



FONDAZIONE  
**CASA DI DIO**  
ONLUS



ASSOCIAZIONE F. BALESTRIERI  
ANZIANI IN LINEA O.N.L.U.S.

## COMUNITA' RESIDENZIALE "ANZIANI AL CENTRO"

Soluzione alloggiativa in coabitazione  
in grado di diventare CASA per 12 persone anziane  
che necessitano di una rete di supporto a bassa protezione



**CARTA DEI SERVIZI**  
**Aprile 2018**



ASSOCIAZIONE F. BALESTRIERI  
ANZIANI IN LINEA O.N.L.U.S.

## **1. CENNI STORICI**

## **2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

- 2.1. Progetto Anziani al centro
- 2.2. Caratteristiche strutturali
- 2.3. Caratteristiche gestionali

## **3. CRITERI E MODALITA' DI ACCOGLIENZA**

- 3.1. Destinatari del servizio
- 3.2. Modalità di accoglimento della domanda
- 3.3. Documenti da presentare
- 3.4. Criteri di priorità d'accesso
- 3.5. Gestione lista d'attesa
- 3.6. L'accoglienza
- 3.7. Dimissioni e trasferimenti

## **4. RETTE E SERVIZI OFFERTI**

- 4.1. Rette e modalità di pagamento
- 4.2. Servizi compresi nella retta
- 4.3. Servizi esclusi dalla retta (a pagamento)
- 4.4. Gestione emergenze sanitarie
- 4.5. Assistenza socio-sanitaria
- 4.6. Servizio vitto e alloggio

## **ALLEGATI**

- 1) La Carta dei Diritti dell'anziano
- 2) Prospetto rette
- 3) Questionario grado di soddisfazione



FONDAZIONE  
**CASA DI DIO**  
ONLUS



ASSOCIAZIONE F. BALESTRIERI  
ANZIANI IN LINEA O.N.L.U.S.

*“Non dimentichiamo mai che il vero potere è il servizio.  
Bisogna custodire la gente, aver cura di ogni persona,  
con amore, specialmente dei bambini, dei vecchi,  
di coloro che sono più fragili  
e che spesso sono nella periferia del nostro cuore”.*  
(Papa Francesco)

## 1. CENNI STORICI

La Fondazione Casa di Dio Onlus affonda le sue origini in diversi istituti assistenziali nati a Brescia nel XVI secolo con lo scopo di sostenere le fasce più deboli della popolazione. Oltre agli enti ospedalieri, che già operavano in città da circa un secolo nacque l'esigenza di creare degli istituti specifici per arginare diverse situazioni di disagio sociale, accentuate da guerre, carestie e povertà.

Le finalità perseguite della Fondazione si sono evolute nel corso dei secoli e degli anni (accoglienza delle fasce più a rischio della popolazione, l'educazione dei minori, assistenza agli anziani) fino a giungere alla “mission” contenuta nello Statuto vigente all'art.1:

*“La Fondazione, che non ha scopo di lucro, persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, in particolare nei settori della beneficenza, assistenza sociale, socio-sanitaria e sanitaria, a favore delle persone svantaggiate in ragione di condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali o familiari, in particolare a favore di anziani, minori e disabili, autosufficienti e non, in stato di bisogno o disagio sociale.*

*La Fondazione, inoltre, persegue la finalità di tutelare e valorizzare il proprio patrimonio storico artistico.*

*La Fondazione, in ragione della propria storia è impegnata ad operare principalmente a favore della città di Brescia e dei suoi cittadini, sviluppando una costante collaborazione con i soggetti pubblici e privati del non profit cittadino.*

## 2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

### 2.1. PROGETTO “ANZIANI AL CENTRO”

La Fondazione Casa di Dio onlus attraverso questo nuovo servizio arricchisce e completa la rete dei servizi per gli anziani gestita direttamente essendo ente gestore della Misura 4 “RSA aperta”, di n°14 mini alloggi protetti, di un Centro Diurno Integrato per 20 anziani e di n°4 Residenze Sanitarie assistenziali (RSA Casa di Dio, RSA La Residenza, RSA Alessandro Luzzago, RSA Livia Feroldi) per complessivi 460 posti letto di cui 20 per persone affette dalla malattia di Alzheimer.

