta formale compilando l'apposito modulo disponibile presso gli uffici amministrativi.
La Fondazione si impegna a rispondere entro e non oltre 30 giorni dalla richiesta.
I documenti possono essere esaminati gratuitamente; in caso di richiesta di rilascio di una copia, la consegna può essere subordinata soltanto al rimborso del costo di riproduzione (da 0-20 pagine € 10,00 – da 21-40 pagine € 20,00 – oltre le 40 pagine € 30,00) eccetto diverse disposizioni (bolli, diritti di ricerca, ecc.).

PROTEZIONE GIURIDICA DELLE PERSONE FRAGILI

La legge 6/2004 ha introdotto una vera e propria rivoluzione nel mondo della protezione giuridica delle persone maggiorenni, rivoluzione che si può cogliere fin dall'art. 1 dove si afferma che la legge ha la finalità di tutelare, con la minore limitazione possibile della capacità di agire, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana, mediante interventi di sostegno temporaneo o permanente e ancora nell'art. 2 che modifica il titolo del capitolo del codice civile ora dedicato alle misure di protezione giuridica delle persone prive in tutto o in parte di autonomia (in precedenza denominato "tutela delle persone incapaci").
L'ordinamento pone oggi al centro dell'attenzione la persona con le sue difficoltà, le sue debolezze e le sue fragilità, valorizzando le sue autonomie, piccole o grandi che siano, e in tale prospettiva ritocca l'istituto dell'interdizione consentendo ove opportuno all'interdetto di mantenere autonomia negli ambiti in cui ne ha capacità.
Il principio al quale sembra essersi ispirato il nostro legislatore è quello secondo il quale, per proteggere una persona in difficoltà, non le si deve necessariamente togliere la capacità di agire, ma – là dove possibile – le si deve dare invece una misura di tutela, e cioè il sostegno di un amministratore.
A tal proposito in fase di sottoscrizione del contratto di ingresso la Fondazione provvederà a fornire una specifica informativa relativa all'Amministratore di Sostegno.

SISTEMA DI QUALITA'

La Fondazione ha adottato un sistema di gestione della qualità interno per l'erogazione dei servizi socio sanitari assistenziali ed alberghieri.
Tutti gli operatori e gli addetti impegnati all'interno della RSA lavorano seguendo delle procedure e dei protocolli predefiniti che assicurano elevati standard gestionali.
L'introduzione del sistema ha rafforzato i legami e le interazioni tra i vari processi lavorativi migliorando lo spessore del servizio erogato.
In questo contesto la Fondazione si impegna a:

- mantenere il sistema adottato ed implementarlo nel tempo
- coinvolgere tutti i lavoratori nell'attuazione della politica della qualità
- perseguire il miglioramento continuo del sistema qualità

IL CODICE ETICO E COMPORTAMENTALE

La Fondazione Mazzocchi ritiene esigenza imprescindibile quella di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione di tutte le proprie attività a tutela non solo della propria mission, ma anche delle aspettative degli ospiti, dei propri dipendenti e dei collaboratori.
Pertanto, con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 14 del 16 aprile 2010, la Fondazione si è dotata, in ottemperanza alle disposizioni legislative vigenti, di un **Codice Etico e Comportamentale**.
Il Codice Etico è la "Carta Costituzionale" della Fondazione, poiché vi vengono descritti i diritti e doveri morali e le responsabilità etico-sociali che tutti i partecipanti all'organizzazione aziendale devono osservare.
Tutti coloro che a vario titolo collaborano e hanno rapporti commerciali con la Fondazione sono tenuti al rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico in quanto loro applicabili.

IL MODELLO ORGANIZZATIVO

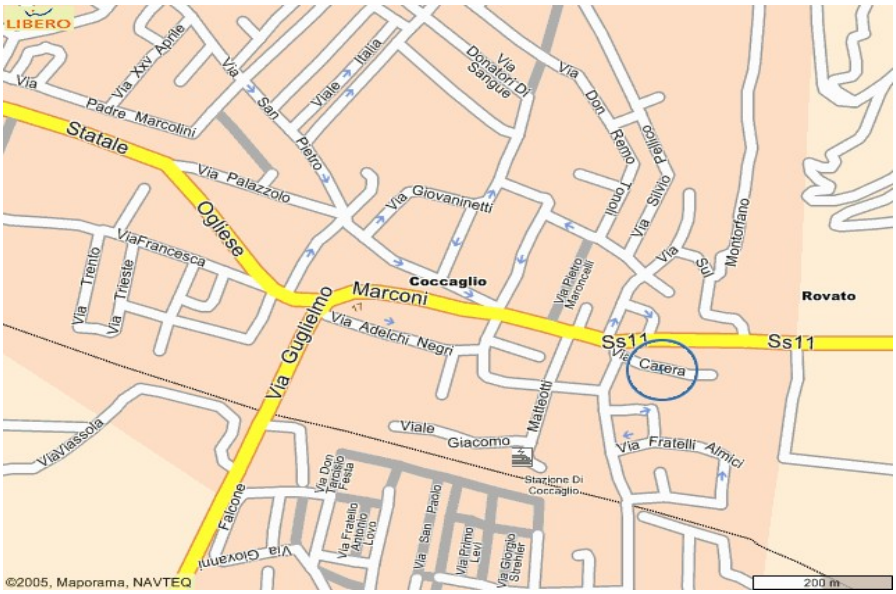
Il decreto legislativo 231/2001 ha introdotto la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica" (definite enti), in conseguenza di reati commessi o tentati nel loro interesse o a loro vantaggio da soggetti che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o direzione dell'ente o di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria.
Al fine di prevenire l'evenienza che vengano commessi (o anche solamente tentati) i fatti di reato contemplati dal decreto, la Direzione ha ritenuto coerente con i propri principi dotarsi di un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** approvato con Delibera nr. 24 del 14/12/2012.

Il **modello 231** ed il **Codice Etico** sono documenti vincolanti per i comportamenti degli amministratori, del personale dipendente, dei collaboratori, dei fornitori, dei consulenti, degli appaltatori e tutti quanti cooperano con la Fondazione.
L'inosservanza di una qualsiasi indicazione contenuta nei predetti documenti, legittimerà la Fondazione a prendere le dovute misure sanzionatorie, come da proprio regolamento disciplinare.
Copia dei documenti è esposta nei locali adibiti e/o scaricabile dal sito internet www.fondazione-mazzocchi.it.

