



FONDAZIONE
CASA SERENA

ALLOGGI PROTETTI

Carta dei Servizi

Rev. 2 del 09/06/2026



CENNI STORICI

Il complesso immobiliare della Residenza Sanitaria Assistenziale è stato realizzato nei primi anni '60 dell'Opera Nazionale Pensionati d'Italia (O.N.P.I.) come Casa Albergo per anziani autosufficienti restaurando pressoché totalmente la preesistente Villa Sommi-Picenardi, già Brembati.

Il nucleo originario, costituito dalla villa e da due avancorpi, fu probabilmente edificato tra il XVII e il XVIII secolo, sull'area dove sorgeva l'antico castello già documentato nel 1072. Il complesso, destinato ad attività assistenziale, è divenuto proprietà della Regione Lombardia nel 1979, che ne ha affidato la gestione al Comune di Brembate di Sopra. Nel corso degli anni '90 la stessa Regione ha finanziato l'intervento di ristrutturazione della proprietà, finalizzato all'adeguamento ai nuovi standard strutturati previsti per il funzionamento.

La totale ristrutturazione dell'edificio si è conclusa nel 2003.

Il 3 dicembre 1998 la Regione Lombardia, settore demaniale, ha assegnato gratuitamente la proprietà dell'intero immobile al Comune di Brembate di Sopra.

LA FONDAZIONE CASA SERENA ETS

La fondazione Casa Serena ETS non ha scopo di lucro e più in generale, si occupa delle persone in situazione di svantaggio e fragilità a causa delle proprie condizioni di malattia, disabilità, solitudine, abbandono o disagio economico, anche mediante la gestione di apposite strutture aventi il medesimo fine. La Fondazione svolge le proprie finalità nell'ambito territoriale della Regione Lombardia, senza operare distinzioni di origine etnica, cultura, religione, sesso, condizione economica e sociale. La Fondazione promuove il rispetto della persona nella sua globalità, della libertà individuale e dell'autonomia degli ospiti, favorendo le relazioni interpersonali, quelle con la famiglia e con la comunità locale. L'attività istituzionale della Fondazione è rappresentata dalla gestione dei servizi sociosanitari- assistenziali, residenziali, semi-residenziali e domiciliari (residenza sanitaria assistenziale- casa di riposo-centro diurno integrato- assistenza domiciliare sociosanitaria...) a beneficio delle persone in situazioni di svantaggio

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività della Fondazione Casa Serena ETS si svolge nel rispetto dei principi di:

- eguaglianza,
- imparzialità,
- continuità assistenziale,
- partecipazione dell'Ospite e dei suoi familiari
- efficacia ed efficienza
- Organizzazione del lavoro per progetti individuali o di gruppo attraverso la sinergia delle varie professionalità esistenti allo scopo di ottenere il massimo di integrazione possibile fra le diverse prestazioni sia sanitarie che sociali.
- Vengono recepiti tutti i principi contenuti nella Carta di diritti della persona anziana (allegata alla presente carta dei servizi).

I SERVIZI EROGATI DALLA FONDAZIONE

La struttura eroga i seguenti servizi:

- Accoglienza residenziale per 200 persone di cui 15 in un reparto specializzato per malati di Alzheimer per persone affette da demenze

- Cure intermedie
- Ricoveri solventi nel limite di 7 posti letto
- Centro Diurno Integrato
- Cure Domiciliari (CDOM)
- Unità di Cure Palliative domiciliari (UCP-Dom)
- RSA Aperta
- Prestazioni di fisioterapia per utenti esterni (non convenzionate)
- Ambulatori specialistici (non convenzionati) di:
 - Fisiatria

ALLOGGI PROTETTI

Alloggi protetti è un'unità d'offerta residenziale, di tipo sociale, in grado di garantire tutela e protezione abitativa a persone anziane fragili e vulnerabili socialmente, autosufficienti, o con una parziale compromissione nelle attività strumentali della vita quotidiana e/o nella vita di relazione. Assicura servizi alberghieri e sociali interni alla struttura, con capacità di integrarsi con i normali servizi sociali, sociosanitari e sanitari, di comunità e di rete. La finalità è garantire a un piccolo numero di ospiti un'accoglienza a prevalente impostazione domestica, familiare e abitativa, che favorisca la libera espressione delle autonomie, la socialità, l'arricchimento delle relazioni. Gli ospiti possono essere accolti, secondo i casi, temporaneamente o a tempo indeterminato.