Con il progetto “ANZIANI AL CENTRO”, soluzione alloggiativa in coabitazione per 12 anziani con un discreto livello di autosufficienza ed una richiesta di supporto cd. “a bassa

protezione”, abbiamo inteso offrire alle persone anziane con un buon livello di autonomie residue la possibilità di rimanere al CENTRO della propria vita, al CENTRO della propria famiglia e al CENTRO della propria città nella consapevolezza che le abilità ed autonomie residue di un anziano non debbano essere “contenute”, come troppo spesso accade, bensì valorizzate ed alimentate.

## 2.2. CARATTERISTICHE STRUTTURALI

L’immobile di proprietà della Fondazione, dalla cui ristrutturazione si è ottenuta la sede per il nuovo servizio, è posto in pieno centro storico, all’inizio di via Moretto ed in prossimità dell’edificio che ospita la RSA “Casa di Dio” il Centro Diurno Integrato “San Carlo Borromeo” e i mini-alloggi protetti per anziani.

Inserito in un contesto soggetto a vincolo monumentale si sviluppa su più piani come di seguito dettagliati:

**piano terra:** ingresso, spazio alloggiativo per il personale e locale lavanderia/guardaroba

**primo piano:** locale cucina e ampia sala pranzo (circa 55mq), servizio igienico

**secondo piano:** n° 2 camere singole e n° 4 camere doppie, servizi igienici

**terzo piano:** n° 2 camere singole, servizio igienico, un ampio locale soggiorno (circa 60mq) ed una terrazza fruibile nella bella stagione.

I piani sono fra loro collegati da un ascensore interno (fruibile anche da una persona in carrozzella).

Ogni camera singola ha un’ampiezza di circa 13 mq, ogni camera doppia ha una superficie di circa 20 mq. I servizi igienici sono, nella maggior parte dei casi, condivisi.

La ristrutturazione dei locali è stata pensata per garantire la massima sicurezza nei movimenti delle persone anziane che pur autosufficienti possono godere di spazi dove muoversi con facilità ed in libertà, favorendone nel contempo l’autonomia fisica e psicologica. A tutto ciò si aggiunga la precisa finalità di garantire ai locali le caratteristiche tipiche di una casa, con una tipologia di arredo domestico e lasciando a tal proposito la facoltà agli abitanti di personalizzare il proprio ambiente di vita con oggetti o piccoli ricordi della vita in famiglia.

Le caratteristiche strutturali dell’alloggio in coabitazione sono di seguito riportate:

- a) impianti elettrici, termici e di cottura a norma;
- b) assenza di barriere architettoniche sia all’interno dell’abitazione (presenza di ascensore) sia nei percorsi esterni, per permettere la massima sicurezza e autonomia della persona anziana;
- c) i sanitari allocati nei bagni sono idonei a persone con mobilità ridotta (es.: spazi di manovra adeguati, rialzi per sanitari, maniglioni di appoggio vicino a wc e doccia, dispositivi antiscivolo);
- d) le porte sono ampie e permettono il passaggio con eventuali ausili;

- e) le camere da letto, singole e doppie, sono dotate di letti ad altezza regolabile, di armadi a 4 ante e comodini oltre che di un sistema di chiamata collegato ai locali di stazionamento del personale addetto all'assistenza;
- f) sono presenti ampi spazi per la socializzazione e per il momento dei pasti. In particolare la sala pranzo è ricavata in un locale di elevato pregio architettonico;
- g) si può accedere dall'ultimo piano ad un'ampia terrazza ad uso esclusivo degli ospiti.