In conformità a quanto previsto dall'art.6 del D. Lgs. 231/2001, la Fondazione Mazzocchi ha istituito l'**Organismo di Vigilanza** "**OdV**" come funzione interna all'ente, dotata di tutti i poteri necessari per assicurare una puntuale ed efficiente vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo dell'Ente.

COME RAGGIUNGERE LA RSA MAZZOCCHI

La RSA Mazzocchi è ubicata nel centro storico dell'abitato di Coccaglio nel suggestivo scenario della Franciacorta ad un passo dal lago d'Iseo.
Si raggiunge facilmente con l'autostrada A4 (Milano-Venezia), uscita Rovato seguendo le indicazioni per Milano a circa 2 Km.
Si raggiunge anche con l'autostrada A35 (Brebemi), uscita Castrezzato seguendo le indicazioni per Coccaglio, a circa 3 Km.
Da Brescia è attivo un buon servizio di autotrasporti che collega Coccaglio ad altri comuni; la fermata è a circa 250 mt.
La stazione ferroviaria (linea Brescia-Bergamo) si trova a circa 300 mt.



Condizioni per l'accesso ai servizi
La struttura offre i propri servizi alle persone anziane di norma di età superiore ai 65 anni non autosufficienti che, per le loro condizioni psico-fisiche e/o sociali, non possono idoneamente essere assistite a domicilio.

MODALITA' DI RICOVERO

Posti Autorizzati, Accreditati a contratto
L'inserimento avviene mediante l'Assessorato all' Assistenza del Comune di residenza che inoltra richiesta d'ingresso all'ASST. Quest'ultima, sulla base delle domande pervenute e della valutazione delle condizioni socio sanitarie, inserisce il potenziale ospite nelle liste d'attesa del distretto di appartenenza.
Inoltre, a seguito D.G.R. 4598 del 28/12/2012, la RSA ha comunicato alla competente ATS la disponibilità all'inserimento su posti letto ordinari di persone in stato vegetativo permanente.

Posti Autorizzati/Sollievo

L'ingresso viene gestito direttamente dalla Direzione Generale della Fondazione con priorità per le richieste avanzate dal Segretariato Sociale dei Comuni di Coccaglio e Torbole Casaglia. La graduatoria dell'accesso segue la data cronologica della richiesta.
Trascorsi 18 mesi di permanenza in posti letto autorizzati in RSA, i non residenti nei Comuni sopra indicati, acquisiranno lo stesso diritto dei residenti nella lista di attesa dei posti accreditati gestita dall'ASST di Franciacorta.
Se nel frattempo l'ospite acquisisse la residenza nel Comune di Coccaglio, manterrebbe la retta di posto accreditato non residente.

DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE ALL'INGRESSO

Al momento dell'ingresso in struttura, i familiari (o il referente dell'ospite) sono invitati a consegnare in Direzione:

- Certificato di Stato di Famiglia o autocertificazione
- Certificato di Residenza o autocertificazione
- Copia della carta d'identità
- Tessera Sanitaria
- Eventuale certificato di invalidità e/o esenzione ticket dell'utente
- Modello OBIS riportante la tipologia di pensione
- Eventuali ausili ad personam assegnati dall'ATS
- Copia dei referti medici ed ospedalieri in possesso della famiglia (cartellini, esami recenti ecc.).

Dovranno essere inoltre compilati e/o sottoscritti i seguenti documenti disponibili in Direzione:

- Domanda di ammissione alla Residenza Sanitaria Assistenziale (Consenso informato);
- Contratto di ingresso;
- Scheda conoscitiva dell'ospite;
- Corredo individuale indicante i capi d'abbigliamento consegnati;
- Consenso sul trattamento dei dati personali.

Agli ospiti e/o parenti verrà inoltre consegnata la seguente documentazione:

- Carta dei Servizi;
- Codice Etico, che raccoglie i valori e le norme che guidano il comportamento professionale di tutti coloro che operano per la Fondazione, inclusi dipendenti, amministratori, revisori, volontari e collaboratori esterni nonché i collaboratori esterni;
- Informativa sull'Amministratore di Sostegno (AdS), relativa alla tutela delle persone totalmente o parzialmente prive di autonomia nello svolgimento degli atti della vita quotidiana;
- Informativa per l'accesso agli atti;
- Informativa sul trattamento dei dati personali;
- Copia del contratto di ingresso e del Regolamento della RSA

Tutta la documentazione è comunque disponibile sul sito della Fondazione nella sezione "Trasparenza".

ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

L'accoglienza è un momento fondamentale in quanto il primo impatto con una struttura per anziani ha una forte influenza sull'intera esperienza dell'ospite.

Espletate le pratiche burocratiche/amministrative l'ospite viene accolto dal Responsabile dei Servizi all'Ospite, dall'infermiere e dagli ASA di turno che mostrano la struttura e l'alloggio e lo aiutano nella sistemazione cercando di ricreare un ambiente il più possibile familiare ed accogliente. **Se vi sono altri ospiti nella camera andranno presentati al nuovo entrato.**
All'ospite verranno presentate inoltre tutte le persone che dovranno prendersi cura di lui, spiegando ruolo e mansioni per stabilire una efficace relazione, tale da limitare i disagi e metterlo in grado di esprimere i propri bisogni. Le informazioni verranno date in modo chiaro e gentile facendo una esposizione organica. Alcune fasce di ospiti richiedono percorsi di accoglienza mirati, poiché manifestano un rischio elevato di disorientamento che viene percepito come fortemente invalidante.
L'accoglienza di ospiti in gravi condizioni si diversificherà in modo sostanziale soprattutto per coloro che non sono in grado di rispondere; le informazioni in questo caso verranno richieste ai parenti.

Il personale avrà cura di comunicare:

- Orari delle terapie e visite mediche;
- Orari dei pasti;
- Collocazione dei vari servizi;
- Utilizzo di mezzi di supporto quali il letto, il comodino, il campanello di chiamata, il sistema di illuminazione, le prese di corrente, la sedia a rotelle ecc.);
- Orari di visite dei parenti;
- Chiamata per l'assistenza religiosa ecc.