L'unità d'offerta sociale è costituita da n. 7 alloggi posti letto (3 stanze doppie e una singola), dotate di angolo cottura e bagno accessibile di ampia metratura, climatizzatore, ubicati al primo piano dell'avancorpo A dotato di ascensore.

MODALITA' DI ACCESSO

I destinatari sono persone di età superiore ai 65 anni, singoli o coppie, che conservano un sufficiente grado di autonomia con un lieve demenza, avendo però necessità di risiedere in ambienti controllati e protetti. Non possono essere accolte persone anziane sole non autosufficienti che necessitano assistenza sociosanitaria continua che trovano la loro migliore collocazione in Residenza Sanitaria Assistenziale.

Le richieste vengono valutate con un appuntamento in cui attraverso la presentazione della domanda Rsa e un colloquio di conoscenza si valuta il grado di autosufficienza ed i problemi sanitari e un sopralluogo agli alloggi

MODALITÀ DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

L'ammissione agli alloggi è subordinata ad un colloquio con la persona interessata ed i familiari tenuto dal Direttore Sanitario e dall'Assistente Sociale della Fondazione. Tale incontro ha lo scopo di conoscere e individuare in prima istanza i bisogni psico-sociali e assistenziali, le patologie cliniche e il livello di autosufficienza. L'alloggio viene consegnato in stato di efficienza, arredato, tinteggiato di recente e completo di biancheria piana. L'ospite ha il dovere di mantenerlo in ordine restituirlo nelle medesime condizioni. All'atto dell'accettazione l'ospite dovrà sottoscrivere il contratto di ospitalità appositamente predisposto contenente l'impegnativa per il pagamento della retta (od esibire l'eventuale impegnativa dell'Ente che se ne assume l'onere).

LE RETTE

Le rette di ospitalità vengono determinate dal Consiglio di amministrazione. La retta viene corrisposta mensilmente entro il giorno 10 del mese successivo a mezzo SEPA (disposizione permanente di addebito) o altre modalità da concordare con la Direzione. Le tariffe attuali stabilite ammontano a € 43,50 giornaliero per la camera doppia e € 48,50 per la stanza singola. Eventuali spese accessorie non incluse nella retta saranno addebitate a consuntivo nei mesi successivi.

Nella retta sono inclusi i seguenti servizi:

- Assistenza quotidiana all'igiene
- Assistenza infermieristica (supervisione e supporto nella somministrazione della terapia, rilevazione dei parametri vitali, esecuzione di prelievi ematici, medicazioni semplici)
- doccia assistita
- Fornitura pasti caldi da consumarsi presso la sala da pranzo della RSA
- Servizio Animazione (possibilità di partecipazione alle attività organizzate dalla Fondazione);
- Servizio telefonico centralizzato
- Intervento su chiamata per necessità 24 ore al giorno, per emergenze generali o personali
- Servizio di Gestione Emergenze Sanitarie
- Lavaggio settimanale della biancheria piana della Fondazione
- Pulizia giornaliera degli alloggi
- Pulizie condominiali (luoghi e spazi comuni)
- Fornitura biancheria piana
- Servizio di lavanderia degli indumenti personali "etichettati"
- Servizio di pulizia ambientale

Servizi a pagamento

- Assistenza infermieristica integrativa
- Assistenza fisioterapia
- Parrucchiera /pedicure

L'ASSISTENZA SANITARIA

L'assistenza sanitaria è assicurata dal Servizio Sanitario Nazionale e dal medico di base (Medico di assistenza primaria MAP) che l'ospite potrà scegliere secondo le modalità stabilite dalle leggi sanitarie della Regione Lombardia.

ALLONTANAMENTI TEMPORANEI

All'ospite è garantita la libertà negli spostamenti senza obbligo di comunicazione. In caso di assenza prolungata è comunque necessario avvertire la Portineria e lasciare un recapito per essere rintracciati.

MODALITÀ DI DIMISSIONI

Qualora le condizioni di salute dell'ospite dovessero aggravarsi o comunque non rendessero più possibile l'autonomia quotidiana, la Fondazione si riserva la facoltà di rescindere il contratto garantendo allo stesso un diritto di prelazione per il trasferimento in R.S.A.