### 2.3. CARATTERISTICHE GESTIONALI

Il modello gestionale elaborato per questo nuovo servizio attinge alle migliori professionalità ed abilità presenti all'interno della Fondazione e attive sul territorio del centro storico cittadino mettendo in connessione ed integrando fra loro le esperienze e le abilità acquisite in tanti anni di gestione di servizi a favore della popolazione anziana.

Ecco quindi la sperimentazione di una sinergia fra soggetti del privato sociale, Fondazione Casa di Dio Onlus e Associazione Federico Balestrieri-anziani in linea, finalizzata a raggiungere una pluralità di obiettivi:

- contenere i costi e consentire l'applicazione di rette di importo medio-basso
- garantire al servizio e a quanti vi abitano una effettiva integrazione ed apertura al territorio;
- offrire agli abitanti la concreta possibilità di contribuire e partecipare, con le proprie abilità ed autonomie, alla gestione domestica della casa;
- avvicinare nuovi volontari alla Fondazione rialimentando un dialogo con il territorio un poco venuto meno nel corso degli anni anche per una eccessiva burocratizzazione dei servizi alla persona;
- offrire alla persone che si rivolgono al Servizio sociale della Fondazione per la formulazione di domande di inserimenti inappropriati in RSA, una soluzione alternativa e più rispettosa degli effettivi bisogni e desideri dell'anziano;
- inserire la Fondazione nella rete territoriale non solo come erogatore di servizi socio-sanitari ma anche come risorsa per il territorio mettendo a disposizione competenze, progettualità, risorse umane, strumentali ed economiche.

Nello specifico l'Associazione "**Federico Balestrieri-anziani in linea**" si fa carico della conduzione domestica della comunità inserendovi, oltre ai propri volontari, personale ASA che garantisce la presenza nelle 24 ore. A loro ed ai volontari dell'Associazione è affidata la VITA nella comunità ovvero: supporto nella quotidianità e cura della persona (prestazioni assistenziali ed infermieristiche, se necessarie), preparazione dei pasti, pulizia degli ambienti, gestione del guardaroba, lavanderia, vita di animazione e socializzazione con particolare riferimento all'integrazione e all'apertura al territorio.

Tutti i volontari sono facilmente riconoscibili perché hanno ben visibile il tesserino di riconoscimento rilasciato dall'Associazione.

Il referente sanitario rimane, per gli ospiti della Comunità il MMG. A questo proposito si ritiene opportuno proporre, non in modo vincolante, a tutti gli ospiti la scelta di un unico Medico di medicina generale.

I volontari con competenze amministrative supportano gli ospiti in tutte le questioni di rilevanza fiscale, bancaria o di altra natura avvalendosi anche del qualificato supporto dell'Assistente sociale, dipendente della Fondazione Casa di Dio onlus.

I volontari del centro storico hanno infine il compito di stimolare la socialità e la partecipazione degli ospiti alle attività promosse sul territorio anche nell'ambito di altri progetti, sostenendoli nel potenziamento delle loro autonomie.

Alla **Fondazione** viene attribuita la competenza amministrativa (gestione delle domande di ingresso, sottoscrizione contratti, emissione fatture) e la gestione dell'immobile (utenze, manutenzioni ordinarie e straordinarie).

La Fondazione mette a disposizione per n°6 ore settimanali un'Assistente sociale con esperienza pluriennale nell'ambito del lavoro di rete e dei servizi agli anziani alla quale saranno attribuite funzioni di coordinamento della struttura.

Il modello gestionale vede altresì un'integrazione con i servizi sociali di zona, gestiti dal Comune e dall'ATS, oltre che con le Parrocchie e con i Medici di Medicina generale.

### **Formazione del personale**

Le persone che a qualsiasi titolo, volontari o dipendenti, collaborano all'interno della comunità devono partecipare ai corsi di formazione organizzati dall'Associazione e/o dalla Fondazione.

Le competenze infermieristiche e mediche del personale volontario sono riconosciute valide solo se esibiti i diplomi di Laurea relativi.