Gli operatori prenderanno in consegna il corredo personale dell'ospite che, prima di essere riposto nell'armadio, dovrà essere siglato con apposite etichette nominative e/o microchip (vedi allegato costi per importo da pagare per siglatura).
All'ospite, fin dal primo giorno, sono erogati tutti i servizi previsti dalla R.S.A. Mazzocchi (Servizio Medico-Infermieristico, Servizio di Assistenza Personale, Servizio Alberghiero, Servizio di Benessere Integrato).
Entro sette giorni dall'ingresso un'equipe multidisciplinare compila, in collaborazione con i familiari, il Progetto Individuale/PAI provvisorio cui seguirà entro 30 giorni il PAI definitivo.
L'ospite di un posto letto accreditato a contratto usufruisce del medico della R.S.A. (con conseguente depennamento dalla lista del suo medico di base) e di tutti i medicinali e ausili necessari alla gestione quotidiana.
L'ospite di un posto letto autorizzato mantiene il proprio medico di base e la fornitura di medicinali e ausili rimangono a carico del S.S.R.

VIVERE IN RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE: alcune regole e notizie utili

La necessità di comunanza di vita con altri ospiti impone l'adozione da parte di tutti di comportamenti corretti e rispettosi della sensibilità di ciascuno.
La condizione di degenza può portare a situazioni di ansia e di tensione che possono influire anche sugli operatori sanitari: è quindi necessario un comportamento di reciproca comprensione e rispetto.
Per tutte le necessità l'ospite può rivolgersi al personale in servizio, individuato da un apposito cartellino di riconoscimento che ogni operatore deve portare in modo visibile e dal quale risultano nome, qualifica e fotografia.
Nessun compenso in denaro o di altro genere è dovuto al personale dipendente per nessun motivo, offerte di mance e simili mettono, anzi, in imbarazzo il personale.

La R.S.A. si impegna a garantire le seguenti condizioni, considerate premesse indispensabili di rispetto della persona:

- Tutti gli operatori saranno identificabili attraverso il **nominativo/qualifica apposto sulla divisa** e/o un **cartellino di riconoscimento**, che consentirà all'ospite e ai familiari di sapere in ogni momento chi sono e quale funzione svolgono le persone che si rapportano con loro.
- Gli operatori si rivolgeranno all'ospite in modo cortese e rispettoso senza utilizzare appellativi confidenziali ma solamente il suo nome.
- Sarà posta particolare attenzione a garantire la riservatezza all'ospite durante l'igiene, la visita medica e le terapie.

La vita in R.S.A è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano precise necessità organizzative.
Gli ospiti si vedranno subito coinvolti in questi ritmi ed è bene che conoscano in linea di massima le attività svolte ed in quali fasce orarie.

ORARIO DELLA GIORNATA TIPO

Ore 6.00	Inizio dell'attività assistenziale: • igiene personale • rifacimento letti • terapia personale, eventuali prelievi ematici, medicazioni ecc.
Ore 8,00/8,30	Colazione (è previsto l'imboccamento per gli ospiti che lo necessitano)
Ore 9,00 – 11,30	Visita Medica Servizio di riabilitazione – Palestra – Sorveglianza – Intrattenimento ospiti e svolgimento attività previste dai PAI
Ore 9,30 – 12,30	Pulizia camere
Ore 12,00	Pranzo (è previsto l'imboccamento per gli ospiti che lo necessitano) Terapia personale
Ore 13.00	Riposo pomeridiano per chi lo desidera
Ore 14,00	Inizio attività assistenziale: • igiene personale – bagni assistiti • terapia personale • attività di assistenza infermieristica • visita medica • servizio di riabilitazione – palestra • sorveglianza – intrattenimento
Ore 15	Merenda
Ore 15,30/16,00	Inizio attività di animazione
Dalle 17,00 alle 17,45	Svolgimento attività previste dai Piani Assistenziali Individuali
Ore 18,30	Cena (è previsto l'imboccamento per gli ospiti che lo necessitano) • Terapia personale
Ore 20,00	Igiene personale ed allettamento
Ore 22,00 – 6,00	Durante la notte gli ospiti vengono vigilati da parte del personale di turno, che provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza, alle mobilizzazioni previste e in caso di necessità/urgenza, alla somministrazione di terapie notturne.

Gli orari di alcune attività possono subire modifiche in relazione ai programmi di reparto ed alle esigenze individuali degli ospiti.
Se non esistono controindicazioni gli ospiti potranno avvalersi degli spettacoli televisivi nell'apposito salone e partecipare a tutte le attività di animazione ed eventuali gite.
La R.S.A. si impegna a mettere in atto opportune iniziative per salvaguardare ritmi di vita accettabili anche per gli ospiti conciliando esigenze organizzative delle attività assistenziali con i tempi del riposo, delle visite e dei pasti.
La R.S.A. si impegna a garantire all'ospite il mantenimento delle relazioni familiari e sociali; in questa ottica gli orari di visita sono stati impostati come segue:

ORARI DI VISITA

Tutti i giorni (festivi inclusi) l'orario di visita è libero nelle ore diurne (dalle 8 alle 20). Sono comunque consigliati i seguenti orari:

Mattino	dalle	09,00	alle	12,00
Pomeriggio	dalle	14,30	alle	18,30
Sera	dalle	19,15	alle	20,00

Per colloqui personali il medico riceve dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 11 e dalle 15 alle 17. È comunque consigliabile fissare un appuntamento previo accordo telefonico.
Si richiede inoltre ai familiari di osservare alcune regole:

- di evitare il sovraffollamento delle stanze limitando a poche persone il numero dei visitatori ammessi contemporaneamente al letto;
- per i bambini inferiori agli 8 anni l'accesso è consentito solo con accompagnatori;
- di tenere un comportamento corretto, rispettoso dell'ambiente e delle esigenze degli ospiti;
- di non portare agli ospiti cibi, medicinali o bevande che potrebbero interferire con le pratiche diagnostiche e terapeutiche in atto;
- non fumare né offrire sigarette agli ospiti.

In caso di eventi straordinari, gli orari di visita e/o colloqui con i medici, potrebbero subire delle variazioni che verranno di volta in volta comunicati ai parenti.

