



FONDAZIONE
CASA SERENA

RSA

Carta dei Servizi

Rev. 1 del 26/05/2026



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 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
- Ambulatori specialistici (non convenzionati) di:
 - Fisiatria
 - Fisioterapia

RSA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

REQUISITI PER L'ACCESSO

È un servizio residenziale rivolto a persone anziane di ambo i sessi generalmente dai 65 anni, che si trovano in stato di non autosufficienza parziale o totale parzialmente e che offre prestazioni di tipo alberghiero e servizi di carattere assistenziale infermieristico, sanitario e riabilitativo diretti al recupero del benessere psico-fisico. Le prestazioni sono fornite secondo modalità previste da normative nazionali e regionali e dal regolamento interno della Residenza Sanitaria Assistenziale.

Fondazione Casa Serena ha ottenuto la certificazione per il sistema di gestione di qualità secondo EN ISO 9001:2015 e per il sistema di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro UNI EN ISO 45001:2023.

MODALITA' DI ACCESSO, GESTIONE LISTA DI ATTESA E DIMISSIONI

Per fare domanda di ingresso nella Residenza Sanitaria Assistenziale è necessario compilare il MODULO di RICHIESTA, composto dalla domanda di ingresso, da una scheda sociale e da una scheda sanitaria, disponibile presso la portineria della RSA, sul sito dell'ATS della Provincia di Bergamo e sul sito della Fondazione alla sezione "contatti". Successivamente sarà necessario consegnare o spedire la documentazione alla RSA oppure caricare la stessa sul portale Waitinglist di ATS.

Le domande presentate vengono valutate e inserite in una graduatoria di ammissione secondo i criteri previsti dal regolamento interno che tiene conto della situazione socio/sanitaria e della residenza.

L'ospite può lasciare volontariamente la Residenza Sanitaria Assistenziale, previa comunicazione almeno n. 7 giorni prima alla Direzione.

La Fondazione può dimettere l'ospite con proprio provvedimento per morosità o per gravi inadempienze.

Alla dimissione vengono consegnati all'interessato per garantire la continuità assistenziale:

- la relazione clinica in busta chiusa;
- la documentazione clinica personale portata dall'Ospite.

In caso di decesso la Direzione Sanitaria provvede alla redazione della certificazione sanitaria e necroscopica richiesta dalle norme vigenti. Per le esequie funebri è a disposizione la sala mortuaria. L'ente non provvede in nessun caso a mettere in contatto imprese di pompe funebri.

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 le norme vigenti sulla riservatezza dei dati.

IL PERSONALE SANITARIO E SOCIO-ASSISTENZIALE

Agli ospiti è garantita un'assistenza medica qualificata attraverso la presenza diurna dei medici della struttura, mentre durante la notte e nei giorni festivi è in funzione il servizio di

reperibilità, svolto dagli stessi medici della Residenza Sanitaria Assistenziale. L'assistenza infermieristica è garantita per tutto l'arco delle 24 ore; il personale infermieristico e il personale ausiliario dal responsabile Asa/OSS è coordinato da un coordinatore infermieristico.

Le informazioni sanitarie sugli ospiti sono fornite ai familiari dai medici curanti, negli orari affissi nei relativi ambulatori.

L'assistenza all'Ospite è affidata a personale A.S.A. (ausiliari socioassistenziali) specificatamente qualificato, in stretta collaborazione con le altre figure professionali del reparto.

Come previsto dal piano di lavoro realizzato dall'équipe multidisciplinare attraverso procedure formalizzate e condivise, vengono effettuate le seguenti prestazioni:

- igiene personale
- aiuto nell'alzata e messa a letto
- aiuto nella vestizione
- aiuto nella deambulazione e nel mantenimento dell'autonomia della persona
- cambio pannoloni (secondo il piano individuale di gestione dell'incontinenza)
- controllo biancheria e vestiario
- bagno assistito (di norma una volta alla settimana)
- prevenzione e cura delle piaghe da decubito
- somministrazione di farmaci e controllo del rispetto della terapia
- controllo della funzionalità intestinale
- aiuto nella assunzione dei pasti e controllo della corretta alimentazione,
- tenendo conto di eventuali diete, preparazione frullati ed altri alimenti per esigenze particolari
- rifacimento letti e cambio lenzuola
- riordino e pulizia armadi, armadietti degli ospiti ed ausili.

Tutti i servizi della persona anziana vengono realizzati tenendo conto prioritariamente della dignità della persona, del suo grado di autonomia e delle riserve funzionali residue. Le esigenze di servizio non devono in alcun modo incidere sul rispetto della persona né penalizzare l'erogazione delle prestazioni. Per ogni singolo Ospite vengono predisposti un Piano individuale (P.I.) e un Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) finalizzati a raccogliere e descrivere in un'ottica multidisciplinare i bisogni, i problemi e le propensioni della persona. La formazione e l'aggiornamento del personale sono fra gli obiettivi della Direzione della Residenza Sanitaria Assistenziale e sono perseguiti con interventi mirati alla crescita delle diverse figure professionali operanti in struttura. La pulizia e la sanificazione della RSA vengono effettuate da una ditta esterna incaricata a seguito di gara d'appalto. Vengono effettuate giornalmente la pulizia e la disinfezione dei servizi igienici, degli ambienti comuni e delle camere. Gli interventi di pulizia straordinaria e di sanificazione avvengono secondo un calendario dettagliato che comprende tutti gli spazi della Residenza Sanitaria Assistenziale.

IL SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

La Residenza Sanitaria Assistenziale è dotata di palestra modernamente attrezzata e di appositi box di terapia fisica. I trattamenti sono effettuati da personale specializzato (fisioterapisti), su prescrizione del medico.



Il servizio eroga i seguenti trattamenti:

- Terapie strumentali
- Terapie manuali
- Fisiokinesiterapia
- Massofisioterapia
- Ginnastica vertebrale e correttiva

Il trattamento riabilitativo viene effettuato in palestra o in reparto, a seconda delle necessità e delle condizioni dell'ospite, sia al mattino che al pomeriggio.

IL SERVIZIO PSICO-SOCIO-EDUCATIVO

L'équipe di educatori organizza, anche con l'aiuto dei volontari, programmi di attività socio-ricreative di vario genere al fine di mantenere vivo l'interesse degli Ospiti e prevenirne il decadimento psico-fisico, favorendo la relazione individuale e di gruppo attraverso lo svolgimento di attività e progetti vari, tra cui:



- interventi di stimolazione cognitiva (giochi di memoria...)
- attività socioculturali (lettura giornale...)
- laboratori manuali (laboratorio di cucina...)
- momenti ricreativi (festa dei compleanni, spettacoli...)
- gite e uscite
- interventi in collegamento con il territorio

Il servizio si svolge dal lunedì al sabato, mentre la domenica si realizzano eventi programmati.

La Residenza Sanitaria Assistenziale è dotata di una accogliente Sala Teatro, con circa 100 posti a sedere. Gli

intrattenimenti culturali e le mostre di vario genere sono aperti all'esterno e creano significativi collegamenti con il territorio. Inoltre, il Servizio ha funzioni di sostegno e aiuto all'Ospite ed ai suoi familiari per contribuire alla soluzione di problemi e difficoltà preesistenti all'accoglimento o insorti durante la permanenza in RSA, fornisce informazioni riguardo istituti giuridici di protezione per le persone "fragili": l'interdizione, l'inabilitazione, l'amministrazione di sostegno.

I FARMACI E GLI AUSILI

La Residenza Sanitaria Assistenziale provvede, senza alcun contributo da parte della famiglia, alla fornitura dei farmaci necessari alla cura delle malattie in atto e prescritti dall'équipe medica della Struttura, degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri), dei presidi per la prevenzione delle piaghe da decubito (cuscini e materassi antidecubito), degli ausili per la deambulazione (bastoni, girelli, carrozzine) e dei presidi per l'alimentazione enterale (pompe e cateteri). L'équipe sanitaria assistenziale utilizza linee guida specifiche per la gestione di problematiche importanti quali le piaghe da decubito, l'incontinenza e la nutrizione enterale. Gli ausili per la deambulazione sono gestiti dal servizio di riabilitazione. Gli ospiti solventi rimangono a carico del S.S.N. e pertanto usufruiscono del medico di medicina di base sia per le prenotazioni visite che per la fornitura di farmaci.

LA VITA NELLA RESIDENZA

È garantita all'Ospite la libertà di gestione della sua giornata, compatibilmente con le condizioni di salute le esigenze organizzative minime della Residenza Sanitaria Assistenziale. I residenti sono incentivati al mantenimento delle proprie abitudini e dei propri interessi e sono stimolati al recupero delle capacità funzionali residue.

La giornata tipo è la seguente:

Ore 6.30-8.30	Sveglia e igiene degli ospiti con parziale mobilitazione degli utenti, attività infermieristica e assistenziale
Ore 8.00-8.30	Colazione
Ore 9.00-11.30	Attività di animazione, fisioterapica, di cura della persona (medica - infermieristica - assistenziale)
Ore 11.30-12.00	Pranzo ai piani per persone con difficoltà alimentari
Ore 12.15-13.00	Pranzo per tutti gli ospiti
Ore 13.30-15.30	Riposo
Ore 14.30-17.30	Mobilitazione, fisioterapica di cura della persona (medica - infermieristica - assistenziale). Spuntino pomeridiano.
Ore 17.30-18.00	Cena ai piani per persone con difficoltà alimentari.
Ore 18.00-18.30	Cena per tutti gli ospiti.
Ore 18.45-20.30	Igiene degli ospiti e preparazione del riposo notturno.
Ore 21.00-6.30	Assistenza notturna, igiene al bisogno.

N.B.: Ogni attività specificata ha carattere indicativo ed è soggetta a variazioni collegate all'organizzazione dell'attività sanitario-assistenziale dei nuclei ed allo stato di salute o alle più generali condizioni delle persone.

LA COMPOSIZIONE DELLA GIORNATA ALIMENTARE DELL'OSPITE

Colazione

- Latte, Caffè, Tea oppure n. 1 Yogurt + nr. 2 confezioni di biscotti mono-porzione/pane
- Pausa a metà mattina/idratazione: la composizione dell'idratazione a metà mattina prevede la scelta tra Tea, oppure caffè.

Pranzo o Cena

Primo piatto, Secondo piatto, Contorno, Frutta, Pane, Bevanda

I pasti saranno così composti:

- n.1 primo piatto del giorno + 2 VARIANTI FISSE n.1 secondo piatto del giorno + 4 VARIANTI FISSE
- n.1 contorno del giorno + 1 alternativa
- frutta fresca, cotta, frullata + dolce 1 volta alla settimana (domenica)
- bevanda acqua minerale 1/2 litro o 1/4 di vino
- dolce e caffè (nei giorni festivi)

Merenda

- Tea con n. 2 confezione di biscotti mono-porzione
- Oppure Tea con nr. 1 confezione fette biscottate mono-porzione
- Oppure nr. 1 yogurt alla frutta

Buona notte

La bevanda prevista per la "Buonanotte" è: camomilla.

Il menù ruota su quattro settimane, sia quello invernale che quello estivo. Il menù viene affisso nella sala pranzo tutti i giorni e gli utenti possono scegliere quello che preferiscono al loro arrivo la mattina. È possibile avere delle alternative (pasta, riso o minestrina come primo, formaggio, prosciutto o carne bollita come secondo, verdura cruda o purea come contorno); inoltre si può scegliere tra varie tipologie di frutta fresca o cotta. Su prescrizione medica è possibile avere la dieta personalizzata; per coloro che sono affetti da disfagia, viene richiesto un pasto specifico.

I menù completi sono pubblicati sul sito della Fondazione nella seguente sezione (<https://fondazionecasaserena.it/rsa-residenza-sanitaria-assistenziale/>).

ORGANIZZAZIONE DELL'INGRESSO

All'ingresso la Persona viene accolta dall'equipe.

Ogni figura professionale provvede a fare una prima valutazione delle aree di propria competenza a seguito di visita, colloquio informativo e presa visione della documentazione sanitaria. Per la presa in carico della Persona, l'equipe effettua, entro 10 giorni dall'ingresso, la valutazione multidimensionale del bisogno sulla base di una batteria di scale predefinite. A seguito della definizione del P.I. - P.A.I., condiviso con il Medico di Famiglia e il Caregiver, si avvia il percorso di cura. Tutte le informazioni relative al paziente vengono raccolte e trattate nel Fascicolo Individuale contenente la cartella clinica, il Piano di Trattamento Riabilitativo, il Progetto Individuale (P.I.), il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.). Nello specifico l'équipe multidisciplinare adotta il Progetto Individuale (P.I.) che, sulla base della valutazione dei bisogni, definisce le aree di intervento e gli obiettivi perseguibili e il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) in cui vengono pianificati tutti gli interventi a favore del paziente. Sulla base del progetto individuale viene redatto il piano di assistenza individualizzato (P.A.I.). Ogni 6 mesi il PAI viene aggiornato.

Lo strumento di registrazione del percorso della degenza è il FaSAS, che resta unico anche in caso interruzione della degenza per ricovero ospedaliero, purché inferiore a 10 giorni, e di variazioni del profilo di cura.

Il giorno fissato per l'ingresso il nuovo Ospite, accompagnato dai suoi familiari, deve presentarsi con la documentazione ed il corredo richiesto. Accolto dal personale dedicato, viene accompagnato nella camera assegnata, presentato agli altri eventuali ospiti e aiutato a riporre gli effetti personali, mentre i familiari hanno un colloquio conoscitivo-anamnestico con il medico e l'infermiere del nucleo.

L'ospite viene poi visitato e rilevati i dati necessari la compilazione del fascicolo sanitario e alla definizione del Sosia (scheda di osservazione intermedia dell'assistenza). Successivamente, con i garanti, vengono completate le pratiche di accettazione, con la consegna dei documenti e la firma del contratto.

L'educatore di riferimento avrà cura anche attraverso lo scambio di informazioni con l'equipe di reparto di seguire il buon ambientamento del nuovo ospite e fisserà in tempi brevi un colloquio per la raccolta biografica che serve ad approfondire maggiormente la conoscenza della Persona.

L'equipe di reparto effettua, entro 7 giorni dall'ingresso, la valutazione provvisoria multidimensionale del bisogno sulla base di una batteria di scale predefinite ed entro 30 giorni la valutazione definitiva.

La Direzione ha facoltà insindacabile di trasferire l'ospite in una camera diversa da quella assegnata all'atto di ingresso, quando ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni psicofisiche dell'ospite, previa semplice informazione all'ospite stesso ed ai suoi garanti.

LE RETTE

Il servizio erogato dalla Residenza Sanitaria Assistenziale è a pagamento ed è onnicomprensivo di tutti i servizi indicati nella Carta.

Le rette si differenziano secondo le seguenti tipologie:

- ricoveri solventi
- ospiti inseriti in modo permanente in RSA
- ospiti inseriti in modo permanente nel Nucleo Specializzato Demenze

Sono comprese nella retta le seguenti prestazioni:

- trasporti per visite e necessità sanitarie degli Ospiti
- farmaci ed ausili
- fisioterapia

Sono esclusi dalla retta i costi riguardanti l'acquisto dei farmaci, ausili, ticket degli ospiti ricoverati in solvenza.

Le rette sono deliberate ogni anno dal Consiglio di amministrazione della Fondazione Casa Serena ETS, in generale per tutti gli ospiti il pagamento della retta sarà anticipato di norma entro il 5 di ogni mese e in caso di dimissione nel corso del mese, la retta verrà addebitata fino al giorno stesso dell'evento e quanto versato anticipatamente verrà restituito.

Pagamento delle rette avviene tramite addebito bancario automatico, per l'attivazione del quale l'Ospite o i suoi familiari possono ritirare l'apposito modulo presso gli uffici delle Fondazione Casa Serena ETS.

Per i ricoveri definitivi e solventi è richiesto un deposito cauzionale corrispondente ad una mensilità che verrà restituito al termine del ricovero, se non saranno riscontrate insolvenze.

La retta giornaliera in vigore è la seguente:

- | | |
|--|----------|
| • ospiti permanenti RSA | € 69,50 |
| • ospiti permanenti Nucleo Specializzato Demenze | € 71,50 |
| • ospiti solventi | € 102,00 |

Non sono compresi nella retta i servizi accessori di parrucchiere/barbiere, lavaggio indumenti personali e podologo.

EROGAZIONI LIBERALI E AGEVOLAZIONI FISCALI

Le erogazioni liberali fatte a favore della Fondazione saranno impiegate per spese riguardanti la normale gestione dell'Ente.

Si precisa che dette somme sono deducibili come previsto dal Testo Unico delle Imposte sui Redditi.

MODALITA' DI RILASCIO DICHIARAZIONI AI FINI FISCALI

Secondo le scadenze di legge, agli ospiti viene rilasciata, entro il 20 aprile di ogni anno, la dichiarazione valida ai fini fiscali prevista dalle DGR n.26316 del 21/03/1997, attestante le componenti delle rette relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie. La copia originale cartacea della dichiarazione viene deposta presso la portineria, disponibile per il ritiro. Su richiesta è possibile trasmettere la scansione via e-mail.

DOMANDE DI INVALIDITÀ E/O DI ACCOMPAGNAMENTO

La domanda di accompagnamento per far ricevere all'ospite l'indennità deve essere richiesta al medico di reparto che tramite il sito INPS presenta l'istanza di invalidità e che consegnerà al parente la ricevuta che serve per completare la richiesta presso un patronato sindacale.

SERVIZI GENERALI DELLA FONDAZIONE CASA SERENA

IL SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio religioso, curato dalla Parrocchia di Brembate di Sopra, garantisce l'assistenza spirituale agli Ospiti, nonché la celebrazione della Santa Messa nella chiesa interna alla Residenza. A tutti gli Ospiti è garantita la libertà di culto.

SERVIZIO DI PORTINERIA E CENTRALINO

La portineria funziona dalle 07:00 alle 22:00.

Il servizio controlla gli accessi e le uscite dei visitatori e degli Ospiti e fornisce tutte le

informazioni relative alla Residenza.

Tutti i visitatori sono tenuti a farsi riconoscere, salvo quelli già autorizzati all'accesso.

ORARI DI VISITA

Ogni giorno dalle ore 8:00 alle ore 20:00. Non è consentito l'accesso alla stanza degli Ospiti durante l'igiene quotidiana e il riposo pomeridiano. Dalle ore 20:00 della sera alle ore 8:00 del mattino successivo è consentita la permanenza in reparto solo per gravi motivi e previa autorizzazione del responsabile di reparto.

LAVANDERIA E GUARDAROBA

La lavanderia provvede al lavaggio della biancheria personale etichettata. Nel caso di capi personali di particolare impegno e valore affettivo, si consiglia di provvedere in proprio.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERA, MANICURE

La Residenza Sanitaria Assistenziale assicura tramite professionisti esterni il servizio di parrucchiere e podologo.

VOLONTARIATO

La Fondazione promuove e valorizza l'attività del volontariato quale espressione gratuita e spontanea di sostegno agli ospiti per le attività previste nel programma annuale di animazione, d'assistenza e supporto generale alla RSA.

MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Tutto il personale è munito di cartellino di riconoscimento, con fotografia, nome, cognome e qualifica, agevolmente visibile dall'ospite, dai familiari e dai visitatori.

SERVIZIO RADIOTELEVISIVO

Nelle sale di reparto e nel salone del piano terra sono presenti apparecchi televisivi a disposizione degli ospiti. Qualora l'ospite lo desideri può portare un televisore personale in camera, previa autorizzazione della Direzione.

CORRISPONDENZA

Tutta la posta indirizzata agli ospiti sarà consegnata dagli operatori della Portineria agli stessi o se impossibilitati ai loro familiari.

SERVIZIO DI RISTORO

Al piano terra sono installati distributori di bevande calde e fredde che possono essere utilizzati dagli ospiti, parenti, personale, volontari e visitatore.

OGGETTI PERSONALI

Non è consentito portare in Fondazione grosse somme di denaro, gioielli o altri valori. Si prega di prestare particolare attenzione a non lasciare incustoditi portafogli e oggetti di valore: la Fondazione si ritiene sempre manlevata dalla responsabilità di custodia di tutti gli oggetti di qualsivoglia tipologia e valore affidati all'ospite ed ordinariamente in disponibilità a quest'ultimo. È possibile, tuttavia, per i familiari di persone non in grado di gestirsi autonomamente, consegnare al personale dell'ufficio amministrativo piccole somme di denaro per soddisfare eventuali bisogni (caffè, bibite ecc.).

DIVIETO DI FUMARE

In tutti i locali della struttura è vietato fumare salvo negli spazi dedicati a norma di legge.

CONSENSO INFORMATO

L'ospite e/o il sottoscrittore/i del contratto "Garante" hanno il diritto di essere informati rispetto alle condizioni di salute dell'ospite e a tutti gli interventi prescrittigli dal medico, per i quali verrà richiesto il consenso informato agli atti sanitari.

Nei casi in cui sia necessario un intervento urgente la legge prevede che il medico possa agire nell'interesse del paziente anche senza il suo consenso.

VISITE GUIDATE

Alle unità di offerta gli utenti potenziali ed i loro familiari prendendo appuntamento con l'ufficio Accoglienza possono richiedere tutte le informazioni relative all'accesso e possono visitare la struttura.

COPERTURA ASSICURATIVA

La Fondazione garantisce la stipula ed il mantenimento dell'assicurazione per responsabilità civile legata all'espletamento delle attività, conforme alla normativa vigente nazionale e regionale.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La modalità di accesso alla documentazione sanitaria è stata approvata il 22 aprile 2015 dal CDA con apposito Regolamento.

È possibile richiedere la cartella clinica dell'ospite, scaricando l'apposito modulo presente sul sito della Fondazione: www.fondazioneecasaserena.it nella sezione "CONTATTI", cliccando sul link "RICHIESTA CARTELLA CLINICA".

Il tariffario per evasione richiesta cartella clinica, disponibile solo in formato cartaceo, è il seguente:

fino a 60 fogli		€ 20,00
da 61 fogli	a 200 fogli	€ 40,00
da 201 fogli	a 500 fogli	€ 70,00
da 501 fogli	a 700 fogli	€ 90,00
da 701 fogli	a 1000 fogli	€ 100,00
Oltre 1000 fogli		€ 150,00

PRIVACY

Tutti i dati personali dell'ospite, raccolti in sede di accoglimento e durante la permanenza nella Residenza Sanitaria Assistenziale, sono utilizzati dalla Fondazione, titolare del trattamento, secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati.

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 di colloquio, i familiari possono rivolgersi ai Responsabili delle Unità Operative e/o al Coordinatore dei Servizi Assistenziali.

Scheda di segnalazione reclami e apprezzamenti

L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente: l'Ospite, il familiare e chiunque abbia un legittimo interesse rispetto ad una richiesta avanzata o ad un problema evidenziato, può proporre reclamo verbale o scritto al Direttore della Fondazione. Qualora non immediata, la risposta scritta sarà fornita entro 30 giorni dal reclamo. È sempre possibile inoltrare lamentele o apprezzamenti attraverso l'apposita modulistica prevista dalla procedura operativa "gestione non conformità", allegata in fondo alla presente.

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

Rif. **Allegato 01 - Modulo segnalazione Non Conformità** — Allegato alla presente

Questionario di analisi del grado di soddisfazione di Ospiti e familiari

La Fondazione conduce quadrimestralmente l'analisi del grado di soddisfazione di Ospiti e familiari attraverso la distribuzione di un questionario cartaceo e/o online, disponibile sul sito internet della Fondazione alla sezione URP > Questionari di gradimento.

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

L'UFFICIO PUBBLICA TUTELA DELL'ATS (UPT)

In caso di inadempienza da parte della Fondazione Casa Serena ETS l'utente può rivolgersi all'Ufficio Pubblica tutela dell'ATS.

Concretamente l'Ufficio di Pubblica Tutela dell'Ats:

- accoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato problematiche riferibili ai Servizi dell'Ats, alle Case di Cura private, agli ambulatori privati accreditati, alle strutture sociosanitarie per anziani, disabili, etc.;
- accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, presentandole alle Direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti.

L'Ufficio può essere contattato direttamente di persona, preferibilmente su appuntamento, durante i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00 dal lunedì al venerdì.

Le segnalazioni, oltre che di persona, possono essere fatte telefonicamente al n. 035.385296, oppure via mail al seguente indirizzo di posta elettronica upt@ats-bg.it

Si possono reperire ulteriori informazioni sul sito dell'ATS: www.ats-bg.it

PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La predisposizione e la diffusione della Carta dei Servizi agli Ospiti, ai familiari e a chiunque ne faccia richiesta, è uno dei principali canali di informazione che viene integrato dalla possibilità di accedere al sito Internet dell'Istituto all'indirizzo: www.fondazioneecasaserena.it

La presente carta dei servizi è pubblicizzata nei seguenti modi:

- è consegnata a tutti gli ospiti della RSA;
- è inviata agli Enti che esercitano forme di controllo o vigilanza nei confronti della RSA;
- è consegnata a chiunque ne faccia richiesta;
- è pubblicizzata sul sito della Fondazione: www.fondazioneecasaserena.it

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/Palazzo/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

Fondazione Casa Serena ETS

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

Tel.: 035/620120

Sito: www.fondazionecasaserena.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 01

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-160-01 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

MO-150-01 Rev.3

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

MC-150-01 Rev.3

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