La formazione riguarda i seguenti aspetti:

- gestione delle emergenze: con particolare riferimento al primo soccorso, anti-incendio ed evento sismico;
- corso relazione d'aiuto base;
- aggiornamenti sulle particolari patologie degli ospiti (per esempio diabete).

La formazione del personale dipendente, messo a disposizione dalla Fondazione Casa di Dio Onlus, verrà dalla stessa assolta nel rispetto degli obblighi normativi vigenti.

## **3. CRITERI DI ACCOGLIENZA**

### **3.1. DESTINATARI DEL SERVIZIO**

Il servizio è rivolto alle persone anziane (popolazione con più di 65 anni d'età, salvo eccezioni) che desiderano vivere con altre persone per contrastare la solitudine e avere un supporto per lo svolgimento delle attività quotidiane ovvero persone che:

- sommano problemi abitativi ad una limitata autonomia di ordine fisico e sociale;

- hanno bisogno di un ambiente per il mantenimento delle abilità residue onde evitare l'ingresso prematuro in RSA.

Concretamente si accoglieranno anziani che:

1. presentino situazioni di *compromissione dell'autonomia lieve/moderata*, in particolare delle capacità di accudire ai bisogni primari della vita, con quadro clinico stabilizzato
2. presentino una *condizione sociale e familiare precaria* e soffrono di situazioni di solitudine e isolamento sociale;
3. *vivano in situazioni abitative precarie* (abitazione inidonea), quando detti elementi rischiano di compromettere l'autonomia della persona (per es. mancanza di ascensore);
4. risultino già inseriti in una RSA ma il *cui ricovero sia dichiarato dal medico di struttura non appropriato* in quanto limita l'espressione e l'esercizio delle autonomie ed abilità residue.

Non possono essere accolte persone che presentino problematiche psichiatriche, significativi segni di decadimento cognitivo e/o disturbi comportamentali o che siano affette da patologie complesse che richiedano un costante monitoraggio clinico.

### **3.2. MODALITA' DI ACCOGLIMENTO DELLA DOMANDA**

La persona interessata o il suo familiare deve presentare domanda utilizzando l'apposita modulistica.

#### **I punti di distribuzione della modulistica sono:**

- 1) Servizio Affari Generali della Fondazione in Brescia - Via Moretto n. 4, dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00;
- 2) Ufficio segreteria Associazione Federico Balestrieri- anziani in linea – Via Moretto n. 55 - Brescia
- 3) Centri sociali territoriali del Comune di Brescia

La modulistica può inoltre essere scaricata dal sito [www.casadidio.eu](http://www.casadidio.eu) .

Per la consegna della domanda dovrà essere concordato telefonicamente un appuntamento con l'Assistente sociale coordinatrice del Servizio chiamando il n° telefonico 3492899058.

La domanda di ammissione deve essere completa dei seguenti documenti:

- Certificato medico su modulo predisposto dalla Fondazione
- Dati anagrafici
- Informazioni di carattere sociale (rete familiare di riferimento, situazione economica, problemi abitativi).

### 3.3. DOCUMENTI DA PRESENTARE

Prima dell'ingresso il richiedente dovrà produrre la seguente documentazione del futuro ospite:

1. carta d'identità e codice fiscale;
2. tessera sanitaria ed eventuali esenzioni;
3. eventuale documentazione clinico - sanitaria inerente a visite specialistiche, ricoveri ospedalieri ed altro che possa essere ritenuto utile presentare per completare il più possibile lo stato di salute dell'ospite e delle eventuali terapie in essere
4. modulo "**PATTO D'ASSISTENZA**" debitamente compilato e sottoscritto anche da chi si farà carico della retta di ospitalità;

### 3.4. CRITERI DI PRIORITA' D'ACCESSO

Per accedere al servizio è data priorità alle persone prive di alloggio proprio e **residenti nel centro storico di Brescia.**

A seguire:

- anziani i cui familiari di riferimento risiedano nel centro storico
- anziani residenti in città
- anziani i cui familiari di riferimento risiedano in città

Le domande saranno inoltre valutate in base ai seguenti criteri:

#### ***Livello di autonomia:***

- modesta compromissione dell'autonomia;
- parziale capacità di provvedere alla cura della persona (igiene personale, assunzione farmaci...) e dell'ambiente di vita;
- parziale inabilità legata al processo di invecchiamento;
- depressione (desunto dalla certificazione medica)

#### ***Condizione sociale:***

- persona sola senza parenti;
- rete familiare fragile o non significativa;
- presenza di conflittualità familiari

#### ***Situazione alloggiativa:***

- inadeguatezza dell'alloggio (es. barriere o carenze strutturali gravi quali mancanza di servizi igienici);
- perdita dell'alloggio (es. sfratto)



### **Aspetti relazionali**

- necessità di essere supportati nella gestione delle relazioni sociali;
- rischio di solitudine/isolamento sociale

### **Situazione economica:**

- pensione sociale;
- pensione minima;
- non proprietario di beni immobili.

I nuovi ingressi sono valutati dall'Assistente sociale della Fondazione, dal Referente della Comunità e da un referente dell'Associazione Federico Balestrieri-anziani in linea (Commissione di Accoglienza). La Commissione si riunisce di norma una volta al mese per valutare l'andamento della permanenza degli ospiti nella Comunità, la possibilità di un trasferimento e l'eventuale accoglienza di nuovi ospiti.

I Familiari sono partecipi al progetto di inserimento del loro congiunto: prima dell'ingresso saranno organizzate visite preventive alla Comunità, colloqui con i referenti del servizio, presentazione/illustrazione delle caratteristiche e dell'organizzazione degli spazi. Durante le visite pre-ingresso sarà consegnata la presente Carta dei Servizi per la presa visione delle regole e delle norme che regolano la vita all'interno della casa.

### **3.5. GESTIONE LISTA D'ATTESA**

La lista d'attesa viene gestita come indicato al paragrafo 3.4. del presente Documento nel rispetto dei **Criteri di priorità per l'accesso** (pg.8) ovvero residenza anagrafica in Brescia del richiedente e/o dei familiari di riferimento, livello di autonomia, condizione sociale, situazione alloggiativa, aspetti relazionali e situazione economica.

### **3.6. L'ACCOGLIENZA**

La persona incaricata di accogliere il nuovo ospite è l'Assistente sociale della Fondazione che insieme all'ospite e alla sua famiglia, oltre che al referente della comunità individuato dall'Associazione Federico Balestrieri – anziani in linea studierà i tempi e i modi più consoni all'interessato.

E' prevista anche la possibilità di un graduale avvicinamento al servizio programmando la partecipazione ad alcune attività specifiche (es, gite, feste, ginnastica dolce di gruppo) o a momenti della giornata quali il pranzo.

La durata temporale dell'accoglienza che potrà essere prolungata o ridotta in base ai risultati dell'attività di monitoraggio effettuata dall'Assistente Sociale, in collaborazione con il personale della Comunità ed i volontari di riferimento.

L'ospite all'atto dell'ingresso deve disporre liberamente di un **corredo personale** sufficiente alla permanenza presso l'alloggio. Si invitano i famigliari a dotare capi in quantità adeguata tenendo conto dei tempi necessari al lavaggio.

All'interno dell'alloggio vi è una stanza adibita a lavanderia. L'ospite potrà procedere personalmente, se lo desidera, al lavaggio dei propri capi. L'utilizzo andrà concordato con il Referente della Comunità nei tempi e nei modi rispettosi delle necessità di tutti.

Nella prima fase di ingresso dell'Ospite, il coordinatore, i dipendenti e i volontari avranno cura di colloquiare e accompagnarlo affettuosamente ad una nuova quotidianità. Il monitoraggio dell'andamento dell'Ospite sarà affidato all'Assistente sociale della Fondazione, al personale ed ai volontari che vigileranno affinché non emergano situazioni critiche per il benessere psico-fisico dell'anziano.