I PASTI

I pasti principali vengono serviti ai seguenti orari:

La colazione	alle ore	08,00/8,30
Il pranzo	alle ore	12,00
La cena	alle ore	18,30

Le infermiere e gli Operatori supportati dal personale di cucina, svolgono il porzionamento delle pietanze preparate dal cuoco (presenza di un menù giornaliero sulle sei settimane sia per il periodo estivo che invernale) tenendo conto, laddove è possibile, dei gusti dell'ospite e delle eventuali diete nel rispetto di attività diagnostiche e terapeutiche in atto.
Per gli ospiti che lo necessitano è previsto l'imboccamento da parte del personale ausiliario.
Di seguito è riportato un menù -tipo e l'elenco delle principali diete.

MENU' TIPO INVERNALE

Colazione:
tè, caffè, latte, biscotti, fette biscottate, brioches
Merenda:
Durante le attività di animazione vengono somministrati, per chi lo desidera, a scelta tra tè con biscotti, yogurt, gelato, mousse alla frutta, budini o creme caramel.

PRANZO						
LUNEDÌ	***MARTEDÌ***	***MERCOLEDÌ***	***GIOVEDÌ***	***VENERDÌ***	***SABATO***	***DOMENICA***
A) Pasta al ragù	**A)** Pasta ricotta e spinaci	**A)** Gnocchi al pomodoro	**A)** Pasta prosciutto e piselli	**A)** Riso pomodoro e tonno	**A)** Lasagne al forno	**A)** Gnocchi alla romana
B) Minestrina	**B)** Vermicelli	**B)** Minestrina	**B)** Pasta in bianco	**B)** Minestrina	**B)** Riso in bianco	**B)** Minestrina
C) Petto di pollo arrotolato	**C)** Bollito misto lingua+manzo	**C)** Bocconcini di tacchino allo zafferano	**C)** Scaloppine di maiale al burro e salvia	**C)** Sogliola alla mugnaia	**C)** Polpette di vitello al pomodoro	**C)** Costine con verze
D) Persico c/patate e olive	**D)** Pollo arrosto	**D)** Fesa/scamone di	**D)** Spezzatino di manzo	**D)** Pollo lesso	**D)** Fesa tacchino arrosto	**D)** Bollito misto
E) Carote al vapore	**E)** Patate al forno	**E)** Fagiolini	**E)** Spinaci	**E)** Cavolfiori	**E)** Purè	**E)** Polenta
F) Insalata	**F)** Insalata	**F)** Cavolo cappuccio	**F)** Insalata	**F)** Carote julienne	**F)** Erbette	**F)** Insalata **G)** Dolce
CENA						
A) Passato di verdure +pastina	**A)** Minestra di riso e porri	**A)** Zuppa di verdura con pasta	**A)** Pasta e fagioli	**A)** Crema di asparagi + crostini	**A)** Zuppa d'orzo alla trentina	**A)** Crema di lenticchie rosse +pastina
B) Vermicelli	**B)** Minestrina	**B)** Minestrina	**B** Minestrina	**B)** Vermicelli	**B)** Minestrina	**B)** Minestrina
C) Prosciutto crudo	**C)** Nidi di uova con spinaci	**C)** Tonno e piselli	**C)** Affettato pollo o tacchino	**C)** Torta salata	**C)** Bresaola	**C)** Praga al vino bianco
D) Taleggio	**D)** Emmental	**D)** Mozzarella	**D)** Italico	**D)** Gorgonzola	**D)** Caprini	**D)** Robiola
E) Patate	**E)** Purè	**E)** Patate	**E)** Purè	**E)** Purè	**E)** Patate	**E)** Purè
F) Barbabietole	**F)** Tris di verdure	**F)** Zucchine trifolate	**F)** Carote Rosmarino	**F)** Finocchi	**F)** Cime di rapa aglio olio	**F)** Cipolle stufate

N.B In alternativa al menù è possibile avere la minestrina a pranzo - prosciutto cotto e crescenza a cena – purè a pranzo e cena

MENU' TIPO ESTIVO

Colazione:
tè, caffè, latte, biscotti, fette biscottate, brioches
Merenda:
Durante le attività di animazione vengono somministrati, per chi lo desidera, a scelta tra tè con biscotti, yogurt, gelato, mousse alla frutta, budini o creme caramel.

PRANZO						
LUNEDÌ	***MARTEDÌ***	***MERCOLEDÌ***	***GIOVEDÌ***	***VENERDÌ***	***SABATO***	***DOMENICA***
A) Pasta al ragù di verdure	**A)** Risotto alla contadina	**A)** Pasta al pomodoro e basilico	**A)** Raviolini ricotta e spinaci (burro e salvia)	**A)** Pasta al tonno	**A)**Spaghetti alla carbonara	**A)** Gnocchi pomodoro e pesto
B) Minestrina	**B)** Pasta in bianco	**B)** Riso al burro	**B)** Minestrina	**B)** Pasta in bianco	**B)** Vermicelli	**B)** Minestrina
C) Cosce di pollo al forno	**C)** Arrotolato di tacchino	**C)** Spezzatino di vitello	**C)** Scaloppine di pollo al limone	**C)** Platessa alla mugnaia	**C)** Involtini al prosciutto e formaggio	**C)** Manzo all'olio con polenta
D) Merluzzo gratinato	**D)** Roast beef	**D)** Tacchino freddo agli aromi	**D)** Hamburger di vitellone olio e aromi	**D)** Tacchino al curry	**D)** Vitello tonnato	**D)** Pollo al forno
E) Zucchine trifolate	**E)** Carote al vapore	**E)** Fagiolini	**E)** Pomodori gratinati al forno	**E)** Zucchine ripiene	**E)** Erbette	**E)** Spinaci
F) Insalata	**F)** Pomodori	**F)** Insalata	**F)** Carote julienne	**F)** Insalata	**F)** Pomodori	**F)** Dolce/Frutta
CENA						
A) Minestra al latte c/pastina	**A)** Crema di legumi c/riso	**A)** Minestrone di verdure c/orzo	**A)** Crema di riso e piselli	**A)** Crema di carote c/crostini	**A)** Passato di verdure c/riso	**A)** Minestra di zucca /pastina
B) Vermicelli	**B)** Minestrina	**B)** Riso in bianco	**B)** Vermicelli	**B)** Minestrina	**B)** Semolino	**B)** Minestrina
C) Insalata di pollo	C) Nasello patate e olive	**C)** Insalata di tonno (patate,fagiolini carote, tonno)	**C)** Frittata alle verdure	**C)** Bologna	**C)** Sformato di patate	**C)** Halibut gratinato agli aromi
D) Italico	**D)** Mozzarella	**D)** Robiola	**D)** Edamer	**D)** Ricotta	**D)** Salame	**D)** Robiola
E) Erbette	**E)** Patate	**E)** Pure'	**E)** Patate	**E)** Purè	**E)** Piselli al prosciutto	**E)** Purè
F) Purè	**F)** Fagioli all'uccelletto	**F)** Fagiolini all'olio	**F)** Barbabietole	**F)** Finocchi	**F)** Melanzane al funghetto	**F)** Cipolle al vapore

INDICAZIONI SULLE PRINCIPALI DIETE

DIETA IDRICA: Somministrare all'ospite esclusivamente bevande tiepide a base di thè o camomilla oppure semplicemente acqua naturale non gassata a temperatura ambiente.