Condizioni di disdetta o di modifica del contratto saranno definite nelle clausole del

contratto di ospitalità. Ciascun ospite può, con un preavviso di almeno 30 giorni, a sua personale richiesta, lasciare definitivamente gli alloggi protetti della Fondazione.

La Direzione può allontanare l'ospite con provvedimento d'urgenza qualora questi:

- Tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria
- Commetta gravi infrazioni
- Sia in arretrato nel pagamento della retta di oltre due mensilità

NOTIZIE UTILI

All'ospite ammesso agli alloggi protetti della Fondazione viene assegnato un appartamento e vengono consegnate le chiavi dello stesso. Una copia verrà custodita presso l'Amministrazione della Fondazione.

L'ospite non può pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio. Se si verificano inadempimenti di servizio, l'ospite può segnalarli per iscritto alla Direzione.

L'ospite è tenuto ad osservare le seguenti disposizioni:

- Comportarsi con educazione e senso di civico con tutti
- Mantenere in buono stato l'alloggio, i servizi, gli arredi e le apparecchiature della stanza ed osservare le regole di igiene dell'ambiente
- Non disturbare con suoni o rumori che fuoriescano dallo stretto ambito dell'alloggio
- Segnalare tempestivamente eventuali guasti degli impianti, evitando la manomissione degli stessi senza autorizzazione
- Segnalare alla Direzione, anomalie o disservizi, che provvederà in merito
- Consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dalla Direzione della Fondazione di entrare nell'alloggio per provvedere a pulizie, controlli, riparazioni, ispezioni ed altri interventi
- Nessuna somma di denaro deve essere riconosciuta al personale della Fondazione a titolo di gratificazione o elargizione
- Non effettuare modifiche all'interno della residenza senza l'autorizzazione della Direzione; non stendere alle finestre capi di biancheria
- Non piantare chiodi alle pareti senza autorizzazione
- Non gettare oggetti, immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre o gettare nel water e nei lavandini materiali che possano otturare e nuocere al buono stato delle condutture
- Fumare solo all'esterno
- Non asportare dalla stanza, dalle sale da pranzo e dai locali comuni oggetti o arredi che costituiscano il corredo delle persone e dei locali stessi
- Divieto di cedere o condividere con altre persone (che non siano in assegnazione) il posto assegnato
- Solo in caso di malattia o provata necessità l'ospite è tenuto a farsi assistere temporaneamente da persona qualificata, purché ciò non crei difficoltà al buon andamento della vita sociale dell'alloggio, con autorizzazione concessa dalla Direzione
- L'ospite è tenuto a chiamare, mediante l'uso del campanello d'emergenza o del telefono collegato con la reception, posto nel soggiorno comune, in caso di situazioni di emergenza

La Direzione non è tenuta alla custodia delle cose di proprietà dell'ospite e pertanto non risponde per nessun titolo di eventuali smarrimenti e/o furti.

PRIVACY

Tutti i dati personali dell'ospite, raccolti in sede di accogliimento e durante la permanenza nella Residenza Sanitaria Assistenziale, sono utilizzati dalla Fondazione, titolare del trattamento, secondo procedure di gestione e trattamento dei dati, personali e sensibili, nel rispetto della normativa vigente.

GRADO DI SODDISFAZIONE E PARTECIPAZIONE

La soddisfazione dei soggetti coinvolti nel processo di erogazione di un servizio, che esprime e misura il loro gradimento o malcontento, rappresenta uno dei più importanti indicatori della qualità del servizio stesso. Per questo motivo abbiamo adottato degli strumenti operativi che, attraverso la collaborazione di utenti, familiari e operatori, possano offrirci informazioni utili per migliorare sempre più la qualità assistenziale offerta.

Viene incentivata la funzione propositiva degli operatori della Residenza che dalla loro attività quotidiana traggono spunto per osservazioni e miglioramenti. È prevista la rilevazione dello stato di benessere organizzativo

Colloqui

Per qualsiasi tipo di problema o richiesta colloqui con i medici i familiari possono rivolgersi ai Responsabili delle Unità Operative o al Coordinatore dei Servizi Assistenziali.