### **3.7. DIMISSIONI E TRASFERIMENTI**

La dimissione/trasferimento sarà concordato dalla Commissione di Accoglienza di cui al paragrafo 3.4. per i seguenti motivi:

- Aggravamento delle condizioni fisico-psichiche da rendere inadeguata la permanenza e indispensabile il ricovero in una struttura a maggiore protezione socio-sanitaria;
- Comparsa di disturbi del comportamento tali da pregiudicare la serena convivenza con gli altri ospiti
- fine del periodo concordato e rientro alla propria abitazione;
- altra sistemazione all'interno della rete dei servizi gestiti dalla Fondazione Casa di Dio Onlus
- inadempienza contrattuale (mancato versamento della retta).

Nel caso in cui la vita dell'ospite sia incompatibile con l'organizzazione dell'alloggio in coabitazione, l'Assistente sociale coordinatrice in collaborazione con i familiari, anche attraverso il coinvolgimento dei servizi territoriali del Comune, si attiverà per trovare soluzioni alternative, garantendo alla persona priorità d'accesso alla rete dei servizi socio-sanitari gestiti dalla Fondazione.

Nel caso di inadempienza contrattuale (mancato versamento della retta), verranno promossi con i familiari incontri di approfondimento della problematica.

In assenza di riscontro si inviterà l'ospite a trovare una collocazione abitativa alternativa dandone comunicazione al Servizio sociale territoriale.

## 4. RETTE E SERVIZI OFFERTI

### 4.1. RETTE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Le rette sono determinate annualmente dal Consiglio generale della Fondazione Casa di Dio Onlus e sono indicate nell'allegato al presente documento.

L'ospite è tenuto a versare, in forma anticipata, la retta entro e non oltre il giorno 10 del mese di riferimento. Il pagamento deve essere effettuato con le modalità indicate nel patto di assistenza.

La retta è comprensiva di vitto e alloggio e di tutto quanto espressamente indicato nella presente Carta dei servizi e decorre dal giorno d'ingresso.

**Il pagamento della retta è dovuto anche in caso di assenza, a qualunque titolo essa avvenga.**

### 4.2. SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA:

- presenza diurna e notturna di personale dedicato all'assistenza con eventuale supporto nello svolgimento delle attività quotidiane;
- servizio di cucina interna che tiene conto delle abitudini alimentari degli ospiti e monitorata dal Referente Medico per garantire una dieta equilibrata e adatta sia all'età, che ad eventuali patologie;
- servizio di pulizia ambienti;
- fornitura e lavaggio biancheria piana da letto e da bagno
- servizio di lavanderia interna, salvo capi particolari che verranno portati in lavanderia;
- servizio di guardaroba incluso il cambio stagionale degli armadi;
- servizio di animazione sia in relazione ad attività promosse all'interno della Comunità sia attraverso la partecipazione ad altre iniziative promosse sul territorio e/o presso altri servizi gestiti dalla Fondazione;
- nel salone comune sono a disposizione di tutti: un televisore, un computer, libri e riviste, giochi in scatola e giochi delle carte. E' consentito l'uso del cellulare personale che dovrà essere spento nei momenti dedicati al riposo;
- gli ospiti possono usufruire gratuitamente delle Attività organizzate dai Centri Socio Culturali dell'Associazione Federico Balestrieri-Anziani in linea e dalla Fondazione Casa di Dio Onlus, fatta eccezione per le gite esterne per le quali potrà essere richiesta una quota di partecipazione;
- servizio religioso da parte del Cappellano della Fondazione Casa di Dio Onlus
- supporto nella ricerca di una tipologia di servizi più idonea per l'ospite nel caso di perdita dei requisiti per la permanenza in Comunità.

#### **4.3. SERVIZI ESCLUSI DALLA RETTA**

- parrucchiere: è possibile fruire del servizio di un professionista esterno presente presso il salone della RSA Casa di Dio ai costi calmierati già essere per gli ospiti della struttura
- callista: su prenotazione al costo di € 10,00 ad intervento (addebitato direttamente nella fattura mensile della retta)
- spese per medicinali individuali e per farmaci non contemplati dal sistema sanitario nazionale;
- spese personali per schede telefoniche o altro;
- spese per visite mediche specialistiche;
- spese di trasporto, ad esempio il servizio di ambulanza o del taxi.

**Tutto quello che non è previsto nei servizi compresi nella retta, anche se non espressamente sopra indicato, è da intendersi escluso.**

#### **4.4. GESTIONE EMERGENZE SANITARIE**

I volontari e il personale ASA (ausiliario socio assistenziale) sono stati formati ed istruiti a gestire le emergenze. Nel caso in cui un ospite non stia bene, il personale ASA e/o i volontari presenti nella Comunità contattano il MMG per una visita di valutazione.

Se l'evento è traumatico o la situazione appare particolarmente grave, si chiama il servizio 112 consegnando al personale di soccorso la scheda presente in cartella clinica in cui sono segnalate patologie e terapie in corso. Contestualmente, vengono avvisati i famigliari.

#### **4.5. ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA**

Le persone accolte sono in condizione di autosufficienza o lieve compromissione di autonomia. L'assistenza sanitaria è in capo al Medico di Medicina Generale e di continuità assistenziale e dalla rete dei servizi previsti a livello territoriale. Le prescrizioni sanitarie per terapie, interventi e visite specialistiche sono richieste dal Medico di Base e i costi sono a carico dell'ospite. I famigliari o chi per essi si impegnano a fornire al referente della casa le informazioni e gli aggiornamenti sullo stato di salute e su eventuali cambi di terapia effettuati a seguito di visite specialistiche ed a garantire l'approvvigionamento dei farmaci garantendone adeguata scorta.

In caso di momentaneo aggravamento delle condizioni per eventi acuti o scompenso del quadro clinico, il familiare è chiamato a garantire adeguato supporto, collaborando con il personale della comunità, nella gestione dell'evento fino al suo superamento e al ripristino della condizione richiesta per la permanenza nella casa.

In caso di ricovero ospedaliero il personale ed i Volontari non sono titolati a svolgere assistenza al di fuori dell'alloggio. Il personale ed i Volontari manterranno i contatti con l'ospite ed eventualmente con i famigliari per essere aggiornati sullo stato di salute.



ASSOCIAZIONE F.BALESTRIERI  
ANZIANI IN LINEA O.N.L.U.S.

#### **4.6. SERVIZI DI VITTO E ALLOGGIO**

I menù saranno predisposti tenendo in considerazione la stagione, le eventuali indicazioni del medico curante e i gusti degli ospiti.

Durante le festività saranno proposti menù speciali (S. Natale, S. Stefano, Capodanno, Pasqua, Pasquetta, S. Faustino Patrono della Città, Ferragosto).

Il menù dei due pasti principali è composto da primo, secondo, contorno, frutta e/o dolce, mentre la colazione e la merenda sono a scelta tra thè, caffè, latte e biscotti, yogurt.

L'acqua (naturale e con aggiunta di gas) sarà fornita regolarmente ai pasti e sarà disponibile in ogni orario della giornata.

Non è consentito tenere cibo nelle camere da letto, ma è possibile conservare, nella dispensa, alimenti portati in dono da amici e parenti.



## CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

(Allegato D della D.G.R. n. 7/7435 del 14/12/2001)

Non vi è 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 lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere 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

## PROSPETTO RETTE

TIPOLOGIA STANZA	RETTA GIORNALIERA DI DEGENZA
Camera singola	€ 46,00
Camera doppia	€ 43,00

### **QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER OSPITI E LORO FAMILIARI** **COMUNITA' RESIDENZIALE "ANZIANI AL CENTRO"**

Gentile Signora/e,  
siamo a richiedere la sua collaborazione per una valutazione del servizio offerto presso la Comunità residenziale ANZIANI AL CENTRO. Di seguito, potrà rispondere ad alcune domande barrando la casella che meglio corrisponde alla sua valutazione. Il Responsabile dell'U.R.P. sarà lieto di fornire, ove necessari, chiarimenti per la compilazione. La sua opinione, le sue proposte e i suoi suggerimenti saranno per noi estremamente utili per migliorare i servizi offerti e renderli sempre più rispondenti alle diverse esigenze. Una volta compilato, potrà restituirlo al Coordinatore della struttura o consegnarlo direttamente alla Fondazione Casa di Dio Onlus – via Moretto n. 4 – 25122 Brescia **entro il .....**

La ringraziamo fin da ora per la disponibilità che vorrà riservarci.

Il Presidente  
F.to Irene Marchina

Il Direttore generale  
F.to Stefania Mosconi

#### **1) INFORMAZIONI PRELIMINARI**

1.1 Chi compila il questionario:

- Ospite*       *Familiare/altro care giver*       *Compilato insieme*

1.2 Da quanto tempo è ospitato presso la Comunità?

- Meno di 3 mesi*       *Da 3 anni a 5 anni*  
 *Da 3 mesi a 1 anno*       *Più di 5 anni*  
 *Da 1 anno a 3 anni*

## 2) ACCOGLIENZA

**N.B. PARTE RISERVATA AGLI OSPITI ENTRATI IN COMUNITA' NEL 2017**

**2.1 Come giudica l'accoglienza al momento del Suo ingresso?**

- Ottima*     *Buona*     *Sufficiente*     *Scarsa*     *Pessima*     *Non so*

**2.2 Ha avuto informazioni circa l'organizzazione della Fondazione e del Servizio?**

- Sì*     *No*

## 3) QUALITA' COMPLESSIVA DELLE PRESTAZIONI RICEVUTE

3.1 Con riferimento all'anno, come valuta complessivamente il servizio ricevuto?

- Ottimo*     *Buono*     *Sufficiente*     *Scarso*     *Pessimo*     *Non so*

3.2 Con riferimento all'anno, quali aspetti considera maggiormente positivi? (max 3 risposte)

- Stare insieme ad altre persone*       *Il pasto*  
 *Le cure ricevute*       *Lo spazio a disposizione*  
 *La cortesia del personale*       *La mia stanza*  
 *Le attività proposte*

3.3 Con riferimento all'anno, quali aspetti ha gradito di meno se ve ne sono? (max 3 risposte)

- Stare insieme ad altre persone*       *Il pasto*  
 *Le cure ricevute*       *Lo spazio a disposizione*  
 *La cortesia del personale*       *La mia stanza*  
 *Le attività proposte*



#### 4) QUALITA' DELL'ASSISTENZA

4.1 Come valuta la cortesia e disponibilità delle seguenti figure professionali?

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
Infermiera						
Ausiliarie						
Educatore						
Responsabile						

4.2 Come valuta l'assistenza ricevuta dalle seguenti figure professionali?

	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
Infermiera						
Ausiliarie						
Educatore						

4.3 Come valuta il livello di igiene e cura della persona?

Ottimo     Buono     Sufficiente     Scarso     Pessimo     Non so

4.4 Come valuta le attività proposte?

Ottime     Buone     Sufficienti     Scarse     Pessime     Non so

#### 5) SERVIZI ALBERGHIERI

5.1 Come valuta il vitto fornito?

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
Quantità						
Qualità						
Varietà e possibilità di scelta						

5.2 Come valuta la Sua camera?

	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
Idoneità ai Suoi bisogni						



Pulizia						
Qualità degli arredi						

5.3 Come valuta gli spazi comuni?

	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
Idoneità ai Suoi bisogni						
Pulizia						
Qualità degli arredi						

5.4 Come valuta il cambio della biancheria da letto?

	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
Frequenza						
Pulizia della biancheria						

5.5 Come valuta il servizio interno di lavaggio dei capi personali?

Ottimo   
  Buono   
  Sufficiente   
  Scarso   
  Pessimo   
  Non so

Spazio riservato a Suoi eventuali suggerimenti per migliorare il servizio ricevuto:

---



---



---