DIETA NORMALE: Somministrare all'ospite la dieta prevista dal menù oppure a scelta dell'ospite fra le alternative del menù stesso.

DIETA IPOCALORICA: Come dieta normale ma a dosi ridotte (vedi menù con grammature).

DIETA LEGGERA: Distribuire all'ospite per esempio: minestrina di brodo vegetale, riso in bianco o capelli d'angelo.
Come secondo carni bianche (pollo, tacchino), carni rosse (vitello), cotte a vapore, in padella anti-aderente senza condimento; verdura cotta condita con olio di oliva e frutta cotta.

DIETA SEMISOLIDA: Distribuire all'ospite una dieta composta da: minestrina (con pastina fine) in brodo con omogeneizzato di carne o frullato di prosciutto cotto; come secondo purè con crescenza oppure prosciutto cotto frullato; come frutta: frutta cotta o frullato o yogurt. Nella stagione calda la frutta può essere sostituita dal gelato.

DIETA PER DIABETICI: Somministrare all'ospite una dieta con porzioni ridotte (vedi menù con grammature). Primi piatti con porzioni ridotte oppure minestrina di brodo vegetale; come secondo carni bianche cotte in modo poco elaborato (non grasso) ; come contorno evitare amidi (come purè e patate); come frutta: cotta o frutta a basso contenuto di zuccheri (evitare anguria e melone).
Sostituire gli zuccheri semplici con saccarina ed evitare dolciumi.
A colazione e merenda sostituire i biscotti con le fette biscottate.

DIETA PRIVA DI SCORIE: Vedi schema di dieta a basso contenuto in fibra.

Sono inoltre previste diete speciali per ospiti **celiaci** e **nefropatici**.

DIETA A BASSO CONTENUTO IN FIBRA

ALIMENTI	CONSENTITI	NON CONSENTITI
Latte	In modeste quantità preferibilmente bollito	Nelle fasi acute della malattia
Carni e pesce	Manzo, vitello, agnello, pollame, fegato e cervello. Pesce fresco surgelato. Usare pochi grassi di condimento per la cottura	Carni grasse e semigrasse in genere
Salumi, formaggi e latticini	Prosciutto crudo e cotto sgrassato, bresaola, formaggi molli non fermentati: crescenza, ricotta, belpaese, mozzarella, pastorella, certosino, fontina, robiola, formaggi fusi (formaggino)	Tutti gli altri formaggi e salumi
Pane, pasta, riso e altri cereali	Pane bianco senza mollica o fette di pane tostato, grissini, fette biscottate, crackers. Pasta (da preferirsi in piccola pezzatura), riso, semolino, crema di riso.	Pane scuro, integrale o di segale. Tutti gli alimenti preparati con farina integrale
Uova	Alla coque, in camicia	Fritte e sode
Grassi di condimento	Olio, burro e margarina	Lardo, strutto e pancetta
Verdure e ortaggi	Inizialmente solo cotte o passate in purea: carote, patate, spinaci, lattuga, crescione e invidia. In seguito sempre cotte e in modeste quantità: asparagi (punte), barbabietole, erbette, fagiolini, finocchi, funghi freschi, pomodori, scarola, sedano, zucchine. Consumare verdura cruda solo dopo avere ottenuto un decisivo miglioramento	Carciofi, catalogna, cime di rapa; legumi secchi e freschi: fagioli, ceci, piselli, lenticchie e fave
Frutta	Inizialmente solo frutta cotta e passata, eventualmente banane mature in modesta quantità. Successivamente, sempre scegliendo frutta matura, privata della buccia e dei semi: albicocche, mele, pere, ananas, agrumi, melone, pesche, susine.	Cachi, fragole, lamponi, mele cotogne, mirtilli, more, ribes, fichi freschi; noci, nocciole, mandorle, castagne, datteri, pinoli e tutta la frutta essiccata
Bevande	Thè diluito, malto, bibite non gassate.	Bibite ghiacciate, alcolici, tè forte, cacao e caffè
Dolciumi e dessert	Biscotti freschi non farciti, pasta frolla, crema al latte	Cioccolato, gelati, dolciumi farciti
Varie	Brodo sgrassato, zucchero e sale	Salse piccanti, mostarda, senape, droghe spezie e olive

Servizi Principali

SERVIZIO MEDICO - INFERMIERISTICO

La struttura garantisce la presenza di personale **infermieristico** qualificato nell'arco delle 24 ore. Il personale infermieristico si occupa della somministrazione delle terapie, esegue le medicazioni, i prelievi per gli esami ematochimici, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari per il mantenimento ed il recupero della salute dell'ospite, collabora con il medico durante le visite e nella gestione delle cartelle clinica.
L'assistenza **medica** è assicurata da un'equipe di medici che presta servizio giornaliero. Nelle ore in cui non è presente il medico in struttura è attivo il servizio di reperibilità.
La disponibilità del medico per colloqui con i familiari è descritta nell'area personalizzazione e umanizzazione della presente carta dei servizi.
Per gli ospiti che occupano i posti letto accreditati a contratto:

- è assicurata la fornitura di farmaci prescritti dal medico di struttura e la somministrazione della terapia individuale
- i farmaci vengono acquistati dalla struttura ed erogati agli ospiti senza alcun ulteriore aggravio economico, intendendosi la retta come onnicomprensiva
- in caso di uscita dell'ospite per periodi di vacanza o soggiorno presso i famigliari viene garantita la dotazione di farmaci ed il relativo schema terapeutico.

