



R.S.A. CASA FAMIGLIA MADRE COLOMBA GABRIEL

Suore Benedettine di Carità

Data di stampa: 25/03/2021

Pag.: 1

Contribuente : 0117 RSA CASA FAMIGLIA MADRE COLOMBA GABRIEL

VIA A. F. FONDRIESCHI, 8

46040 SOLFERINO

MN

S I T U A Z I O N E P A T R I M O N I A L E 2019		dal 01/01/2019 al 31/12/2019	
CONTO	DESCRIZIONE CONTO	SALDO DARE	SALDO AVERE
**	A T T I V I T A'		
03/03/003	Software	3.162,84	
03/07/005	Costi di ammodern-manut.straor	883.844,31	
05/02/002	Impianti generici	249.403,79	
05/03/001	Attrezzature industriali	132.799,84	
05/04/003	Macchine ufficio elettroniche	86.362,45	
05/04/004	Mobili e arredi	637.900,91	
05/04/005	Beni inferiori 516 euro	33.044,59	
05/04/006	Biancheria	39.100,24	
09/02/012	Posiz.Istituzion.CasaFam.Solfe	1.476.245,74	
09/04/030	Intesa San Paolo CasaFamSolfer	3.020,74	
09/04/800	Cassa CasaFamiglia Solferino	58,62	
11/00/000	CREDITI V/CLIENTI	62.361,94	
13/01/001	Ratei attivi	49.842,76	
13/02/001	Risconti attivi	15.735,45	
19/11/015	Erario c/ ritenute bancarie	2,47	
***	TOTALE ATTIVITA'	3.672.886,69	
**	P A S S I V I T A'		
03/03/903	F.do amm. software		2.889,56
03/07/905	F.do amm. Costi di ammod.manut		522.964,50
05/02/902	F.do amm. impianti generici		183.865,79
05/03/901	F.do amm. attrezzat. industr.		125.634,80
05/04/903	F.do amm. macch.uff.elettronic		68.109,93
05/04/904	F.do amm. mobili e arredi		602.912,12
05/04/905	F.do amm. beni infer.516 euro		32.577,02
05/04/906	Fondo ammort. biancheria		35.684,69
09/02/901	F.do sval. crediti v/clienti		12.960,00
09/04/003	Banco Popol.Verona -Solferino		7.990,73
09/04/005	Monte Paschi Siena -Solferino		23.810,62
17/03/004	Fondo rischi e oneri		118.273,42
17/03/005	F.do sviluppo impianti		1.004.000,00
19/03/001	Debiti per mutui non garantiti		189.763,20
19/11/004	Erario c/ritenute		4.881,74
19/13/010	Creditori diversi		40.000,00
19/13/011	Dep.cauzi.infrutti.CasaFamSolf		2.400,00
19/13/020	Fatt.da ric.CasaFam.Solferino		154.058,86
21/00/000	DEBITI V/FORNITORI		517.778,42
23/01/001	Ratei passivi		300,91
23/02/001	Risconti passivi		2.635,00
***	TOTALE PASSIVITA'		3.653.491,31
****	UTILE DI ESERCIZIO		19.395,38
*****	TOTALE A PAREGGIO	3.672.886,69	3.672.886,69



R.S.A. CASA FAMIGLIA MADRE COLOMBA GABRIEL

Suore Benedettine di Carità

Data di stampa: 25/03/2021

Pag.: 2

Contribuente : 0117 RSA CASA FAMIGLIA MADRE COLOMBA GABRIEL

VIA A. F. FONDRIESCHI, 8

46040 SOLFERINO

MN

S I T U A Z I O N E E C O N O M I C A 2019 dal 01/01/2019 al 31/12/2019

CONTO	DESCRIZIONE CONTO	SALDO DARE	SALDO AVERE	% DARE	% AVERE
**	COSTI, SPESE E PERDITE				
32/01/005	Acquisti materiale di consumo	7.281,28		0,3108	
32/02/002	Energia elettrica	63.789,11		2,7228	
32/02/003	Gas, metano, pellet	38.406,90		1,6394	
32/02/004	Manutenzioni attrezzature	5.034,14		0,2149	
32/02/005	Manutenz. impianti	26.597,94		1,1353	
32/02/010	Manutenzioni programmate	22.394,94		0,9559	
32/02/011	Manutenzione giardino	21.586,90		0,9214	
32/02/012	Manutenzi.periodica fabbricato	108.600,41		4,6355	
32/02/016	Smaltimento rifiuti	8.118,70		0,3465	
32/02/017	Acqua	29.761,47		1,2703	
32/02/018	Ricarica Ossigeno	3.137,14		0,1339	
32/02/050	Servizio medico assistenza osp	1.094.300,00		46,7089	
32/02/055	Acquisto di medicinali	37.191,69		1,5875	
32/02/057	Presidi sanitari per incontine	24.013,06		1,0250	
32/02/060	Servizio di cucina	294.824,91		12,5843	
32/02/061	Servizio di lavanderia	10.695,33		0,4565	
32/02/062	Servizio di pulizia	102.151,91		4,3602	
32/04/001	Telefoniche	2.538,71		0,1084	
32/04/002	Valori bollati	1.798,00		0,0767	
32/04/003	Postali	1,50		0,0001	
32/04/005	Cancelleria	590,32		0,0252	
32/04/006	Elaborazioni dati/programmi	9.792,94		0,4180	
32/04/008	Spese di assicurazione	18.771,88		0,8013	
32/04/010	Contributi associativi	2.035,39		0,0869	
32/04/014	Compensi a terzi	92.991,28		3,9692	
32/04/022	Spese di rappresentanza	134,00		0,0057	
32/04/023	Spese e servizi amministrativi	1.753,20		0,0748	
32/04/025	Spese amministrative non deduc	3.530,92		0,1507	
32/04/026	Spese di viaggio e trasferte	85,00		0,0036	
32/04/032	Costi per la sicurezza	2.872,87		0,1226	
32/04/033	Assistenza religiosa	40.000,00		1,7074	
32/07/005	Contributi Inail	809,42		0,0345	
32/09/002	Amm.to costi ammodern-manutenz	60.784,32		2,5945	
32/09/007	Amm.to software	273,28		0,0117	
32/10/005	Amm.to impianti generici	13.251,25		0,5656	
32/10/008	Amm.to Attrezzature commerc.li	2.347,26		0,1002	
32/10/011	Amm.to Macch. uff. elettronich	11.609,23		0,4955	
32/10/012	Amm.to Mobili e arredi	2.315,42		0,0988	
32/10/013	Amm.to beni inferiore 516 euro	1.607,86		0,0686	
32/10/014	Amm.to Biancheria	3.415,55		0,1458	
32/11/001	Accant. per svalutaz. crediti	3.240,00		0,1383	
32/14/004	Acc. a fondo sviluppo impianti	140.000,00		5,9757	
32/15/005	Imposte & Tasse non deducibili	16.274,06		0,6946	
32/15/008	Altre Imposte e Tasse	18,00		0,0008	
34/07/005	Inter. passivi bancari	2.640,92		0,1127	
34/07/007	Spese bancarie	3.131,96		0,1337	
34/07/009	Inter. passivi su mutui	5.556,83		0,2372	
38/02/001	Sopravv.insuss. passive	742,00		0,0317	
38/02/005	Arrotondamenti passivi	8,00		0,0003	
***	TOTALE COSTI	2.342.807,20		99,9999	
****	UTILE DI ESERCIZIO	19.395,38			
**	RICAVI E PROFITTI				
30/01/050	Prestazioni di ospitalita' SR		1.340.130,00		56,7322



R.S.A. CASA FAMIGLIA MADRE COLOMBA GABRIEL

Suore Benedettine di Carità

Data di stampa: 25/03/2021

Pag.: 3

Contribuente : 0117 RSA CASA FAMIGLIA MADRE COLOMBA GABRIEL

VIA A. F. FONDRIESCHI, 8

46040 SOLFERINO

MN

S I T U A Z I O N E E C O N O M I C A 2019		dal 01/01/2019 al 31/12/2019			
CONTO	DESCRIZIONE CONTO	SALDO DARE	SALDO AVERE	% DARE	% AVERE
30/01/051	Contrib Region.prestaz.ospital		871.842,76		36,9080
30/01/052	Prestazioni di ospitalitàSOLSR		140.879,00		5,9639
30/05/003	Ricavi gestioni accessorie		6.000,98		0,2540
30/05/007	Rimborsi spese anticipate		1.624,00		0,0687
30/05/009	Erogazioni liberali		1.710,00		0,0724
34/05/010	Interessi attivi bancari		1,65		0,0001
38/01/005	Arrotondamenti attivi		14,19		0,0006
***	TOTALE RICAVI		2.362.202,58		99,9999
*****	TOTALE A PAREGGIO	2.362.202,58	2.362.202,58		



R.S.A. CASA FAMIGLIA MADRE COLOMBA GABRIEL

Suore Benedettine di Carità

NOTA INTEGRATIVA AL BILANCIO al 31.12.2019

Finalità dell'ENTE RELIGIOSO Suore Benedettine di Carità' CASA FAMIGLIA MADRE COLOMBA GABRIEL.

L'Istituto delle Suore Benedettine di Carità è una famiglia religiosa che s'innesta sul grande e secolare albero benedettino con una fisionomia sua propria.

Nate dal grande cuore di Madre Colomba Gabriel, le Suore, nutrite dalla spiritualità della Regola di S. Benedetto, danno lode a Dio e offrono il loro servizio in vari campi di apostolato, secondo il desiderio della Fondatrice che invita ad **“andare dove c'è un'anima da guidare, un cuore da consolare, un corpo dolente da sollevare”**.

Quello che vogliamo garantire ai nostri “nonni” è la qualità della vita e per questo curiamo con particolare attenzione le relazioni con i nostri ospiti cercando di creare un ambiente familiare, compatibilmente con le esigenze che l'organizzazione e la gestione di una Casa di Riposo consentono.

Particolare attenzione poniamo anche alla qualità dei servizi “alberghieri”, che ci caratterizzano grazie alla competenza dei nostri collaboratori che operano nei diversi settori, da quello della ristorazione a quello alloggiativo. L'impegno che poniamo nel far seguire la formazione e la professionalità di tutti coloro che quotidianamente curano e assistono gli anziani ospiti è la conferma che vogliamo mantenere la nostra struttura luogo dove trascorrere la parte finale della vita in piena dignità e attività per quanto le condizioni di salute lo consentano.



R.S.A. CASA FAMIGLIA MADRE COLOMBA GABRIEL

Suore Benedettine di Carità

La presente nota esplicativa e relazione sulla gestione, a corredo del bilancio di esercizio anno 2019, ha la funzione di fornire un fedele resoconto sull'andamento della gestione del ramo di azienda denominato RSA CASA FAMIGLIA MADRE COLOMBA GABRIEL, con sede in Solferino (Mn) via A.F. Fondrieschi, 8, attività settoriale dell' Ente Religioso CASA GENERALIZIA DELL'ISTITUTO DELLE SUORE BENEDETTINE DI CARITA con sede in Roma.

La Rsa Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel eroga prestazioni socio sanitarie.

L'esercizio in esame copre un arco temporale di dodici mesi e i fatti di rilievo sono esposti in appositi paragrafi della presente Nota integrativa. Si prendono in esame le voci più significative che emergono dal bilancio che sono espresse in unità di euro e vengono fornite le informazioni complementari ritenute necessarie.

Si precisa che il Bilancio anno 2019 riferisce, con la propria attività settoriale rispetto alle altre attività commerciali dell'Ente Religioso, a un ramo di azienda della Casa Generalizia dell'Istituto delle Suore Benedettine di Carità.

L'applicazione del principio di competenza ha comportato che l'effetto delle operazioni sia stato rilevato contabilmente ed attribuito all'esercizio al quale tali operazioni si riferiscono e non a quello in cui si sono realizzati i relativi incassi e pagamenti.

Risultato di esercizio.

Il Bilancio dell'esercizio 2019 chiude con utile netto di euro 19.395,00.

Il Bilancio viene redatto, come già esplicitato, secondo il principio di competenza economica.



R.S.A. CASA FAMIGLIA MADRE COLOMBA GABRIEL

Suore Benedettine di Carità

Analisi Economica

Conto Economico.

Ricavi ed altri componenti positivi di reddito.

a) Rette	
Prestazioni di ospitalità a contratto	1340130,00
Prestazioni di ospitalità solventi	140879,00
Quota a carico Regione	871842,00
Totale rette	2352851,00
b) Altri ricavi e proventi	9351,00
Totale Ricavi	2362202,00

Costi/Spese

Come da classi di ripartizione della scheda struttura

Personale addetto all'assistenza	1094300,00
Consumi beni e servizi sanitari	83113,00
Costi attività alberghiera	407672,00
Costi attività di supporto mista	757721,00
Totale Costi	2342807,00

Voci significative Stato Patrimoniale

Immobilizzazioni Materiali



R.S.A. CASA FAMIGLIA MADRE COLOMBA GABRIEL

Suore Benedettine di Carità

Nel valore di iscrizione in bilancio delle immobilizzazioni materiali acquistate nel corso dell'esercizio si è tenuto conto degli eventuali oneri accessori, dei costi sostenuti per l'utilizzo dell'immobilizzazione e di eventuali costi capitalizzati derivanti da lavori di manutenzione straordinaria.

Le quote di ammortamento imputate a conto economico sono state calcolate attesi l'utilizzo, la destinazione e la durata economico-tecnica dei cespiti, sulla base del criterio della residua possibilità di utilizzazione:

Impianti

Attrezzature

Macchine ufficio elettroniche

Mobili e arredi

Beni inferiori

Biancheria

.

Immobilizzazioni Immateriali

Nel valore sono rappresentati oneri pluriennali di manutenzione e adeguamento su beni di terzi:

Costi di ammodernamento adeguamento al netto delle quote di ammortamento.

sono pari a 360880,00.



R.S.A. CASA FAMIGLIA MADRE COLOMBA GABRIEL

Suore Benedettine di Carità

Software al netto delle quote ammortamento 273.00

Rapporti con la Casa Generalizia

Posizione Istituzionale 1476245,00

Fondi Rischi

Fondo rischi e oneri 1122273,00

Le passività potenziali sono state iscritte nei fondi in quanto ritenute probabili e stimabile con ragionevolezza l'ammontare del l' onere.

Fondo svalutazione crediti 12960,00.

Solferino, 30.06.2020

RSA Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel

COMUNE DI SOLFERINO - PROVINCIA DI MANTOVA

Residenza per Anziani



Casa Famiglia

Madre

Colomba Gabriel

CARTA DEI SERVIZI





1 - PREMESSA	4
2 - INTRODUZIONE	4
2.1 - Il perché di una carta dei servizi	4
2.2 - La Carta della Qualità dei Servizi	5
2.2 - Contenuti ed obiettivi di questa Carta dei Servizi.....	5
2.3 - Principi fondamentali della “Carta”	5
3.1 - Cenni storici.....	6
3.2 - La struttura di Casa Famiglia e la mission del servizio	6
3.3 - I nostri obiettivi.....	6
3.4 - La domanda di ammissione e la graduatoria	6
4 - LA STRUTTURA	8
4.1 - Descrizione dei servizi	8
4.2 - Informazioni di carattere generale	9
5 - IMPEGNI E GARANZIE	10
5.1 - Le Rette e servizi inclusi	10
6 - INFORMAZIONI UTILI	11
6.1 - Come raggiungerci e spostamenti	11
6.2 - Visite di parenti e amici.....	12
6.3 - Servizio ristorazione	12
6.4 - Menù.....	12
6.5 - La giornata tipo	14
6.6 - Dimissioni	15
6.7 - Cure e assistenza sanitaria.....	15
6.8 - Il fumo	15
6.9 - La corrispondenza.....	15
7 - L’OSPITE DIRITTI E DOVERI.....	16
7.1 - Diritti dell’ospite	16
7.2 - Diritti dei familiari	16
8 - FORME DI TUTELA.....	17
8.1 - Ufficio ospiti.....	17
8.2 - Modalità di presentazione dei reclami e suggerimenti	17
8.3 - Indagini sulla soddisfazione degli ospiti e verifica degli impegni	17
8.4 - Allegati e modulistica.....	17
9 - ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA	18

Il presente documento può essere soggetto ad aggiornamenti e variazioni.



CASA FAMIGLIA MADRE COLOMBA GABRIEL



1 - PREMESSA

L'Istituto delle Suore Benedettine di Carità è una famiglia religiosa che s'innesta sul grande e secolare albero benedettino con una fisionomia sua propria.

Nate dal grande cuore di Madre Colomba Gabriel, le Suore, nutrite dalla spiritualità della Regola di S. Benedetto, danno lode a Dio e offrono il loro servizio in vari campi di apostolato, secondo il desiderio della Fondatrice che invita ad **“andare dove c'è un'anima da guidare, un cuore da consolare, un corpo dolente da sollevare”**.

2 - INTRODUZIONE

Quello che vogliamo garantire ai nostri “nonni” è la qualità della vita e per questo curiamo con particolare attenzione le relazioni con i nostri ospiti cercando di creare un ambiente familiare, compatibilmente con le esigenze che l'organizzazione e la gestione di una Casa di Riposo consentono.

Particolare attenzione poniamo anche alla qualità dei servizi “alberghieri”, che ci caratterizzano grazie alla competenza dei nostri collaboratori che operano nei diversi settori, da quello della ristorazione a quello alloggiativo. L'impegno che poniamo nel far seguire la formazione e la professionalità di tutti coloro che quotidianamente curano e assistono gli anziani ospiti è la conferma che vogliamo mantenere la nostra struttura luogo dove trascorrere la parte finale della vita in piena dignità e attività per quanto le condizioni di salute lo consentano.

Un ruolo importante viene anche garantito dalla partecipazione dei famigliari dei nostri ospiti che contribuiscono alla verifica della qualità del nostro operare quotidiano e ci stimolano a migliorare laddove gli spazi operativi e amministrativi lo permettano.

2.1 - Il perché di una carta dei servizi

Il perché di una carta dei servizi può essere riassunto in tre verbi: **Comunicare; Tutelare; Migliorare**. Infatti in queste tre azioni sono contenuti tutti i principi fondamentali che ispirano il nostro lavoro.

Comunicare con i nostri utenti è fondamentale ed in questa ottica è necessario definire chiaramente ciò che le strutture sono in grado di offrire in termini di servizi e prestazioni oltre che indicare tutte le informazioni utili per ricevere il servizio in modo adeguato. Solo in questo modo, infatti, siamo in grado di **tutelare** effettivamente i fruitori del servizio che, consapevoli dei propri diritti, trovano all'interno della carta precise informazioni su come far valere le loro ragioni qualora fossero disattese.

Per essere una Amministrazione moderna è necessario anche **migliorare** continuamente il servizio offerto e quindi nella carta c'è uno spazio dedicato ai progetti di miglioramento che nascono dall'ascolto dei suggerimenti e della soddisfazione dei residenti e familiari all'interno delle strutture residenziali per anziani.

In buona sostanza con questa carta vogliamo essere ancora una volta vicini ai cittadini informandoli chiaramente su quello che possono aspettarsi da noi sia in termini di prestazioni che di impegni di miglioramento e su come far valere i propri diritti.

Un passo ulteriore di trasparenza e partecipazione per avere delle strutture residenziali di qualità, progettate e gestite sui bisogni dei fruitori. Un modo quindi per continuare ad essere, sempre e comunque, al servizio della collettività.

2.2 - La Carta della Qualità dei Servizi

Questa “Carta dei Servizi” descrive i servizi offerti dalla RSA Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel al fine di favorire un rapporto diretto tra il servizio ed i propri utenti attraverso il rispetto delle disposizioni normative in tema di Qualità dei servizi. La Carta è composta da:

1. Un “**corpo centrale**”, a validità pluriennale, con la descrizione dei Servizi della RSA Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel (di seguito per brevità “Ripartizione”);
2. Una parte “**variabile**” composta da alcune schede che riportano informazioni che possono variare ogni anno.

2.2 - Contenuti ed obiettivi di questa Carta dei Servizi

Questa edizione della Carta dei Servizi intende quindi testimoniare concretamente l’applicazione dei requisiti di Legge ed al contempo l’avvio di un percorso finalizzato ad un “**sistema qualità**” in grado di coinvolgere i diversi soggetti protagonisti del servizio ad una attività di monitoraggio continuo e di sviluppo di meccanismi in grado di migliorare lo stato dei servizi.

Si tratta pertanto più che di un punto di arrivo, di un punto di partenza: un documento fin da subito necessario ad avviare un rapporto trasparente e costruttivo con la cittadinanza, proiettato verso risultati e cambiamenti, di cui le future edizioni daranno conto.

In particolare, questa edizione contiene:

- Principi fondamentali e Diritti dell’Anziano
- Descrizione dei servizi erogati dalle strutture, orari delle visite e menù tipo
- Schema di giornata tipo infrasettimanale e festiva
- Elenco e descrizione delle figure esistenti nelle strutture e modalità di riconoscimento
- Modalità di accesso ed ammontare delle rette
- Requisiti e programmi di miglioramento
- Sistema qualità: valutazione della soddisfazione e relativi strumenti di intervento
- Le forme ed i modi della partecipazione e della tutela

2.3 - Principi fondamentali della “Carta”

Eguaglianza e Imparzialità

Osserviamo il principio di eguaglianza per tutti i propri utenti, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell’obiettività e dell’equità.

Chiarezza e Trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dalla Ripartizione e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

Partecipazione

Gli utenti possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il nostro servizio.

Efficienza ed Efficacia

Ci impegniamo costantemente nel perseguire l’obiettivo del “miglioramento continuo” secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia servendoci delle migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.

Continuità e Sicurezza del servizio

I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare. In particolare per le prestazioni essenziali e di emergenza non rinviabili. Lo svolgimento dei servizi essenziali viene garantito anche in caso di sciopero e di assenze impreviste del personale. Qualora l’erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà dell’ente, fatto salvo quanto sopra, vi è l’impegno comunque a limitare al massimo i possibili disagi.

3 - IL SERVIZIO

3.1 - Cenni storici

La R.S.A. Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel è immersa nel contesto delle colline moreniche del comune di Solferino (MN). La struttura nasce nel 1997 e viene riconosciuto l'accreditamento da parte di Regione Lombardia nel 2003, nell'agosto di quell'anno viene autorizzata definitivamente e accreditata presso ATS Val Padana per un totale di 65 posti di cui: 60 a contratto e 5 non a contratto.

3.2 - La struttura di Casa Famiglia e la mission del servizio

La struttura si sviluppa su 4 piani e possiede una capacità ricettiva di 65 posti letto.

Al piano terreno si trovano un'accogliente ed elegante reception, la zona bar, gli uffici amministrativi, l'ambulatorio medico, la palestra, una sala lettura, il soggiorno e la sala da pranzo. Nei piani si trovano ampie camere con bagni dotati di doccia. A disposizione degli ospiti, c'è un cucinino supplementare, un soggiorno e la sala animazione.

La struttura accoglie cittadini/e over 65 con priorità di accesso ai residenti nel comune di Solferino, offrendo loro accoglienza, tutela sanitaria, assistenza di base individualizzata e qualificato standard relazionale. Le finalità istituzionali delle strutture sono rappresentate dalla cura e dall'assistenza diretta degli utenti ed assicurano altresì assistenza sanitaria in base alle direttive regionali. La gestione della struttura è ispirata al principio di uniformità del servizio offerto.

3.3 - I nostri obiettivi

Potenziamento e sviluppo dei servizi sociali della struttura a favore delle persone anziane e dei loro "care giver" (prestatori di cura) per contribuire alla loro tutela e al loro benessere psicofisico nell'ambito del lavoro cura.

Adozione di un sistema di gestione delle risorse umane che tenga conto sia delle esigenze dei servizi che del benessere degli operatori.

Garanzia di una gestione sostenibile delle risorse economiche e finanziarie secondo principi di efficacia ed efficienza.

3.4 - La domanda di ammissione e la graduatoria

L'ammissione alla struttura avviene dietro presentazione della domanda da parte dell'utente o del legale rappresentante o amministratore di sostegno direttamente alla Direzione della Casa Famiglia. La **domanda di ammissione** in Struttura è subordinata ai criteri della lista d'attesa (vedi allegato) e deve essere corredata dalla seguente documentazione:

- Moduli Richiesta Ingresso (ATS Val Padana)
- Recapito Telefonico
- Carta Identità
- Codice Fiscale
- Tessera Sanitaria - Carta Regionale dei Servizi
- Relazioni Sanitarie Aggiornate. Tutta la documentazione disponibile (cartelle, cliniche, lettere di dimissione dall'Ospedale, referti di esami specialistici, certificati del medico curante, ecc.).
- Tutte le informazioni relative ad eventuali allergie, intolleranze o esigenze dietetiche particolari.

È utile portare con sé gli esami e gli accertamenti diagnostici eseguiti in precedenza.

L'ammissione è subordinata alla:

- Visita e parere insindacabile del Medico Responsabile della struttura
- Accettazione del regolamento interno della struttura
- Sottoscrizione degli impegni finanziari

Criteri per strutturazione lista d'attesa:

Le domande d'accoglienza presentate su apposito modello ATS Val Padana e corredate da idonea documentazione sanitaria, vengono valutate dalla Direzione Sanitaria della RSA.

Le richieste d'ingresso ritenute idonee vengono inserite nella lista d'attesa del sito ATS Val Padana e nella graduatoria interna suddivisa in due sezioni, a seconda delle opzioni scelte dal richiedente:

- Lista per posto accreditato non a contratto (solventi)
- Lista per posto accreditato a contratto.

Per la strutturazione della lista costituiscono criteri in ordine prioritario:

- Data presentazione domanda
- Residenza comune di Solferino

Costituiscono criteri d'esclusione:

- Diagnosi di demenza con disturbi del comportamento
- Patologie psichiatriche attive dell'età adulta
- Presenza di malattie infettive e/o contagiose in atto
- Problematiche non di pertinenza geriatrica e non compatibili con la vita di comunità.

La chiamata ad occupare il posto resosi libero avverrà secondo i criteri sopra indicati.

4 - LA STRUTTURA

4.1 - Descrizione dei servizi

I servizi si rivolgono ad ospiti over 65 non autosufficienti, la tipologia d'offerta è di tipo residenziale: casa di riposo.

Prestazioni alberghiere

- Lavanderia
- Guardaroba
- Pulizie
- Reception
- Mensa calibrata sulle esigenze dietetiche individuali.

Prestazioni assistenziali

Elaborazione di progetti assistenziali individuali, con il coinvolgimento del/della residente stesso e/o della famiglia, attraverso la valorizzazione dell'equilibrio psichico, delle capacità e dell'autonomia, così come dell'inclusione sociale, cura e l'igiene della persona, stimolando il mantenimento delle capacità residue.

Prestazioni sanitarie

- Servizi medici
- Servizi infermieristici
- Servizi riabilitativi affidati alla consulenza di un medico Fisiatra.
- Servizi psicologici.

Prestazioni di animazione socio-culturale

- Assistenza religiosa/spirituale
- Attività culturali
- Attività di tempo libero.

Calendario ed orario di apertura

La struttura residenziale è aperta 365 giorni all'anno, 24 ore su 24.

La struttura residenziale è aperta ai visitatori tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

L'unico vincolo è l'attenzione a quei momenti e modalità di accesso in cui si potrebbe causare disturbo alla tranquillità ed al riposo degli ospiti nonché all'operato del personale. Inoltre è bene tener conto dello stato di salute dell'ospite, la direzione è comunque disponibile a valutare le richieste specifiche dei parenti.

Il volontariato in RSA Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel

All'interno della struttura operano volontari organizzati in associazioni. L'operato di questi ultimi concorre a garantire il benessere dei nostri utenti attraverso una presenza regolare e costante di volontari adeguatamente formati ed inseriti nel contesto organizzativo generale.

Tutti gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento. Quando l'ospite entra in struttura, è prassi comune presentare le varie figure professionali. È comunque sempre presente il referente della struttura.



4.2 - Informazioni di carattere generale

Le camere di degenza sono a 2 oppure a 1 letto; ogni camera è dotata di:

- Servizi igienici interni dotati di doccia
- Aria condizionata
- Impianto d'ossigeno
- Impianto radiofonico
- Televisione
- Letti regolabili elettricamente
- Armadi personali con cassaforte
- Apparecchi telefonici

La struttura dispone di un'attrezzata cucina interna al fine di garantire un adeguato piano alimentare. Agli ospiti vengo proposti menù variegati a seconda della stagione.

Il servizio lavanderia è gestito internamente per gli indumenti personali, mentre la biancheria piana è affidata a ditta esterna certificata.

All'interno della palestra gli ospiti, seguiti dalle fisioterapiste, possono svolgere attività motorie di mantenimento e ginnastica a corpo libero.

Le animatrici stimolano, organizzano e promuovono le attività socio-culturali e ricreative adatte all'età anziana.

La biblioteca della struttura è dotata di numerosi testi raccolti in un locale adibito a tale scopo, nonché in altri spazi al piano terra, con una saletta di lettura.

La cappella è situata all'interno della Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel ed è sempre a disposizione della comunità. Quotidianamente la Santa Messa è celebrata alle ore 8:00 (domenica ore 16:00). Le funzioni sono sempre precedute dal rosario.

Alla struttura è garantito un ampio spazio esterno destinato a giardino e passeggio. Per i vialetti è stato impiegato materiale liscio e sicuro, in modo da facilitare la deambulazione degli anziani; l'assenza di barriere architettoniche permette anche agli utenti non autosufficienti di muoversi liberamente anche all'esterno. Vi sono inoltre numerose panchine e sedili per sosta e riposo. Vi è un campo per gioco delle bocce.



5 - IMPEGNI E GARANZIE

Per garantire una buona erogazione dei servizi è stato individuato un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento che permettono agli ospiti ed ai parenti di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità (questionari di Customer Satisfaction).

I risultati delle indagini di soddisfazione dei servizi, utili ai fini della formulazione dei piani di miglioramento saranno resi pubblici.

I suggerimenti ed i reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto e devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema. I suggerimenti ed i reclami possono essere presentati direttamente presso la Direzione della struttura.

5.1 - Le Rette e servizi inclusi

Le rette, in riferimento agli **ospiti accreditati a contratto**, alla data odierna per l'anno 2021, sono le seguenti:

TARIFFE BASE OSPITI ACCREDITATI A CONTRATTO	
In camera doppia (con due letti)	€ 60,00
In camera singola	€ 60,00 + € 10,00 (supplemento)

Le rette, in riferimento agli **ospiti accreditati ma non a contratto**, alla data odierna per l'anno 2021, sono le seguenti:

TARIFFE BASE OSPITI ACCREDITATI NON A CONTRATTO	
In camera doppia (con due letti)	€ 85,00

La retta viene pagata mensilmente. **Per gli ospiti su posti solo accreditati non a contratto l'assistenza sanitaria, comprensiva dei medicinali necessari, resta a carico del Servizio sanitario**, ed il ricoverato riceverà le prestazioni necessarie, ove possibile, presso la struttura. Il rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali, avviene di norma entro la fine del primo trimestre (vedi modulo allegato).

SERVIZI COMPRESI nella retta sono i seguenti:

- Assistenza Burocratica
- Assistenza Post Mortem. Presso la Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel è presente una camera mortuaria in cui sono tenuti gli Ospiti defunti fino al funerale. Dopo la morte dell'Ospite se i familiari lo richiedono o per le persone sole, è preparato tutto il necessario per il funerale che verrà celebrato all'esterno della struttura.
- Guardaroba
- Lavanderia

Il servizio lavanderia e stireria della biancheria piana è esterno, viene effettuato tre volte la settimana ed è in grado di soddisfare le esigenze della struttura. Il lavaggio degli indumenti dell'Ospite è effettuato presso la Casa stessa. Inoltre gli indumenti degli Ospiti, su espressa richiesta dei familiari, possono essere lavati dai familiari medesimi.

Dopo essere stati lavati e stirati gli indumenti e la biancheria sono consegnati alla Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel e consegnati agli Ospiti nelle loro stanze entro una settimana dalla consegna alla lavanderia.

SERVIZI A PAGAMENTO (esclusi dalla retta) sono i seguenti:

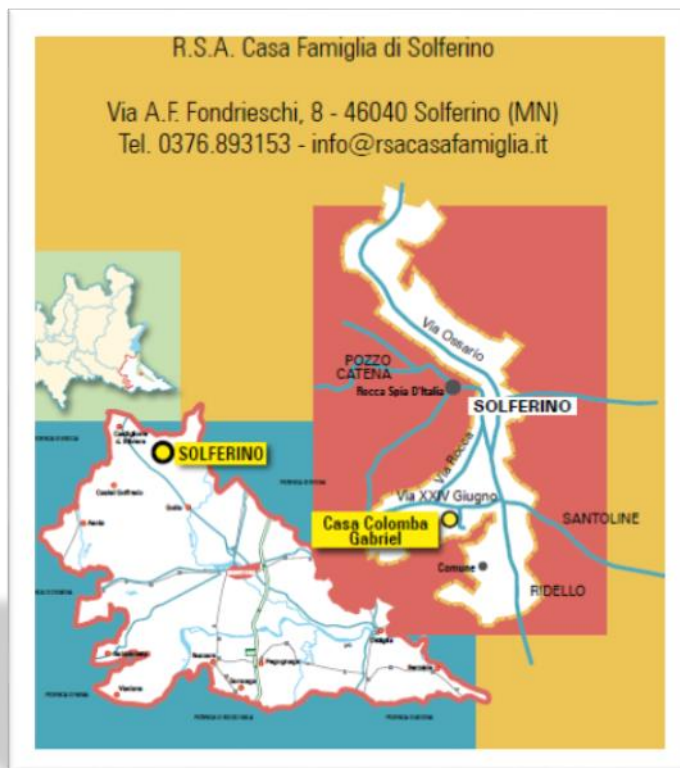
- Parrucchiere-Barbiere. I parrucchieri a turno si recano presso la Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel e gli Ospiti che lo desiderano possono usufruire di servizi ulteriori e specifici (messa in piega, tintura, ecc.).
- Il Podologo, collaboratore esterno, è disponibile su richiesta degli ospiti.
- Il trasporto sanitario con ambulanza per: esami, ricoveri, ecc. è a totale carico dell'ospite
- Ristoro. Presso la sala comune situata al piano terra è presente un distributore automatico di bevande calde/fredde e snacks acquistabili in ogni momento dagli ospiti e dai visitatori, prodotti compatibili con le patologie dell'anziano.

6 - INFORMAZIONI UTILI

6.1 - Come raggiungerci e spostamenti

Durante la permanenza, agli ospiti residenti, si cerca di mantenere le proprie abitudini, compatibilmente con le esigenze della R.S.A.

Gli ospiti possono uscire dalla struttura se accompagnati da un familiare e/o altro referente, con le modalità definite nel contratto d'ingresso.



6.2 - Visite di parenti e amici

L'Ospite durante la permanenza presso la Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel può ricevere visite da parte di parenti e amici ogni giorno della settimana. E' necessario, che tali visite non siano di ostacolo alle attività mediche e assistenziali, che non arrechino disturbo alla tranquillità e al riposo degli Ospiti. I parenti potranno accedere alla Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel nei seguenti orari:

dalle ore 8.00 alle ore 20.00

Qualora si renda necessario effettuare all'ospite ricovero ospedaliero o una visita specialistica esterna, il personale sanitario provvede a darne comunicazione ai famigliari di riferimento in quanto la struttura non fruisce alcun tipo d'assistenza al di fuori della struttura. Pertanto l'assistenza ed il trasporto dell'ospite sono totalmente a cura ed onere dei famigliari, fatta esclusione per i casi urgenti nei quali si ricorre al "118".

Non è prevista alcuna diaria per i giorni di assenza dalla struttura; è garantita invece la conservazione del posto, posto letto e lavaggio della biancheria.

6.3 - Servizio ristorazione

Il servizio ristorazione prevede la preparazione e somministrazione di: colazione, pranzo, distribuzione pomeridiana di spuntino/merenda e cena.

Gli orari di tale servizio potranno subire variazioni minime nelle varie stagioni.

La somministrazione viene effettuata presso la sala ristorante posizionata al piano terra, Per gli ospiti impossibilitati a raggiungere la sala pranzo, tale servizio è attivato nella loro stanza.

Agli ospiti con problemi nutrizionali importanti (disfagia, demenza, enteropatie, ecc.) viene strutturato un programma di alimentazione personalizzato con orari che rispondano al meglio alle esigenze nutrizionali dell'ospite.

6.4 - Menù

Presso la Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel sono presenti menù programmati, che sono variati giornalmente cercando di:

- Rispettare una dieta equilibrata legata alle esigenze nutrizionali e di salute degli Ospiti;
- Garantire la salubrità degli alimenti somministrati applicando procedure di autocontrollo secondo la metodologia HACCP che permette di individuare ed eliminare immediatamente i rischi e di controllare i punti critici di preparazione e distribuzione degli alimenti.

Per gli Ospiti della Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel che non possono usufruire dei cibi previsti dal menù del giorno, dietro predizione medica, è fornito un menù personalizzato.

Che cosa è l'HACCP?

L'HACCP è un sistema di autocontrollo che si riferisce alle cucine. Mediante l'applicazione dell'HACCP si vuole tenere sotto controllo l'igiene degli alimenti che ogni giorno vengono offerti ai/nostri/e residenti. Il rispetto di tale sistema è per noi molto importante per garantire in ogni momento un'alimentazione sicura.



Menù tipo Quadrissettimanale:

PRIMA SETTIMANA							
	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Pranzo	Piatto asciutto Piatto a base di uova Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di pesce Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di carne rossa Contorno-Frutta	Piatto in brodo con legumi Piatto a base di carne bianca Contorno-Frutta	Pizza Piatto a base di formaggio Contorno-Frutta Oppure Piatto in brodo Pizza Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di uova Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di carne rossa Contorno-Frutta-Dolce
Cena	Piatto in brodo con legumi Piatto con formaggio Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di carne bianca Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di formaggio Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di formaggio Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di carne bianca Patate-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di salumi Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di formaggio Contorno-Frutta
SECONDA SETTIMANA							
	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Pranzo	Piatto asciutto Piatto a base di carne bianca Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di uova Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di carne rossa Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di pesce Contorno-Frutta	Piatto in brodo con legumi Piatto a base di carne bianca Contorno-Frutta	Piatto in brodo Pizza Contorno-Frutta Oppure Pizza Piatto a base di formaggio Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di carne rossa Contorno-Frutta-Dolce
Cena	Piatto in brodo Piatto a base di salumi Contorno-Frutta	Piatto in brodo con legumi Piatto a base di pesce Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di formaggio Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di uova Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di pesce Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di carne bianca Contorno-Frutta	Piatto in brodo con legumi Piatto a base di formaggio Contorno-Frutta
TERZA SETTIMANA							
	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Pranzo	Piatto asciutto Piatto a base di pesce Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di carne rossa Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di uova Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di carne bianca Contorno-Frutta	Piatto in brodo con legumi Piatto a base di formaggio Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di carne rossa Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di pesce Contorno-Frutta-Dolce
Cena	Piatto in brodo Piatto a base di carne bianca Contorno-Frutta	Piatto in brodo con legumi Piatto a base di formaggio Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di carne bianca Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di uova Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di pesce Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di salumi Contorno-Frutta	Piatto in brodo Pizza Contorno-Frutta Oppure Pizza Piatto a base di formaggio Contorno-Frutta
QUARTA SETTIMANA							
	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Pranzo	Piatto asciutto Piatto a base di pesce Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di carne rossa Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di uova Contorno-Frutta	Piatto in brodo Pizza Contorno-Frutta Oppure Pizza Piatto a base di formaggio Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di carne bianca Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di carne bianca Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di carne rossa Contorno-Frutta-Dolce
cena	Piatto in brodo Piatto a base di formaggio Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di pesce Contorno-Frutta	Piatto asciutto Piatto a base di carne bianca Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di salumi Contorno-Frutta	Piatto in brodo con legumi Piatto a base di uova Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di formaggio Contorno-Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di pesce Contorno-Frutta
Nota: Per piatti asciutti si intendono risotti e pasta asciutta con sughi di verdure o carne Per piatti in brodo s'intende con brodo di carne o di verdure o dado scelto tra prodotti senza glutammato e grassi, altrimenti con grassi vegetali non idrogenati (preferibilmente olio extravergine d'oliva o olio monoseme)							

6.5 - La giornata tipo

Sveglia e igiene personale

La giornata ha inizio alle ore 6.00, con l'assistenza all'igiene personale, spugnatura o bagno assistito secondo procedure. Segue l'alzata dal letto, che per particolari esigenze può essere personalizzata ed effettuata in orario diverso. A seguire si procede alla vestizione e alla cura della persona, in relazione alle necessità del Residente, rispettandone gusti, abitudini e scelte.

La colazione viene servita dalle ore 8.45 alle ore 9.30. I Residenti possono raggiungere, a seconda del grado di autonomia, la sala da pranzo del piano terra o le aree attrezzate nei diversi piani ed usufruire dell'assistenza degli operatori addetti.

Nel corso della giornata Infermieri e Medici garantiscono interventi sanitari programmati o richiesti.

Attività animative, riabilitative e di cura della persona

Nell'arco della giornata la R.S.A. offre servizi di animazione, riabilitazione e di cura della persona, secondo quanto previsto dal P.I. (Piano Individualizzato) e dal P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato).

Il pranzo

Il pranzo viene servito dalle ore 12.00 alle ore 13.00. Gli Ospiti possono raggiungere, a seconda del grado di autonomia, la sala da pranzo del piano terra o le aree attrezzate nei diversi piani ed usufruire dell'assistenza degli Operatori addetti. Il menù giornaliero, programmato tenendo conto il più possibile della stagionalità e della tradizione del luogo, è adeguato alle condizioni di salute dell'Ospite e, nel caso in cui non vi siano prescrizioni mediche o specifiche limitazioni, viene liberamente scelto.

A seconda delle necessità individuali è previsto, per chi lo desidera, un breve riposo pomeridiano.

Attività pomeridiane

Durante il pomeriggio vengono proposte e si svolgono le attività animative programmate, delle quali i Residenti sono informati quotidianamente e attraverso il programma settimanale esposto nei vari punti della Struttura.

Merenda

Dalle ore 16.00 alle ore 16.30 vengono servite, nelle apposite aree, bevande fredde e/o calde accompagnate da spuntini e yogurt.

La cena

La cena viene servita nel periodo invernale dalle 18.00 alle ore 19.30, mentre nel periodo estivo l'orario è posticipato di mezz'ora. Gli Ospiti possono raggiungere, a seconda del grado di autonomia, la sala da pranzo del piano terra o le aree attrezzate nei diversi piani ed usufruire dell'assistenza degli operatori addetti.

Riposo notturno

Viene garantita a tutte le persone l'assistenza necessaria durante la svestizione, il coricamento e l'igiene personale prima della messa a letto. Durante la notte il personale incaricato sorveglia e presta adeguata assistenza agli Ospiti.

Per ragioni organizzative le attività seguono una programmazione di massima che può essere modificata con flessibilità a fronte di abitudini di vita, richieste personali, esigenze sanitarie del singolo Ospite.

6.6 - Dimissioni

Ogni residente o suo rappresentante legale, ovvero amministratore di sostegno può, in qualsiasi momento, richiedere la dimissione, presentando comunicazione scritta alla direzione della struttura.

Condizioni per la dimissione di un Ospite dalla RSA possono essere le seguenti:

- Richiesta da parte dei famigliari, amministratore di sostegno o dell'interessato;
- Termine del periodo di accoglienza temporanea;
- Trasferimento ad un'altra struttura;
- Decesso dell'Ospite.

La decisione andrà notificata con un **preavviso di almeno 15 giorni** fatta eccezione per il trasferimento ad altra struttura dove il preavviso è di soli 5 giorni. In caso di mancato preavviso, l'Ospite è tenuto al pagamento della retta per i successivi 5 giorni.

La Direzione può dimettere l'Ospite qualora questi:

- Tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- Commetta infrazioni gravi alla disciplina contrattuale e al Regolamento Interno;
- Sia moroso nel pagamento della retta per più di una mensilità.

La Direzione notificherà all'interessato la propria decisione che diventerà efficace decorso il termine di 15 giorni dalla data della comunicazione.

Procedure per la dimissione in reparto:

Le procedure per la dimissione seguono le linee guida dettate nel "Protocollo di Dimissione":

1. Riordino e preparazione degli effetti personali dell'Ospite;
2. Se necessario, prenotazione dell'ambulanza per il trasferimento;
3. Preparazione dell'Ospite con toilette e abbigliamento adeguato;
4. Consegna ai famigliari della Terapia Personale (TP) per il resto della giornata;
5. A dimissione avvenuta, accurata pulizia e disinfezione dell'unità dell'ospite e degli ausili utilizzati.

In caso di decesso dell'Ospite, la Direzione consegnerà gli effetti personali dell'Ospite stesso all'avente diritto, individuato nelle forme di rito.

Adempimenti amministrativi:

1. Svolgimento delle pratiche a livello amministrativo ed economico;
2. Comunicazioni interne ai vari servizi per aggiornamento delle rispettive attività;

Documenti sanitari di dimissione:

I documenti sanitari per la dimissione seguono le linee guida dettate nel "Protocollo Rilascio della Documentazione Sanitaria" ed i punti focali sono i seguenti:

1. Lettera di dimissione redatta dal Direttore Sanitario;
2. Scheda infermieristica e assistenziale di dimissione;
3. Lettera dimissione FKT;
4. Lettera di dimissione dell'animatrice.

6.7 - Cure e assistenza sanitaria

I familiari possono naturalmente visitare il/la proprio/a congiunto/a ogni qualvolta lo desiderino, compatibilmente con gli orari della struttura, ma **non possono eseguire pratiche medico-assistenziali**.

6.8 - Il fumo

E' assolutamente vietato fumare, questo per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e degli altri ospiti.

6.9 - La corrispondenza

La corrispondenza in arrivo viene recapitata regolarmente ai destinatari. Qualora si renda necessario il ritiro di raccomandate o altro materiale, i famigliari sono pregati di sottoscrivere con la Struttura una delega apposita.

7 - L'OSPITE DIRITTI E DOVERI

7.1 - Diritti dell'ospite

L'ospite ha diritto:

- Di condurre una vita la più normale possibile, compatibilmente con le esigenze della vita comunitaria in un ambiente che trasmette sicurezza, equilibrio ed armonia;
- Di essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi della Costituzione, le proprie credenze, opinioni, sentimenti.
- A non essere discriminato in quanto anziano e a non essere etichettato a priori, ma essere sempre considerato una persona;
- A non subire atteggiamenti di derisione, se psichicamente regredito o fisicamente dipendente;
- Ad ottenere informazioni essenziali riguardanti l'organizzazione dei servizi, i compiti e le attribuzioni degli amministratori e operatori;
- A chiedere informazioni complete riguardanti il suo stato di salute, a tal fine i medici sono disponibili in orari stabiliti per fornire tutti i chiarimenti necessari.

7.2 - Diritti dei familiari

I familiari hanno diritto:

- Di visitare ed assistere il proprio congiunto quando e per il tempo che lo desidera, nel rispetto dell'orario previsto dalla Casa;
- Di portare all'esterno della struttura il proprio familiare, previa autorizzazione del medico della struttura, dell'assunzione di responsabilità, ed indicando i tempi di rientro;
- Di ricevere dal personale competente (medico) le informazioni sullo stato di salute del proprio congiunto e delle cure a cui viene sottoposto, nonché di poter ricevere dagli uffici amministrativi le informazioni di cui abbisogna.



8 - FORME DI TUTELA

8.1 - Ufficio ospiti

Presso la Struttura è attiva una figura cui compete, oltre la funzione di informazione, accoglienza e dimissione, anche quella di tutela ed accoglimento dei reclami.

La funzione di tutela si espleta verso gli utenti tramite:

- L'accoglimento e la raccolta dei reclami contro gli atti o comportamenti che limitano o negano la fruibilità delle prestazioni dovute dall'Ente;
- La trasmissione degli atti alla Direzione per le decisioni in merito;
- La predisposizione delle procedure per l'individuazione e la risoluzione del reclamo e l'attivazione di tutte le iniziative atte alla risoluzione dei disservizi segnalati;
- L'accoglienza e la raccolta di nuove idee e proposte, di segnalazioni, di esigenze e necessità urgenti degli ospiti.

8.2 - Modalità di presentazione dei reclami e suggerimenti

I reclami o i suggerimenti scritti possono essere inviati in carta semplice per posta, posta elettronica, fax, consegnati agli uffici presso la struttura.

I reclami dovranno essere presentati nei modi sopra indicati, di norma entro 15 gg. dal momento in cui l'interessato o un suo rappresentante abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti.

L'ufficio preposto nei 3 giorni lavorativi successivi, comunicherà ai responsabili di servizio interessati la notizia del reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniranno all'ufficio richiedente entro 10 gg. tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

A tutti i reclami e alle richieste di chiarimento presentate in modo formale e in forma scritta sarà data risposta scritta di norma entro 20 gg. dal ricevimento della segnalazione.

Qualora, invece la questione prospettata con il reclamo sia particolarmente complessa e di non immediata definizione, il termine sopraindicato può essere prorogato di altri 10 gg. e di tale circostanza sarà data notizia motivata al ricorrente.

8.3 - Indagini sulla soddisfazione degli ospiti e verifica degli impegni

La Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel in adempimento con quanto prescritto dalla normativa regionale, garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei servizi erogati, promuovendo, con il coordinamento dell'ufficio Amministrativo, la somministrazione della Customer Satisfaction agli ospiti, ai familiari e al personale. Tutti i risultati vengono adeguatamente restituiti mediante esposizione degli stessi nelle bacheche dei locali comuni della RSA.

Inoltre sarà assicurata una costante sorveglianza sulla Carta dei Servizi al fine di mantenere questo documento costantemente aggiornato.

8.4 - Allegati e modulistica

1. Domanda d'ingresso
2. Contratto d'Ingresso
3. Regolamento Interno Struttura
4. Codice Etico
5. Modello di autocertificazione fiscale
6. Questionario di valutazione Ospiti
 - a. Risultati questionario ospiti
7. Questionario di valutazione Familiari
 - a. Risultati questionario famigliari
8. Questionario di valutazione Personale
 - a. Risultati questionario personale

9 - ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA

AREA DIREZIONALE - AMMINISTRATIVA	
Responsabile	Suor Lozzi Luciana
AREA SANITARIA	
Direttore Sanitario	Dr. Fogliata Moica
Medico Specialista Geriatra	Dr. Giuseppe Ritondale
Medico Specialista Fisiatra	Dr. Stefano Visconti
Medico servizio attivo e di reperibilità	Dr. Migliorelli Claudio
Medico servizio di reperibilità	Dr. Ragazzoni Guido
Coordinatrice servizio socio-sanitario	Una operatrice religiosa
Infermieri Professionali	Quattro operatrici

*I Medici sono a disposizione dei famigliari nei giorni sotto indicati:
Il mattino dalle 11.00 alle 12.00 il pomeriggio dalle 15.30 alle 16.30*

SERVIZIO MEDICO				
Lunedì	08.30 – 15.00	15.30 – 18.00	Giovedì	08.30 – 17.00
Martedì	08.30 – 17.00		Venerdì	09.00 – 15.30
Mercoledì	10.00 – 17.30		Sabato	08.30 – 11.30
(È garantito il servizio di reperibilità medica 24h/24h)				

AREA RIABILITATIVA	
Fisioterapisti	Tre operatori
AREA OCCUPAZIONALE	
Operatori/Animatori	Tre operatrici
AREA ASSISTENZIALE	
Operatori Socio Assistenziali (ASA – OSS)	Una ventina di operatori
AREA DEI SERVIZI	
Cucina	Due operatrici
Sala Ristorazione	Quattro operatrici
Pulizie	Sette operatrici

La struttura stipula regolarmente contratti di manutenzione ordinaria/straordinaria con ditte esterne.

VOLONTARIATO (È attiva da anni una collaborazione con gruppi di volontariato ANTEAS)	
Volontari	Ventiquattro operatori

Obiettivo principale della Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel rimane quello della conservazione dello Spirito di Famiglia tra personale e Ospiti.

RECAPITI e INFORMAZIONI UTILI	
R.S.A. CASA FAMIGLIA MADRE COLOMBA GABRIEL	
Via A.F. Fondrieschi, 8 - 46040 SOLFERINO (MN) - ITALIA	
Tel. 0376/893150	Fax 0376/893153
E-mail info@rsacasafamiglia.it PEC rsacasafamiglia@pec.it	
P.IVA 01070331002	C.F. 02525510588





R.S.A. CASA FAMIGLIA MADRE COLOMBA GABRIEL Suore Benedettine di Carità

Allegato 1.4 alla delibera ANAC n.294/2021 – Documento di attestazione per le fondazioni, associazioni ed enti di diritto privato di cui al § 1.4.

CanziniGigiola
Via Annunziata 40, 25015 - Desenzano del Garda
codicefiscale CNZGLL50T61I801S

Documento di attestazione

- A. L'Organismo o il soggetto con funzioni analoghe all'OIV istituito presso RSA Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel, ha effettuato, alla luce delle **delibere ANAC n. 1134/2017 e n. 294/2021**, la verifica sulla pubblicazione, sulla completezza, sull'aggiornamento e sull'apertura del formato di ciascun documento, dato ed informazione elencati nell'Allegato 2.4 – Griglia di rilevazione al **31 maggio 2021** della delibera n. 294/2020.

Sulla base di quanto sopra, l'Organismo o il soggetto con funzioni analoghe all'OIV

ATTESTA CHE

- La fondazione/associazione/ente NON ha disposto filtri e/o altre soluzioni tecniche atte ad impedire ai motori di ricerca *web* di indicizzare ed effettuare ricerche all'interno della sezione AT, salvo le ipotesi consentite dalla normativa vigente;
- La fondazione/associazione/ente ha disposto filtri e/o altre soluzioni tecniche atte ad impedire ai motori di ricerca *web* di indicizzare ed effettuare ricerche all'interno della sezione AT.

ATTESTA

la veridicità¹ e l'attendibilità, alla data dell'attestazione, di quanto riportato nell'Allegato 2.4 rispetto a quanto pubblicato nella *home page* del proprio sito *web* o, in mancanza dello stesso, nella sezione "Amministrazione trasparente" dell'amministrazione per cui svolgono funzioni amministrative, erogano servizi pubblici, svolgono attività di produzione di beni e servizi.

Data 31.05.2021

Firma dei componenti dell'Organismo o del soggetto con funzioni analoghe all'OIV

l'Organismo di Vigilanza

Firmato Gigiola Canzini

¹

Il concetto di veridicità è inteso qui come conformità tra quanto rilevato dall'OIV/altro organismo con funzioni analoghe nell'Allegato 2.4 e quanto pubblicato sul sito al momento dell'attestazione.

Ente	Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel	Tipologia ente (selezionare un valore)	Associazioni	Comune sede Legale	Roma	Codice Avviso Postale (CAP) sede legale	00100																		
Codice fiscale o Partita IVA	codice fiscale 0252510588	Link di pubblicazione	*Inserire il link alla pagina del sito dell'amministrazione dove è pubblicata la griglia*	Regione sede legale (selezionare un valore)	Lazio	Soggetto che ha predisposto la griglia (selezionare un valore)	Organismo di vigilanza ex d.lgs 231/2001																		
Origlia di rilevazione	2.4	ALLEGATO 2.4 ALLA DELIBERA N. 294/2021 - GRIGLIA DI SELEVAZIONE AL 31/05/2021 ASSOCIAZIONI, FONDAZIONI E ENTI DI DIRITTO PRIVATO DI CUI AL § 1.4					PUBBLICAZIONE	COMPLETEZZA DEL CONTENUTO	COMPLETEZZA RISPETTO AGLI UFFICI	AGGIORNAMENTO	APERTURA FORMATO	Note													
Denominazione sotto- sezione 1 livello (macrofamiglie)	Denominazione sotto- sezione 2 livello (tipologie di dati)	Ambito soggettivo	Riferimento normativo	Denominazione del singolo obbligo	Contenuti dell'obbligo	Tempo di pubblicazione/ Aggiornamento	Il dato è pubblicato nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale? (da 0 a 2)	Il dato pubblicato riporta tutte le informazioni richieste dalle previsioni normative (da 0 a 3)	Il dato pubblicato è riferito a tutti gli uffici? (da 0 a 3)	La pagina web e i documenti pubblicati risultano aggiornati? (da 0 a 3)	Il formato di pubblicazione è aperto o elaborabile (da 0 a 3)														
Bandi di gara e contratti	Informazioni sulle singole procedure in formato tabellare	Società in controllo pubblico Enti di diritto privato in controllo pubblico Enti pubblici economici Società partecipate Enti di diritto privato di cui all'art. 2-bis, co.3, d.lgs. n. 33/2013	Art. 1, c. 32, l. n. 190/2012 Art. 37, c. 3, lett. a) d.lgs. n. 33/2013 Art. 4 delib. Anac n. 39/2016	Dati previsti dall'articolo 1, comma 32, della legge 6 novembre 2012, n. 190 Informazioni sulle singole procedure (da pubblicare secondo le "Specifiche tecniche per la pubblicazione dei dati al senso dell'art. 1, comma 32, della Legge n. 190/2012", adottate secondo quanto indicato nella delib. Anac 39/2016)	Codice Identificativo Gara (CIG) Struttura proponente, Oggetto del bando, Procedura di scelta del contraente, elenco degli operatori invitati a presentare offerta/numero di offerenti che hanno partecipato al procedimento, Aggiudicatario, Importo di aggiudicazione, Tempi di completamento dell'opera servizio o fornitura, Importo delle somme liquidate Tabelle riassuntive rese liberamente scaricabili in un formato digitale standard aperto con informazioni sui contratti relativi all'anno precedente (nello specifico: Codice Identificativo Gara (CIG), struttura proponente, oggetto del bando, procedura di scelta del contraente, elenco degli operatori invitati a presentare offerta/numero di offerenti che hanno partecipato al procedimento, aggiudicatario, importo di aggiudicazione, tempi di completamento dell'opera servizio o fornitura, importo delle somme liquidate)	Temporaneo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A														
													Art. 37, c. 1, lett. b) d.lgs. n. 33/2013 art. 21, c. 7, e 29, c. 1, d.lgs. n. 50/2016	Atti relativi alla programmazione di lavori, opere, servizi e forniture	Programma biennale degli acquisti di beni e servizi, programma triennale dei lavori pubblici e relativi aggiornamenti annuali (se tenuti alla programmazione ai sensi del Codice dei contratti)	Temporaneo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				
													Art. 37, c. 1, lett. b) d.lgs. n. 33/2013 e art. 29, c. 1, d.lgs. n. 50/2016	Per ciascuna procedura: Avvisi di preinformazione - Avvisi di preinformazione (art. 70, c. 1, 2 e 3, d.lgs. n. 50/2016); Bandi ed avvisi di preinformazioni (art. 141, d.lgs. n. 50/2016)	Temporaneo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				
													Art. 37, c. 1, lett. b) d.lgs. n. 33/2013 e art. 29, c. 1, d.lgs. n. 50/2016	Delibera a contrarre o atto equivalente (per tutte le procedure)	Temporaneo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				
													Art. 37, c. 1, lett. b) d.lgs. n. 33/2013 e art. 29, c. 1, d.lgs. n. 50/2016	Avvisi e bandi - Avviso (art. 19, c. 1, d.lgs. n. 50/2016); Avviso di indagini di mercato (art. 36, c. 7, d.lgs. n. 50/2016 e linee guida AMC); Avviso di formazione elenco operatori economici e pubblicazione elenco (art. 36, c. 7, d.lgs. n. 50/2016 e linee guida AMC); Bandi ed avvisi (art. 36, c. 9, d.lgs. n. 50/2016); Bandi ed avvisi (art. 73, c. 1, e 4, d.lgs. n. 50/2016); Bandi ed avvisi (art. 127, c. 1, d.lgs. n. 50/2016); Avviso periodico indicativo (art. 127, c. 2, d.lgs. n. 50/2016); Avviso relativo all'esito della procedura: Pubblicazione a livello nazionale di bandi e avvisi; Bando di concorso (art. 153, c. 1, d.lgs. n. 50/2016); Avviso di aggiudicazione (art. 153, c. 2, d.lgs. n. 50/2016); Bando di concessione, invito a presentare offerta, documenti di gara (art. 171 c. 1 e 5, d.lgs. n. 50/2016); Avviso in merito alla modifica dell'ordine di importanza dei criteri, Bando di concessione (art. 173, c. 3, d.lgs. n. 50/2016); Pubblici di servizi (art. 183, c. 2, d.lgs. n. 50/2016); Avviso costituzione del privilegio (art. 186, c. 3, d.lgs. n. 50/2016); Bando di gara (art. 188, c. 3, d.lgs. n. 50/2016)	Avviso sui risultati della procedura di affidamento - Avviso sui risultati della procedura di affidamento con indicazione dei soggetti invitati (art. 36, c. 2, d.lgs. n. 50/2016); Bando di concorso e avviso sui risultati del concorso (art. 141, d.lgs. n. 50/2016); Avvisi relativi l'esito della procedura, possono essere raggruppati su base trimestrale (art. 142, c. 3, d.lgs. n. 50/2016); Elenchi dei verbali delle commissioni di gara	Temporaneo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				
													Art. 37, c. 1, lett. b) d.lgs. n. 33/2013 e art. 29, c. 1, d.lgs. n. 50/2016	Avvisi sistema di qualificazione - Avviso sull'esistenza di un sistema di qualificazione, di cui all'Allegato XIV, parte II, lettera N) Bandi, avviso periodico indicativo; avviso sull'esistenza di un sistema di qualificazione; Avviso di aggiudicazione (art. 140, c. 1, 3 e 4, d.lgs. n. 50/2016)	Temporaneo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A			
													Art. 37, c. 1, lett. b) d.lgs. n. 33/2013 e art. 29, c. 1, d.lgs. n. 50/2016	Affidamenti Gli atti relativi agli affidamenti diretti di lavori, servizi e forniture di somma urgenza e di protezione civile, con specifica dell'affidatario, delle modalità della scelta e delle motivazioni che non hanno consentito il ricorso alle procedure ordinarie (art. 143, c. 10, d.lgs. n. 50/2016); Tutti gli atti connessi agli affidamenti in house in formato open data di appalti pubblici e contratti di concessione tra enti (art. 192 c. 3, d.lgs. n. 50/2016)	Temporaneo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A			
													Art. 37, c. 1, lett. b) d.lgs. n. 33/2013 e art. 29, c. 1, d.lgs. n. 50/2016	Informazioni ulteriori - Contributi e resoconti degli incontri con portatori di interessi unitamente ai progetti di fattibilità di grandi opere e ai documenti predisposti dalla stazione appaltante (art. 22, c. 1, d.lgs. n. 50/2016); Informazioni ulteriori, complementari o aggiuntive rispetto a quelle previste dal Codice: Elenco ufficiali operatori economici (art. 80, c. 10, d.lgs. n. 50/2016)	Temporaneo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A			
													Art. 37, c. 1, lett. b) d.lgs. n. 33/2013 e art. 29, c. 1, d.lgs. n. 50/2016	Provvedimento che determina le esclusioni dalla procedura di affidamento e le ammissioni all'esito delle valutazioni dei requisiti soggettivi, economico-finanziari e tecnico-professionali.	Temporaneo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A			
													Art. 37, c. 1, lett. b) d.lgs. n. 33/2013 e art. 29, c. 1, d.lgs. n. 50/2016	Composizione della commissione giudicatrice e i curricula dei suoi componenti.	Temporaneo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A			
													Art. 37, c. 1, lett. b) d.lgs. n. 33/2013 e art. 29, c. 1, d.lgs. n. 50/2016	Resoconti della gestione finanziaria dei contratti al termine della loro esecuzione	Temporaneo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A			
													Bilanci	Bilancio	Società in controllo pubblico Enti di diritto privato in controllo pubblico Enti pubblici economici Società partecipate Enti di diritto privato di cui all'art. 2-bis, co.3, d.lgs. 33/2013 (ove l'adozione del bilancio sia prevista dalla disciplina di settor) per attività di pubblico interesse	Art. 29, c. 1, d.lgs. n. 33/2013 Art. 6, co. 4, d.lgs. 176/2016	Bilancio di esercizio	Bilancio di esercizio in forma integrale e semplificata, anche con ricorso a rappresentazioni grafiche	Annuale (entro 30 gg dalla data di approvazione)	2	3	N/A	3	3	
													Servizi erogati	Carta dei servizi e standard di qualità	Qualora concessionari di servizi pubblici! Società in controllo pubblico Enti di diritto privato in controllo pubblico Società partecipate Enti di diritto privato di cui all'art. 2-bis, co. 3 d.lgs. n. 33/2013	Art. 32, c. 1, d.lgs. n. 33/2013	Carta dei servizi e standard di qualità	Carta dei servizi o documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici	Temporaneo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	2	3	N/A	3	3	
Art. 4, c. 2, d.lgs. n. 198/2009	Class action	Sentenza di definizione del giudizio	Temporaneo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A																	
Art. 4, c. 6, d.lgs. n. 198/2009	Costi contabilizzati	Misure adottate in ottemperanza alla sentenza	Temporaneo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A																	
Servizi erogati	Costi contabilizzati	Società partecipate Enti di diritto privato di cui all'art. 2-bis, co. 3 d.lgs. n. 33/2013	Art. 32, c. 2, lett. a), d.lgs. n. 33/2013 Art. 10, c. 5, d.lgs. n. 33/2013	Costi contabilizzati (da pubblicare in tabelle)	Costi contabilizzati dei servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi e il relativo andamento nel tempo	Annuale (art. 10, c. 5, d.lgs. n. 33/2013)	2	3	N/A	3	3														
Servizi erogati	Liste di attesa	Enti, aziende e strutture private che erogano prestazioni per conto del SSN	Art. 41, c. 6, d.lgs. n. 33/2013	Liste di attesa (obbligo di pubblicazione a carico di enti, aziende e strutture pubbliche e private che erogano prestazioni per conto del servizio sanitario) (da pubblicare in tabelle)	Criteri di formazione delle liste di attesa, tempi di attesa previsti e tempi medi effettivi di attesa per ciascuna tipologia di prestazione erogata	Temporaneo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A														



R.S.A. CASA FAMIGLIA MADRE COLOMBA GABRIEL
Suore Benedettine di Carità

Allegato 3 alla delibera ANAC n. 294/2021

Scheda di sintesi sulla rilevazione degli OIV o organismi con funzioni analoghe

Data di svolgimento della rilevazione

31/05/2021

Estensione della rilevazione (nel solo caso di amministrazioni/enti con uffici periferici)

La RSA Casa Famiglia Madre Colomba Gabriel non ha uffici periferici.

Procedure e modalità seguite per la rilevazione

verifica diretta sul sito istituzionale, anche attraverso l'utilizzo di supporti informatici.

Aspetti critici riscontrati nel corso della rilevazione

n/a

Eventuale documentazione da allegare

Data 31/05/2021

L'organismo di vigilanza

Firmato Gigliola Canzini