Scheda di segnalazione reclami e apprezzamenti

È possibile esporre una segnalazione (reclamo o apprezzamento) su qualsiasi servizio erogato dalla Fondazione disponibile sul sito, nella sezione contatti o compilando il modulo allegato alla presente Carta dei servizi. (Allegato 1), consegnandolo alla portineria della Fondazione oppure inviandolo alla mail di riferimento dell'Unità d'Offerta. La segnalazione verrà presa in carico ed analizzata fin fine di mettere in atto eventuali azioni correttive.

La risposta alla segnalazione/reclamo sarà fornita entro: 30 g.

Questionario di analisi del grado di soddisfazione di Ospiti e familiari

La Fondazione conduce annualmente l'analisi del grado di soddisfazione di Ospiti e familiari attraverso la distribuzione di un questionario cartacei o accedendo al seguente link: <https://fondazionecasaserena.it/qu3s10n4r10-be0rg4/>

Il questionario cartaceo è disponibile all'Allegato 2 del presente documento.

COME RAGGIUNGERCI

Con i mezzi privati

Da Bergamo: statale Briantea (SS n.342) per Lecco. Arrivati a Ponte San Pietro, imboccare la S.P n. 173 per Brembate di Sopra (5km)

Da Milano: autostrada A4 Milano– Venezia, uscita Capriate S. Gervasio, quindi prendere la statale per Ponte San Pietro e Brembate di Sopra.

Da Como– Lecco: statale Briantea per Bergamo, a Ponte San Pietro imboccare la S.P. n.173 per Brembate di Sopra (5km)

Con i mezzi pubblici

In Autobus:

- Bergamo/Palazzago/Almenno San Salvatore (fermata Brembate di Sopra-Chiesa)

- Bergamo/Villa d'Adda (fermata Brembate di Sopra—via Locatelli)

In Treno:

- Linea Milano Porta Garibaldi - Bergamo, fermata Ponte San Pietro
- Linea Lecco - Bergamo, fermata Ponte San Pietro e da Ponte San Pietro autobus

CONTATTI

Fondazione Casa Serena ETS

Via Giovanni XXIII, 4 - 24030 BREMBATE SOPRA (BG)

Tel.: 035/620120

Sito: www.fondazioneecasaserena.it

PEC: fondcasaserena@pec.it

LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Art. 1 Diritto degli anziani ad accedere alla "qualità totale" del vivere umano in cui consiste la sostanza del bene comune

Art. 2 Diritto al mantenimento delle condizioni personali dell'anziano al più alto grado possibile di autosufficienza sul piano mentale, psichico e fisico

Art. 3 Diritto alle cure preventive e riabilitative di primo, secondo e terzo grado

Art. 4 Diritto a ottenere gratuitamente le cure e gli strumenti necessari a restare in comunicazione con l'ambiente sociale e a evitare il degrado fisico e psichico: protesi acustiche e dentarie, occhiali e altri sussidi atti a conservare la funzionalità e il decoro della propria persona

Art. 5 Diritto a vivere in un ambiente familiare e accogliente

Art. 6 Diritto a essere accolti nei luoghi di ricovero alloggiativi od ospedalieri da tutto il personale, compresi i quadri dirigenti, con atteggiamenti cortesi, premurosi, umanamente rispettosi della dignità della persona umana

Art. 7 Diritto degli anziani a essere rispettati ovunque nella loro identità personale e a non essere offesi nel loro senso di pudicizia, salvaguardando la loro intimità personale

Art. 8 Diritto ad avere garantito un reddito che consenta non solo la mera sopravvivenza, ma la prosecuzione di una vita sociale normale, integrata nel proprio contesto e in esso il diritto all'autodeterminazione e all'autopromozione

Art. 9 Diritto a che le potenzialità, le risorse e le esperienze personali degli anziani vengano valorizzate e impiegate a vantaggio del bene comune

Art. 10 Diritto a che lo Stato - con il generoso apporto del volontariato e la paritaria collaborazione del settore non-profit - predisponga nuovi servizi informativo-culturali e strutture atte a favorire l'apprendimento di nuove acquisizioni mirate a mantenere gli anziani attivi e protagonisti della loro vita, nonché partecipi dello sviluppo civile della comunità

ALLEGATO 1

MC-100-01 Rev. 0



RAPPORTO DI NON CONFORMITA'

QUALITA'	SALUTE e SICUREZZA SUL LAVORO
NON CONFORMITA'	RECLAMO

Descrizione della non conformità rilevata

Segnalatore	Data	Firma

Analisi delle possibili cause

La Direzione aziendale si impegnerà a fornire una risposta scritta entro 30 giorni dalla data di presentazione del Reclamo/Non Conformità.

Disposizioni per la risoluzione

Descrizione della possibile soluzione

Funzioni incaricate della risoluzione	Firma	Data chiusura prevista

Richiesta di azione correttiva → ☐ SI ☐ No | Numero

Chiusura Non Conformità ☐ SI ☐ NO

Firma

Data

ALLEGATO 2

MO-150-01 Rev.3

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

Servizi Residenziali



È costante l'impegno della Fondazione Casa Serena Onlus a perseguire il miglioramento continuo dei servizi offerti agli Ospiti della nostra Struttura.

Anche quest'anno resta molto importante conoscere il Vostro giudizio circa i servizi offerti; questo ci aiuterà nell'individuare i miglioramenti necessari alla nostra organizzazione.

Vi saremo quindi grati se vorrete compilare il questionario ponendo una barretta sul grado di soddisfazione che ritenete adeguato. Le ricordiamo che, in ogni caso, il questionario è anonimo e nessuno verrà a sapere delle sue personali opinioni.

INFORMAZIONI GENERALI

1. Qual è l'età del suo familiare?
 - ☐ meno di 64 anni
 - ☐ 65 -74 anni
 - ☐ 75 -84 anni
 - ☐ 85 anni o più
2. ed il sesso?
 - ☐ Maschio
 - ☐ Femmina
3. A quale unità d'offerta appartiene il suo familiare?
 - ☐ RSA (Primo Piano)
 - ☐ RSA (Secondo Piano)
 - ☐ RSA (Secondo Piano Sud)
 - ☐ RSA (Terzo Piano)
 - ☐ RSA (Quarto Piano)
 - ☐ Nucleo Alzheimer (Piano Terzo Sud)
 - ☐ Cure Intermedie (Primo Piano Sud)
 - ☐ Centro Diurno Integrato
 - ☐ Alloggi protetti

SOGGIORNO IN STRUTTURA

1. È soddisfatto del modo in cui il suo familiare è stato accolto durante i primi giorni di permanenza nella struttura?
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto
2. Si sente sostenuto e aiutato dal personale nell'affrontare il soggiorno in struttura del suo familiare?
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto
3. Ritiene di poter avere dal personale le informazioni che desidera sulle condizioni del suo familiare in modo soddisfacente?
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto
4. Si sente coinvolto dal personale (medici, infermieri) nelle cure del suo familiare?
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

Servizi Residenziali



5. È soddisfatto della presa incarico delle sue richieste al personale?

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

COME VALUTA I SEGUENTI SERVIZI OFFERTI DALLA STRUTTURA

6. Servizio amministrativo

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

7. Servizio lavanderia/guardaroba (solo se ne ha usufruito)

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

8. Servizio parrucchiera (solo se ne ha usufruito)

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

9. Servizio di pulizia

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

10. Servizio mensa

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

11. Servizio portineria

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

12. Servizio sanitario: assistenziale, infermieristico, medico, educativo, fisioterapico, psicologico
(solo se ne ha usufruito)

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

Se ha risposto alla precedente domanda, per niente soddisfatto o poco soddisfatto,
spieghi il motivo.

13. È soddisfatto in generale del servizio offerto per il suo familiare?

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

Servizi Residenziali



- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI RELAZIONALI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

14. Tutela riservatezza

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

15. Rapporto con i coordinatori/responsabili

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

16. Partecipazione al PAI

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

CONTATTO CON IL PROPRIO FAMILIARE

17. E' soddisfatto della modalità con cui avviene l'incontro in presenza per la visita ai suoi cari?

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

PASSAGGI D'INFORMAZIONE DALL'INTERNO ALL'ESTERNO

18. E' soddisfatto delle modalità con cui vengono condivise e diffuse le informazioni/comunicazioni?

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

19. Altre osservazioni e/o suggerimenti