Per gli ospiti che ospitano posti letto autorizzati/sollievo:

- è assicurata la somministrazione della terapia prescritta dal medico di medicina generale
- la fornitura dei farmaci rimane a carico del S.S.R.
- in caso di uscita dell'ospite per periodi di vacanza o soggiorno presso i famigliari, viene garantita la dotazione di farmaci ed il relativo schema terapeutico.

Le **attività riabilitative** degli ospiti si svolgono ad opera di fisioterapisti coadiuvati dai medici della struttura che impostano programmi per il recupero e la rieducazione funzionale. Il fisioterapista presta particolare attenzione alle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali ed occupazionali.
La RSA è inoltre dotata di un servizio di **telecardiologia** che fornisce consulenze in tempo reale mediante l'analisi e refertazione in remoto dei tracciati ECG da parte di medici Specialisti in Cardiologia della Fondazione Poliambulanza.
La struttura si avvale anche di consulenze specialistiche quali: **dietologo-nutrizionista, fisiatra, geriatra, neurologo, pneumologo, assistente sociale ecc.**

SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE

L'**attività socio-assistenziale** agli Ospiti è svolta nell'arco delle 24 ore da operatori A.S.A. (Ausiliari Socio-Assistenziali) e riguarda tutte quelle attività atte al mantenimento dello stato di salute e del benessere psicofisico della persona.

La struttura prevede una serie di interventi quotidianamente programmati per gli ospiti in relazione al grado di autosufficienza. Essi sono:

- sorveglianza e aiuto nelle attività di base della vita quotidiana (igiene della persona, vestizione, deambulazione ecc.);
- bagni: in relazione al grado di autonomia degli ospiti sono programmati bagni in vasca o a letto;
- prevenzione piaghe da decubito: per gli ospiti a rischio di piaghe da decubito è previsto un piano di interventi sanitari per evitarne l'insorgenza;
- aiuto nell'alimentazione: non tutti gli ospiti sono in grado di alimentarsi autonomamente, è perciò compito degli operatori provvedere a coloro che necessitano di essere imboccati.

La struttura si avvale anche di collaborazioni con professioni quali: **callista, parrucchiera** ecc.

SERVIZIO ALBERGHIERO

Oltre a quanto descritto per il servizio di ristorazione la struttura offre un servizio di lavanderia e stiratura, compreso nella retta, per l'abbigliamento degli ospiti e la biancheria da camera e bagno.
La siglatura (servizio a pagamento, per i costi vedere allegato costi) degli indumenti viene effettuata al momento dell'ingresso in RSA.
Eventuali integrazioni/eliminazioni di capi dovranno essere tempestivamente comunicate al responsabile Servizi all'Ospite.
In caso di smarrimento di capi non siglati l'Amministrazione **non risponde**.
La struttura garantisce inoltre un servizio di pulizia e sanificazione di tutte le camere degli ospiti oltre che degli spazi comuni della RSA.

SERVIZIO DI BENESSERE INTEGRATO

Nella struttura è presente un'equipe **multidisciplinare (Medico, Resp. Servizi all'Ospite, Capo Sala, Infermiere, Fisioterapista, ASA, Animatore, Psicologo** e, per gli stati vegetativi, anche **l'Assistente Sociale)** che si occupa della valutazione degli aspetti cognitivi, fisiologici, emotivi e posturali di ciascun ospite, stabilendo degli obiettivi specifici da raggiungere al fine di mantenere e/o migliorare lo stato di benessere psicofisico degli ospiti attraverso la predisposizione di Piani di Assistenza Individualizzati.
Obiettivo di questo programma è la valorizzazione dell'individualità dell'ospite che viene valutato nella sua complessità, costruendo attorno a lui, e non viceversa, le attività di sostegno, e permettendo, grazie alla molteplicità di interventi, la valorizzazione di ogni momento della giornata.

Lo **psicologo** e/o un **assistente sociale**, su richiesta, effettuano una supervisione dei Piani Assistenziali Individualizzati eseguendo anche interventi per particolari necessità su ospiti e/o parenti.
Nella struttura sono inoltre presenti le **animatrici** che, coordinando un gruppo di volontariato, intrattiene gli ospiti mediante momenti di socializzazione quali giochi di gruppo, concerti musicali, proiezione di film, passeggiate all'esterno della struttura ecc.
Tra le attività che i nostri ospiti svolgono, a seconda dei Piani Assistenziali Individualizzati, sono stati introdotti interventi assistiti con animali (**Pet Therapy**) e di **Musicoterapia** svolti da equipe di professionisti qualificati.
Durante l'anno vengono organizzate manifestazioni atte a favorire momenti di socializzazione quali la Festa dell'Incontro, Festa della Mamma, Festa dei Nonni, Carnevale, Castagnata ecc.. Sono previsti inoltre festeggiamenti in occasioni particolari come Natale, Capodanno, Pasqua e Compleanni.

Servizi Accessori

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

La Residenza è dotata di un proprio servizio interno di manutenzione che garantisce tutti gli interventi di piccola e ordinaria manutenzione/riparazione di arredi ed attrezzature.

SERVIZIO RELIGIOSO

All'interno della struttura, pur nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascun ospite, sono previsti momenti di assistenza religiosa in grado di fornire un supporto morale agli anziani interessati.
La Santa Messa è di norma celebrata il sabato alle 16,30 presso la Cappella della struttura, o in altri giorni durante le festività.

SERVIZIO DI TRASPORTO

Il servizio di Pronto Soccorso o di semplice trasporto degli anziani agli ospedali o alle cliniche per gli esami diagnostici viene gestito **GRATUITAMENTE** dai volontari dell'Associazione AIDO e dall'Associazione Pensionati convenzionati con la struttura.
In caso di indisponibilità delle suddette associazioni verranno contattate altre unità mobili operative con **eventuale costo a carico dell'ospite**.
Per i suddetti trasporti viene comunque richiesta la presenza di un parente.

POSTA

Gli ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla al personale di reparto oppure in Amministrazione per l'inoltro.
Sempre attraverso il personale del reparto verrà recapitata agli ospiti eventuale corrispondenza in arrivo.

TELEFONO

Gli ospiti possono ricevere e/o effettuare le chiamate attraverso un apparecchio mobile.
Per una migliore fruizione del servizio è consigliabile chiamare durante le ore dei pasti (12,00/12,45 – 18,30/19,15).

