



# RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

## Carta dei Servizi

### ANNO 2022

### **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 Onlus**

La Fondazione non ha scopo di lucro e persegue e più in generale, 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 socio-sanitari-assistenziali, residenziali, semi-residenziali e domiciliari (residenza sanitaria assistenziale-casa di riposo-centro diurno integrato-assistenza domiciliare socio-sanitaria...) a beneficio delle persone in situazioni di svantaggio.

### **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

L'attuale C.D.A. è così composto:

Presidente	Maffeis Cesare
Consiglieri	Piazzini Domenico
	Vecchi Leonardo

### **I servizi erogati dalla Fondazione**

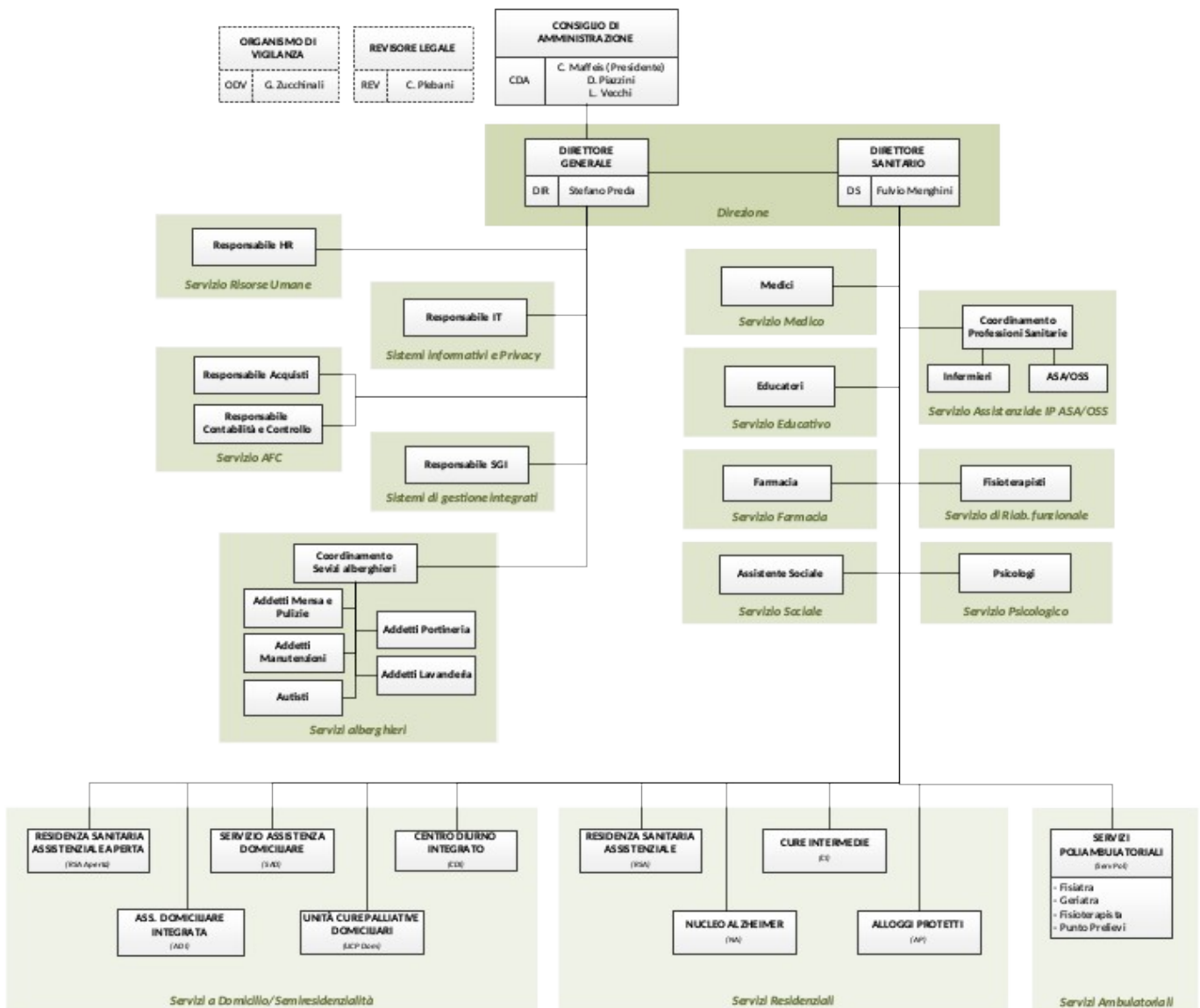
- Accoglienza residenziale per 200 persone a contratto di cui 15 in un reparto specializzato per malati di Alzheimer
- Ricoveri temporanei nel limite di 7 posti letto autorizzati
- Modulo Cure Intermedie
- Centro Diurno Integrato
- Assistenza Domiciliare Integrata
- Servizio pasti a domicilio
- RSA Aperta
- Servizio di Assistenza Domiciliare
- Gruppo di auto mutuo aiuto per familiari
- Prestazioni di fisioterapia per utenti esterni (non convenzionate)

### **Principi fondamentali**

L'attività della Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) 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).

## Modello Organizzativo ORGANIGRAMMA



### ***RSA Residenza Sanitaria Assistenziale***

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. La Casa ha ottenuto la certificazione per il sistema di gestione di qualità secondo EN ISO 9001:2008 e per il sistema della sicurezza BS OHSAS 18001:2007

### ***Modalità di accesso e dimissioni***

L'interessato e/o i suoi familiari per fare domanda di ingresso in RSA devono ritirare il MODULO di RICHIESTA, composto da una SCHEDA SANITARIA e SCHEDA SOCIALE disponibili presso la portineria della RSA, sul sito dell'ATS della Provincia di Bergamo e sul sito della Fondazione. Consegnare o spedire la documentazione alla RSA, presenziare ad un colloquio, previo appuntamento. Le domande presentate vengono valutate da una Commissione composta da medico, psicologo e assistente sociale e vanno a formare una graduatoria, di ammissione secondo i criteri di previsti dal regolamento interno che tiene conto della RESIDENZA, con precedenza ai residenti di Brembate di Sopra, della situazione SOCIALE E SANITARIA.

Verificata l'idoneità all'ammissione il nominativo verrà inserito nella lista di attesa. Su proposta della Commissione si procede alla chiamata per l'ammissione seguendo la graduatoria, mano a mano che i posti si rendono disponibili. Ogni richiedente può prendere visione della sua collocazione nella lista di attesa. L'ospite può lasciare volontariamente la Residenza Sanitaria Assistenziale, previa comunicazione almeno un mese 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 accoglimento e durante la permanenza nella Residenza Sanitaria Assistenziale, sono utilizzati dalla Fondazione, titolare del trattamento, secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati. Ogni dato relativo allo stato di salute è considerato "dato sensibile" come previsto dal Dlgs 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni. Gli utenti potenziali ed i loro famigliari prendendo appuntamento con l'ufficio



---

Accoglienza possono richiedere tutte le informazioni relative all'accesso e visitare la struttura.

### *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.

### *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 è coordinato da una I.P. responsabile mentre il personale ausiliario dal responsabile Asa/OSS. Le informazioni sanitarie sugli ospiti sono fornite ai familiari dai medici curanti, negli orari affissi nei relativi ambulatori.

L'assistenza all'Ospite anziano è affidata a personale A.S.A. (ausiliari socio -assistenziali) 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 pensioni 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.

### *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'equipe 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 socio-culturali ( 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 Istituto. 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 temporanei 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 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	Mobilizzazione e Attività animativa, 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 (200cc), Caffè , Tea (200cc) oppure n. 1 Yogurt gr 125 + Nr. 2 confezioni di biscotti monoporzione 25 gr, oppure Pane 50gr



#### **Pausa a metà mattina/idratazione**

la composizione dell'idratazione a metà mattina prevede la scelta tra Tea (200cc), 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 (200cc) con nr, 2 confezione di biscotti monoporzione gr.25

Oppure Tea (200 cc) con nr. 1 confezione fette biscottate monoporzione 14 gr.

Oppure nr. 1 yogurt alla frutta 125 gr.

**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 purè come contorno), inoltre si può scegliere tra varie tipologie di frutta fresca o cotta. Se necessario è possibile chiedere che il pasto venga frullato.

La mattina per chi lo desidera viene offerto il the e nel pomeriggio è possibile fare merenda con the, succo di frutta, yogurt, biscotti o fette biscottate.

Su prescrizione medica è possibile avere la dieta personalizzata.

### *Il servizio religioso*



Il servizio religioso, curato dalla Parrocchia di Brembate di Sopra e garantisce l'assistenza spirituale agli Ospiti, nonché la celebrazione quotidiana della Santa Messa e di tutte le altre funzioni liturgiche. La Santa Messa viene celebrata nella chiesa interna alla Residenza tutti i giorni negli orari esposti. 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.

### *Lavanderia e guardaroba*



La lavanderia della Residenza 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 parrucchiera e podologo



### *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 della sera alle ore 8 del mattino successivo è consentita la permanenza in reparto solo per gravi motivi e previa autorizzazione del responsabile di nucleo.

### *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 Fondazione.

### *Risorse umane*

La Fondazione Casa Serena onlus è una struttura residenziale socio sanitaria che si avvale di tutte le figure professionali imposte dalla normativa regionale ed operano in modo integrato per la salute ed il benessere della persona.

### *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.

### *Organizzazione dell'ingresso*

Il giorno fissato per l'ingresso il nuovo Ospite, accompagnato dai suoi familiari, deve presentarsi con la documentazione ed il corredo richiesto. Il personale dell'ufficio accoglienza lo riceveranno e lo accompagneranno in reparto dove il medico, l'infermiere e le ASA lo attendono.

Quindi l'ospite viene accompagnato nella camera assegnata, presentato agli altri eventuali ospiti, aiutato a riporre gli effetti personali e informato sulla vita di reparto.

Viene redatto l'inventario del corredo che viene prescritto all'ospite insieme ai familiari e agli operatori.

Successivamente ci si reca presso l'ufficio contratti per completare le pratiche di accettazione, con la consegna dei documenti e la firma del contratto.

L'ospite viene poi visitato dal medico e dall'infermiera professionale di reparto che prova i parametri vitali, per la compilazione del fascicolo sanitario e la definizione del Sosia (scheda di osservazione intermedia assistenza).

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.

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, dalle esigenze previa semplice informazione all'ospite stesso ed ai suoi familiari.

### **Le rette**

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

Sono comprese nella retta le seguenti prestazioni:

- trasporti per visite e necessità varie degli Ospiti
- farmaci ed ausili
- fisioterapia
- visita regolare di un operatore durante l'eventuale
- ricovero ospedaliero.
  
- le rette si differenziano secondo le seguenti tipologie:
  - ospiti classificati dalla 1a alla 8a classe SOSIA
  - ospiti inseriti nel Nucleo Specializzato Alzheimer
  - ricoveri temporanei
  - ricoveri temporanei nel Nucleo Specializzato Alzheimer

Sono esclusi dalla retta i costi riguardanti l'acquisto dei farmaci, ausili, ticket degli ospiti occupanti i posti letto accreditati non a contratto: sollievo/temporaneo e cure intermedie.

### **Pagamento rette**

Le rette sono deliberate ogni anno dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione Casa Serena Onlus, 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 tramite:

addebito bancario automatico, per l'attivazione del quale l'Ospite o i suoi familiari possono ritirare l'apposito modulo presso l'Ufficio Rette - pagamento con assegno circolare presso gli uffici della Fondazione Casa Serena Onlus - bonifico bancario - Per i ricoveri definitivi è richiesto un deposito cauzionale corrispondente ad una mensilità che verrà restituito al termine del ricovero.

Secondo le scadenze di legge agli utenti che ne fanno richiesta, è rilasciata la dichiarazione prevista dalle DGR n.26316 del 21/03/1997, attestante le componenti delle rette relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie.

Le rette giornaliere in vigore sono le seguenti:

- ospiti permanenti RSA € 61,50
- ospiti permanenti nucleo Alzheimer € 63,50
- ospiti temporanei/sollievo € 93,00

#### *Domande di invalidità e/o di accompagnamento*

La domanda di accompagnamento per far ricevere all'ospite la pensione di invalidità, devono essere compilate autonomamente dai parenti dell'ospite; il medico della struttura predispone il certificato medico per la richiesta di invalidità; i parenti che lo desiderano possono rivolgersi al servizio sociale che rimane a disposizione per la compilazione della pratica amministrativa.

#### *Servizio radiotelevisivo*

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

#### *Corrispondenza*

Tutta la posta recapitata presso la struttura indirizzata agli ospiti sarà consegnata agli stessi o se impossibilitati ai loro familiari.

#### *Servizio di trasporto*

Gli ospiti beneficiano di un servizio di trasporto per le visite specialistiche esterne all'Ente. Tale servizio non comporta nessun costo aggiuntivo per l'ospite.

#### *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 consegnato portare in RSA grosse somme di denaro, gioielli o altri valori. Si prega di prestare particolare attenzione a non lasciare incustoditi portafogli e oggetti di valore: l'Amministrazione non risponde di eventuali ammanchi. È possibile, tuttavia, per i familiari di persone non in grado di

gestirsi autonomamente, lasciare presso l'ufficio accoglienza piccole somme di denaro per soddisfare eventuali bisogni (caffè, bibite ecc.).

### ***Divieto di fumare***

In tutti i locali della struttura è vietato fumare.

### ***Norme antincendio***

Il personale è addestrato ad intervenire in caso di incendio e tutelare la sicurezza degli ospiti.

In caso di incendio; informare immediatamente il personale, eseguire le indicazioni impartite e non usare gli ascensori.

### ***Valutazione del servizio***

#### **Tutela**

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 Casa. Qualora non immediata, la risposta scritta deve essere fornita entro 30 giorni dal reclamo. È sempre possibile inoltrare lamentele o apprezzamenti attraverso l'apposita modulistica prevista dalla procedura operativa "gestione non conformità"

#### **Partecipazione e verifica**

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli Ospiti e dei familiari: viene attuata attraverso riunioni periodiche e questionario di soddisfazione somministrato almeno una volta all'anno.

Viene incentivata la funzione propositiva degli operatori della Residenza che dalla loro attività quotidiana traggono spunto per osservazioni e miglioramenti.

A tutto il personale della Residenza è somministrato almeno una volta all'anno il questionario di valutazione della loro soddisfazione. È prevista la rilevazione dello stato di benessere organizzativo.

### ***L'Ufficio Pubblica Tutela dell'ATS (UPT)***

In caso di inadempienza da parte della Fondazione Casa Serena Onlus 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 socio sanitarie per Anziani, Disabili ...; 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: 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. 035.385.296, oppure via mail al seguente indirizzo di posta elettronica [upt@ats.bergamo.it](mailto:upt@ats.bergamo.it).

Si possono reperire ulteriori informazioni sul sito dell'ATS: [www.ats.bergamo.it](http://www.ats.bergamo.it).

### *Accesso agli atti*

L'accesso agli atti è regolamentato dal provvedimento approvato dal CdA in data 22 aprile 2015

### *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

### *Pubblicazione della carta dei servizi*

La presente carta dei servizi è pubblicizzata nei seguenti modi:

---

**Fondazione Casa Serena Onlus**

Via Giovanni XXIII, 4 – 24030 Brembate di Sopra (BG) – Tel. 035.620.120 – Fax 035.332.447

C.F. e P.IVA 04008150163 – Reg. regionale REA n. 2754

[fondazionecasaserena.it](http://fondazionecasaserena.it)

- 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 : [fondazionecasaserena.it](http://fondazionecasaserena.it)

### *Come raggiungerci*



#### **Con i mezzi privati**

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

**Da Milano:** autostrada A5 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

Da Ponte San Pietro autobus

#### **Informazione ed accoglienza**

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: [fondazionecasaserena.it](http://fondazionecasaserena.it)

#### **Fondazione Casa Serena Onlus**

Via Giovanni XXIII, 4 Bergamo  
24030 BREMBATE SOPRA (Bg)  
sito: [fondazionecasaserena.it](http://fondazionecasaserena.it)

Tel.: 035/620120  
Fax: 035/332447



## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Data di compilazione

M

F

### DATI DELL'UTENTE

Ospite

Familiare dell'ospite

Coniuge/Figlio/Altro (\_\_\_\_\_)

### ALIMENTAZIONE

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto
1 E' soddisfatto dei pasti?				
• Qualità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Quantità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Varietà	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Temperatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Cottura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	SI	NO		
2 Riceve aiuto durante il pasto? Se si chi aiuta?				
• Personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Volontari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Assistenti esterni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto
3 E' soddisfatto dell'aiuto durante il pasto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11-11.30	11.30-12	12-12.30	
4 Orario pranzo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	17-17.30	17.30-18	18-19	
5 Orario cena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## DEAMBULAZIONE

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto
1. Se necessita di aiuto nella deambulazione, è soddisfatto dell'assistenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	SI	NO		
2. Riceve aiuto durante la deambulazione? Se sì chi l'aiuta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Volontari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Assistenti esterni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

## ASSISTENZA

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto
1. E' soddisfatto dell'assistenza diurna?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. E' soddisfatto dell'assistenza notturna?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. E' soddisfatto dell'igiene personale? (incluso parrucchiere, pedicure, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. E' soddisfatto della prevenzione e cura delle lesioni da decubito?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. E' soddisfatto dell'attenzione prestata all'eventuale presenza di dolore?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## PERSONALE

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto
1. È soddisfatto dell'assistenza ricevuta dagli operatori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. È soddisfatto della cortesia e disponibilità degli operatori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. È soddisfatto delle cure mediche?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. È soddisfatto della cortesia e disponibilità dei Medici?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. È soddisfatto delle cure infermieristiche?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. È soddisfatto della cortesia e disponibilità degli Infermieri?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. È soddisfatto delle cure fisioterapiche?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. È soddisfatto della cortesia e disponibilità dei Fisioterapisti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. È soddisfatto delle attività prestate dall'Educatore/Animatore?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. È soddisfatto della cortesia e disponibilità degli Educatori/Animatori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. È soddisfatto dell'attività dell'Ufficio Relazione con il Pubblico (URP)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. È soddisfatto della cortesia e disponibilità dell'URP?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### SPAZI E AMBIENTI

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto
1. È soddisfatto degli spazi dedicati agli ospiti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. È soddisfatto degli spazi dedicati agli ospiti affetti da demenza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### GIUDIZIO COMPLESSIVO

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto
Complessivamente è soddisfatto dell'assistenza ricevuta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Osservazioni

---

---

---

***Si ricorda che il questionario è anonimo e si ringrazia per la collaborazione!***