OGGETTI PERSONALI

In ciascuna camera sono assegnati all'ospite un comodino e un armadio munito di chiave per riporre il vestiario e oggetti personali.
Si prega di prestare particolare attenzione a non lasciare incustoditi portafogli o oggetti di valore.
L'amministrazione non risponde di eventuali ammanchi e/o oggetti personali smarriti quali apparecchi acustici, occhiali, protesi mobili ecc.

Servizi a pagamento

PARRUCCHIERA

È possibile fruire del parrucchiere una volta alla settimana su appuntamento e del barbiere al bisogno.

SIGLATURA INDUMENTI

All'ingresso dell'ospite in struttura tutto il corredo personale viene siglato con nome e cognome.

SERVIZIO RISTORO

Al piano terra è installato un distributore automatico di bevande calde che può essere utilizzato dagli ospiti e dai familiari.

Altre informazioni utili

DIVIETO DI FUMARE

Il fumo, anche inalato passivamente, è dannoso alla salute e può disturbare altri ospiti. Pertanto in tutti i locali è vietato fumare.

APPARECCHI RADIO E TELEVISIONE

La RSA è un luogo di cura e riposo: apparecchi radio e televisione possono essere utilizzati a basso volume per non disturbare altri degenti.

NORME ANTINCENDIO
Il personale della RSA è addestrato ad intervenire per controllare incendi e tutelare la sicurezza degli ospiti.
In caso di incendio:

- informare immediatamente il personale;
- se l'incendio è nella camera, cercare di allontanarsi e se possibile chiudere bene la porta per rallentare il propagarsi delle fiamme;
- se il locale è invaso dal fumo, stendersi se possibile a terra e raggiungere la porta proteggendo la bocca e il naso con un panno inumidito;
- se viene disposta l'evacuazione: eseguire le indicazioni del personale, non usare gli ascensori.

NORME DI SICUREZZA
La Fondazione Mazzocchi è dotata di un proprio "Piano Pandemico" per far fronte alle emergenze sanitarie.

USCITA DALLA STRUTTURA CON I PARENTI
L'uscita è consentita previo accordo con il medico se non sussistono controindicazioni cliniche.
È consigliabile avvisare l'infermiere di turno il giorno precedente e farsi consegnare, prima dell'uscita, la terapia medica da somministrare all'ospite.

ACCESSO ANIMALI DOMESTICI
E' possibile accedere all'interno della RSA con cani di piccola taglia. Gli stessi dovranno essere tenuti sempre al guinzaglio e, se possibile, con la museruola.
E' possibile frequentare solo de esclusivamente i locali comuni e non le camere. Ogni responsabilità è declinata al proprietario dell'animale.
La Fondazione non risponde in caso di danni a cose e/o persone.

DIMISSIONI – TRASFERIMENTI - RICOVERI - DECESSI
Le dimissioni possono avvenire per:
1) motivi sanitari

La Fondazione, su proposta del Responsabile Sanitario, potrà disporre immediatamente la procedura di dimissione dell'Ospite oppure l'inoltro presso centri ospedalieri nel caso le condizioni di quest'ultimo fossero tali da non permettere l'erogazione della dovuta assistenza o presentassero pericoli o rischi per gli altri ospiti.
2) Non appropriatezza del ricovero

La Fondazione ha facoltà di revocare il ricovero nel caso l'Ospite non risultasse idoneo alla vita comunitaria od al posto letto occupato, nel termine di 30 giorni dalla data di ammissione o nel caso non vi sia più alleanza terapeutica da parte dei famigliari o dell'Ads dell'ospite.
In caso di trasferimento presso altra struttura e/o dimissioni a domicilio viene rilasciato all'ospite il "Modulo di continuità assistenziale/dimissioni" che riporta la diagnosi di dimissione, la terapia in corso, i risultati dei test somministrati, eventuali necessità successive e qualsiasi informazione utile al proseguimento del percorso assistenziale ecc. e consegnata tutta la documentazione e/o oggetti personali.
In caso di ricovero ospedaliero viene rilasciata la "Scheda di accesso in ospedale".

In caso di decesso:

- verranno consegnati ai parenti i documenti personali, la tessera sanitaria (da consegnare all'ATS) e tutti gli effetti personali
- verrà inoltre prestata l'assistenza necessaria per lo svolgimento di tutte le pratiche in funzione delle necessità e delle scelte dei familiari.
  In casi acuti o terminali è ammessa la presenza dei familiari accanto all'ospite.

RETTE ED EVENTUALI RIMBORSI

L'importo della retta viene deciso annualmente dal Consiglio di Amministrazione.
La Regione Lombardia concorre nelle spese di gestione con un contributo pro-capite, soggetto a determinazione annuale.
Il pagamento della retta avviene tramite SDD, con addebito diretto in conto.
Le modalità regolanti i rapporti con la struttura sono specificate nell'allegato "Costi dei servizi".

Impegni

Area INFORMAZIONE e ACCESSIBILITA'

Presenza di Punti di Informazione agli ospiti	Presso il Responsabile dei Servizi all'Ospite.
Disponibilità di materiale Informativo	Distribuzione della Carta dei servizi.
Visite guidate alla struttura	Su richiesta al Responsabile Servizi all'Ospite**,** possibilità di visite guidate alla struttura da parte di potenziali ospiti e loro familiari.
Informazioni sanitarie	Informazioni che riguardano **la salute** degli Ospiti possono essere richieste solamente al personale **medico.**
Relazioni con il Pubblico	I reclami, le segnalazioni di disservizio, i suggerimenti devono essere presentati al **Responsabile del Servizio Medico Infermieristico (per i problemi medici**) e **al Responsabile dei Servizi all'Ospite (per altre contestazioni)** direttamente, telefonando, scrivendo, inviando un fax, una e-mail oppure utilizzando l'apposito modulo allegato. Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi. La RSA ha standardizzato una procedura per la gestione dei reclami e dei suggerimenti e si impegna a rispondere con celerità e comunque entro 10 giorni.

Area PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

Attenzione alla persona rispetto della dignità personale	Tutto il personale si rivolge all'ospite con tono cortese e rispettoso, senza utilizzare appellativi confidenziali ma solo il nome. Tutti gli operatori sono impegnati a garantire la riservatezza all'ospite durante l'igiene, le visite, le terapie ecc. Vengono messe in atto le opportune iniziative per garantire il rispetto dei ritmi di vita, del sonno, degli orari delle visite. La discussione del caso clinico deve avvenire nel rispetto della sensibilità e della riservatezza dell'ospite. Tutto il personale è impegnato a garantire rispetto e dignità alle ultime ore di vita.
Riconoscibilità del personale	Il personale è identificato mediante nominativo-qualifica apposto sulla divisa e/o cartellino di riconoscimento. Presenza di un cartello con indicazione dell'ufficio medico e dell'infermeria e altre aree di ritrovo.
Orario di ricevimento dei medici	Per colloqui il medico è riceve in struttura dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 11 e dalle 15 alle 17. È comunque possibile fissare un appuntamento in altri momenti della giornata previo accordo telefonico.
Assistenza religiosa	Garantita per il culto cattolico mediante la celebrazione della S. Messa il sabato.
Indagini di gradimento ospiti	Vengono eseguite con periodicità annuale attraverso questionari, indagini di gradimento degli ospiti e dei loro familiari che rappresentano una delle modalità del controllo del rispetto degli standard di qualità qui dichiarati. I risultati dell'indagine vengono portati a conoscenza di ospiti e parenti mediante prospetti riepilogativi esposti nell'apposita bacheca.

Area PRESTAZIONI ALBERGHIERE

Pasti	L'alimentazione degli ospiti è garantita da programmi alimentari controllati dal Servizio Medico Infermieristico. La RSA garantisce diete secondo le necessità terapeutiche. È possibile per gli ospiti a dieta libera scegliere il menù fra tre opzioni. È assicurato l'imboccamento agli ospiti che lo necessitano.
Servizio lavanderia	È garantito a tutti gli ospiti il servizio lavanderia e guardaroba e di siglatura degli indumenti. L'amministrazione non risponde dello smarrimento di eventuali capi non siglati.
Disponibilità telefoni	Possibilità per gli ospiti di ricevere e/o effettuare chiamate attraverso un apparecchio mobile.
Generi di ristoro	Presenza di un distributore automatico di bevande calde per gli ospiti ed i loro familiari (A PAGAMENTO).
Servizio Manicure e Pedicure	Una volta al mese è presente in struttura un'estetista qualificata.
Servizio parrucchiere	Disponibile una volta alla settimana su prenotazione per tinta, permanente ecc. (A PAGAMENTO).
Servizio barbiere	Disponibile su richiesta per taglio capelli (A PAGAMENTO).
Spazi per incontro con i familiari	Disponibilità locali di soggiorno per incontro con i familiari.
Stanze	Tutte le camere, singole o doppie, sono dotate di servizi igienici ed impianto di ossigeno-terapia.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami e Segnalazioni	L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti dei cittadini anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni. Reclami e segnalazioni sono molto utili per capire problemi e prevedere gli interventi di miglioramento necessari. I reclami e le segnalazioni devono essere presentati al **Responsabile del Servizio Medico Infermieristico (per i problemi medici) o al Responsabile dei Servizi all'Ospite (per altre contestazioni)** direttamente, telefonando, scrivendo, inviando un fax o una e-mail oppure utilizzando l'apposito modulo allegato. Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi. La RSA ha standardizzato una procedura per la gestione dei reclami e dei suggerimenti e si impegna a rispondere con celerità e comunque entro 10 giorni attivandosi a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo e predisponendo una procedura per i problemi che richiedono un approfondimento. Ogni anno vengono elaborati tali dati e il Responsabile della Qualità redige una relazione sull'attività della Struttura che verrà sottoposta al Consiglio di Amministrazione.
Questionari	Una volta all'anno viene rilevata la soddisfazione degli ospiti (se in grado di rispondere) e loro parenti attraverso la somministrazione di questionari. Viene inoltre rilevata la soddisfazione di tutto il personale e collaboratori della RSA utilizzando un apposito questionario con cadenza annuale. Le risultanze vengono sottoposte alla Direzione Generale per l'adozione se necessario di opportuni interventi di miglioramento. Al termine dell'indagine il Resp. SAQ elabora un prospetto riassuntivo finale che viene esposto nelle relative bacheche a disposizione di parenti e dipendenti.

Residenza Sanitaria Assistenziale
"Fondazione P. e C. Mazzocchi ETS"
Via Carera, 28
25030 – Coccaglio (BS)

SCHEDA RILEVAZIONE DI SEGNALAZIONI, RECLAMI, SUGGERIMENTI

Al Responsabile Sanitario

Al Responsabile Servizi RSA

Segnalazione ☐ Reclamo ☐ Suggerimento ☐ Altro ☐

Cognome ……Nome ……

Ospite…….

Via/Piazza ……. N……. Località ……

Tel. ……. E-mail …….

Oggetto della segnalazione

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Ricevuta in data……. Dall'operatore …….

Spazio da compilare a cura del Responsabile

Azione eventualmente attivata……..
……
……
……

Data risposta…… Firma dell'incaricato alla risposta …….

QUESTIONARIO PER GLI OSPITI

		Buono	Discreto	Insufficiente
1	Mi sento di essere rispettato			
2	I miei effetti personali sono tenuti bene			
3	Il personale è gentile e cortese			
4	Posso ricevere notizie ed informazioni dal medico tutte le volte che lo chiedo			
5	Il personale di assistenza è in grado di compiere bene il proprio lavoro			
6	Ho a mia disposizione dei locali personali confortevoli (stanza, bagno)			
7	I locali comuni (refettorio, sale soggiorno, spazi per attività ricreative etc.) sono adeguati alle mie esigenze			
8	Il cibo è buono			

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI PARENTI DEGLI OSPITI DELLA RSA

Come giudica:	OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
L'accoglienza ricevuta					
La competenza percepita del personale					
La struttura e gli ambienti					
La gamma dei servizi proposti					
La cura degli effetti personali					
Come giudica i seguenti servizi:					
Amministrazione					
Medico-Infermieristico					
Assistenza alla persona					
Fisioterapia					
Animazione					
Mensa					
Pulizia camere ed ambienti comuni					
Guardaroba e lavanderia					

Se dovesse esprimere un giudizio complessivo si ritiene soddisfatto dei servizi offerti?

- Si
- Abbastanza
- No

Indichi eventuali problemi che lei vorrebbe evidenziare:

Indichi eventuali suggerimenti che lei vorrebbe segnalare: