

Gentile Signora,  
Gentile Signore,

Siamo lieti di darLe il benvenuto nella nostra Residenza.

Speriamo proprio che, fra queste mura, dopo un breve periodo di ambientamento, Lei possa sentirsi quasi come a casa Sua.

Diciamo quasi perché siamo ben consci di non poter sostituire completamente luoghi e affetti a Lei cari ma Le assicuriamo che con passione cerchiamo di rendere questa Sua nuova dimora sempre più accogliente e confortevole, sia migliorando la Struttura e le attrezzature, che qualificando il nostro personale a livello sociale e umano, affinché dipendenti e Ospiti possano percepirsi, come appartenenti ad una sola grande famiglia dove chi può dà con Amore a chi purtroppo spesso non può che ricevere.

Questo è l'obiettivo per cui ci impegniamo, certi di non poterlo raggiungere al cento per cento ma fiduciosi di poterlo avvicinare.

In questa Carta dei Servizi, Lei potrà trovare alcune informazioni sulla nostra Casa e delle indicazioni che potrebbero servirLe per facilitarLe l'accesso ad alcuni servizi che pensiamo possano esserLe utili.

Il Consiglio di Amministrazione e la Direzione

**Aggiornata al 01/03/2024**

## **INDICE**

Cenni Storici .....	4
La Mission .....	5
Accessibilità alla struttura .....	5
Organizzazione e Personale .....	6
I Servizi della RSA e Accessibilità.....	7
L'Accoglienza.....	8
La Dimissione degli Ospiti .....	9
La Giornata Tipo .....	10
Le Rette.....	10-12
La Ristorazione .....	12
Menù Tipo.....	13
I Diritti dell'Ospite.....	14
Gli Orari di Visita.....	14
Specifica emergenza COVID .....	14
Presenza dei Medici in Struttura .....	15
Servizio pasti a Domicilio .....	15
La politica delle qualità .....	15
Gli standard di qualità .....	16
Carta dei Diritti della Persona Anziana .....	22
Il Volontariato .....	25

Le Norme per La Sicurezza .....	25
Richieste e reclami sulla qualità del servizio .....	26
I diritti dell'interessato in maniera di Privacy .....	27
Questionario "Aiutateci a Migliorare" .....	29
Ufficio Pubblica Tutela ASL – UPT .....	32
Modulo per Osservazioni e Lamentele.....	33

## **CENNI STORICI**

La nostra Casa di Riposo ha veramente una storia importante. L'idea della sua Fondazione è nata da un comune sentire della proprietà e delle maestranze di una grande azienda quale era, già all'inizio del secolo scorso, il Cotonificio Legler di Ponte San Pietro. Infatti, con i fondi dei titolari e delle maestranze, che al tempo contavano oltre 2500 unità, nella seconda metà degli anni trenta, è stata costruita una residenza denominata "Casa di Riposo per Vecchi" destinata ad accogliere i lavoratori in pensione di vecchiaia del Comune di Ponte San Pietro, la cui amministrazione unitamente ad un gruppo di generosi privati cittadini aveva con sollecitudine offerto un importante contributo. L'iniziativa ha riscosso da subito notevole apprezzamento e ciò trova conferma nel Regio Decreto del 21 novembre 1940, che gli attribuiva il riconoscimento di Ente Morale.

A quel tempo le possibilità di accoglienza erano abbastanza limitate, forse non più di cinquanta posti, ma sicuramente importanti per il territorio poiché non erano molti gli anziani che non trovavano adeguata assistenza tra le mura domestiche, come invece purtroppo oggi accade spesso. Sfortunatamente, durante il secondo conflitto mondiale, pesanti bombardamenti aerei, mirati ai vicini ponti ferroviari, hanno distrutto il complesso residenziale da poco costruito. Nell'immediato dopoguerra, grazie al fatto di essere Ente Morale, il tutto è stato rapidamente ricostruito a spese dello Stato e riaperto all'esercizio il 1° ottobre 1949. Da allora per ben 50 anni, senza sostanziali modifiche, ha offerto la sua originale funzione che via via si è fatta però sempre meno adeguata alle crescenti necessità funzionali e dimensionali.

Fortunatamente, a partire dall'anno 2000, inizia una nuova storia che, a fronte di preziosi e cospicui contributi della Fondazione Cariplo e dell'Amministrazione Comunale, vede nel successivo decennio, sotto la sapiente guida della signora Nazarena Maffeis, importanti interventi organizzativi e strutturali di ammodernamento e di vero e proprio ampliamento. Tali interventi hanno portato la nostra Casa ad essere l'eccellente Residenza Sanitaria Assistita che è oggi, con 85 posti accreditati, perfettamente rispondente alle normative regionali in materia e ai bisogni del territorio, ottenendo nel 2007 anche il riconoscimento di ONLUS.

## **LA MISSION**

La Mission della nostra Fondazione nasce dalla volontà di rispondere ai bisogni degli anziani del territorio e delle loro famiglie, con attenzione ed umanità, creando quelle condizioni di accoglienza e cura professionale, sia nel contesto domiciliare che nei servizi offerti internamente alla Casa. Lo strumento per realizzare la Mission è il rispetto della persona nella sua interezza pertanto i valori di riferimento, ampiamente espressi nel CODICE ETICO, che è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione il 20 dicembre 2012 e sempre disponibile in segreteria, sono:

- Rispetto dei principi e delle normative vigenti
- Onestà e correttezza
- Imparzialità e pari opportunità
- Riservatezza
- Rispetto dell'ambiente

Il Codice Etico più ampiamente regola il comportamento di tutti coloro che operano a nome della Fondazione. Le finalità a cui tende la Struttura sono conformi a quanto previsto e dichiarato nella CARTA dei DIRITTI della PERSONA ANZIANA integralmente riportata in questa brochure.

## **ACCESSIBILITA' ALLA STRUTTURA**

La nostra Casa di Riposo dista da Bergamo non più di 7 chilometri ed è situata nel cuore di Ponte San Pietro. I due edifici che la compongono sono inseriti in un grande parco dove verdeggiano alberi secolari, parco che domina sulla sottostante piazza principale del paese e dal quale la vista spazia su di un'ampia cornice di montagne e di verdi colline. Posta, banche ed uffici comunali sono a portata di mano e a soli 500 metri sorge un importante centro ospedaliero dotato di pronto soccorso e di ambulatori per visite specialistiche.

Da ultimo, la posizione rende facilmente raggiungibile sia da mezzi pubblici su gomma, linea urbana 8 in primis, sia dalla ferrovia Bergamo Lecco la cui stazione è confinante con il parco della Casa. Percorrendo l'autostrada A4 provenendo da est (Brescia) l'uscita consigliata è Dalmine, mentre provenendo da ovest (Milano) l'uscita è quella di Capriate.

## **ORGANIZZAZIONE E PERSONALE**

La Casa di Riposo è retta dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione che elegge al suo interno un Presidente ed un Vice-presidente e ne stabilisce i relativi poteri. Due dei membri del Consiglio sono nominati direttamente dal Sindaco del Comune di Ponte San Pietro e tre dal Consiglio di Amministrazione uscente. Il Consiglio fissa di volta in volta gli obiettivi della Fondazione e le linee guida della gestione, esercita periodicamente il controllo sulla gestione verificando il raggiungimento degli obiettivi.

L'organico della Fondazione è attualmente costituito dalle seguenti figure professionali:

- Direttore Sanitario
- Medico di medicina generale
- Geriatra
- Psicologo
- Nutrizionista
- Coordinatore Assistenziale
- Infermiere
- Educatori professionali
- Musicoterapista
- Fisioterapisti
- Personale amministrativo
- O.S.S. - A.S.A.
- Parrucchiera
- Addetti ai servizi generali e manutentore
- RSPP

Il personale in servizio o che svolge attività di volontariato all'interno della Struttura è riconoscibile dal tesserino di identificazione con la foto portato in modo visibile e riportante nome, cognome e la qualifica dello stesso.

Per l'assistenza e la cura degli Ospiti della nostra Struttura è presente una équipe multi-disciplinare stabile di operatori composta da un Direttore Sanitario, tre medici, una coordinatrice delle residenze, cinque fisioterapisti, infermieri professionali, uno psicologo, educatori professionali e ausiliari socio assistenziali. L'équipe predispone per ogni Ospite gli interventi sulla base dei PAI, piani di assistenza individualizzata, stabilendo un programma terapeutico, assistenziale e riabilitativo comprensivo delle attività di

animazione e di occupazione tese a mantenere il più a lungo possibile le capacità presenti negli Ospiti. Ha un ruolo fondamentale all'interno della Struttura il settore sanitario-assistenziale che cerca di garantire il miglior benessere psico-fisico possibile agli Ospiti. Lo staff medico è presente tutti i giorni della settimana ed è reperibile, in caso di necessità, in ogni momento della giornata, inclusi i giorni festivi e si avvale della collaborazione del personale infermieristico presente in Struttura 24 ore su 24. L'animazione rappresenta il cardine dell'integrazione sociale dell'Ospite nella Struttura. E' svolta da educatori professionali e si attua attraverso interventi di accoglienza dell'Ospite, di soddisfacimento di ogni bisogno psico-sociale, d'integrazione nelle attività di gruppo, nei laboratori occupazionali (piccoli lavori manuali di cucito, pittura e decorazioni) nelle attività di stimolazione sensoriale e attività cognitive che prevedono la visione di videocassette e documentari, ascolto di musica, lettura e commento di fatti quotidiani, lettura di racconti e almanacco del giorno. Inoltre sono attivi un laboratorio di musicoterapia e uno di orto terapia che coinvolgono gli Ospiti della RSA e del CDI in attività di stimolazione sensoriale volte al mantenimento delle capacità mnemoniche e al miglioramento dell'umore.

## **I SERVIZI DELLA RSA E ACCESSIBILITA'**

La Struttura offre un servizio residenziale di assistenza socio sanitaria, studiato per anziani con compromissione dell'autosufficienza a vari livelli di assistenzialità.

La struttura è autorizzata per n° 103 posti letto di cui 85 accreditati e contrattualizzati dalla Regione Lombardia, 15 posti accreditati e 3 posti letto di sollievo autorizzati. I ricoveri temporanei sono ricoveri di sollievo a media bassa intensità assistenziale, che hanno la finalità di sollevare le famiglie e permettere di trovare un sostegno concreto e qualificato nell'accudimento del proprio caro consentendo di mantenerlo il più a lungo possibile presso il proprio domicilio.

**Condizioni di accesso al servizio residenziale:** possono accedere al servizio anziani con età superiore ai 65 anni e in condizioni di parziale o totale non autosufficienza sia provenienti dal Comune di Ponte San Pietro che da altri Comuni.

Le domande pervenute vengono inserite in lista d'attesa. La formazione della graduatoria terrà conto in prima battuta la data di presentazione della domanda, del comune di residenza e successivamente della situazione socio-sanitaria valutata dal

Direttore Sanitario e dalla Responsabile della lista d'attesa.

Qualora ci fossero dei cambiamenti della situazione clinica e/o sociale, i familiari sono invitati a presentare la documentazione che attesti tali variazioni.

In caso di indisponibilità da parte dell'utente al momento del possibile ingresso la domanda verrà riposizionata infondo alla lista.

L'accesso ai posti letto autorizzati di sollievo, con periodi di permanenza di un mese prorogabile per un altro mese dopo valutazione dell'équipe è attivabile richiedendo appuntamento con la psicologa della struttura. Questo servizio è a pagamento. Le camere sono a uno o due posti letto.

La Struttura offre al proprio interno servizi quali la cucina, la lavanderia, il guardaroba, il telefono pubblico, la parrucchiera, l'angolo ristoro con distributori automatici di bevande calde e fredde. Vi sono poi due palestre una in residenza A ed una palestra in residenza B. Un ambulatorio aperto all'utenza esterna per la FKT (fisiokinesiterapia) e i massaggi dove si prestano cure fisiche quali ultrasuoni, tens, ionoforesi, elettrostimolazione, tecar terapia visite fisiatriche. All'interno della Struttura vi sono locali adibiti a sala da pranzo, soggiorno, bagni assistiti. Gli Ospiti possono usufruire anche di servizi religiosi e dell'assistenza del Cappellano. Fa parte della Struttura una piccola Chiesa aperta al pubblico, dove avviene la recita del S. Rosario e la celebrazione della Santa Messa.

## **L'ACCOGLIENZA**

All'esterno della Struttura si trova un ampio parco al quale possono accedere gli Ospiti per passeggiate o per soste con parenti ed amici. Generalmente il candidato Ospite conosce già la Struttura ma riteniamo opportuno prima dell'ingresso e su richiesta, mostrare a lui ed ai suoi famigliari la nostra Casa e i servizi che offre attraverso una visita guidata a cura dell'educatore o dello psicologo. Al momento dell'ingresso l'unità operativa di accoglienza, composta dalla coordinatrice e dall'educatrice, si occupa di dare il benvenuto al nuovo Ospite fornendogli il necessario supporto per la sua sistemazione in Struttura. Si occupa inoltre di presentargli le varie attività interne (laboratori occupazionali e creativi, fisioterapia, ecc.). Nei primi giorni di permanenza tutto il personale presta, nei confronti del nuovo Ospite, maggior attenzione affinché possa orientarsi senza difficoltà nella Struttura e nelle varie attività. Nel corso della Festa dell'Accoglienza e dei compleanni, organizzata mensilmente, i nuovi arrivati vengono presentati a tutta la comunità che ne festeggia l'arrivo insieme al compleanno degli Ospiti che compiono gli anni in quel mese. È un momento importante di

allegria, musica e dolci, accompagnato dagli educatori e dai volontari. Al momento dell'ingresso è necessario consegnare carta d'identità, tessera sanitaria, eventuali tessere di esenzione e il certificato di invalidità o accompagnamento per consentire all'amministrazione di gestire correttamente l'assistenza sanitaria. È infine richiesto a tutti il cambio di residenza che dovrà necessariamente essere quello della Casa di Riposo. In segreteria è disponibile per tutti la presente Carta dei Servizi perché parenti ed Ospiti ne prendano conoscenza prima dell'ingresso. È inoltre disponibile il Codice Etico di cui la Struttura si è dotata.

All'ingresso dell'Ospite, verranno consegnati anche i seguenti documenti:

- Regolamento interno da sottoscrivere
- Contratto di ingresso

## **LA DIMISSIONE DEGLI OSPITI**

Il contratto di residenza cessa nel caso di:

- decesso dell'ospite;
- dimissioni scritte da parte della famiglia, con preavviso minimo di 15 giorni;
- per comportamenti incompatibili con la vita di comunità (definiti tali dalla Direzione Sanitaria della Struttura e del cui operato sono informati i familiari);
- per mancato pagamento della retta.

Le dimissioni per recesso dell'ospite avvengono in forma protetta con la collaborazione del Comune di residenza e dell'ATS.

Al momento della dimissione:

- i familiari, se interessati al rilascio di copia della cartella sanitaria, dovranno compilare l'apposito modulo disponibile in Segreteria. Il rilascio della suddetta cartella è previsto entro 15 giorni dalla data di richiesta e dietro corresponsione di € 80,00.
- il personale infermieristico riconsegnerà tutti i documenti sanitari e personali in possesso della Struttura;
- il medico compilerà una lettera di dimissione da allegare al PAI.

## **LA GIORNATA TIPO**

Una giornata tipo in Casa di Riposo si articola e sviluppa secondo il seguente programma:

7.30 ..... sveglia e alzata  
8.30 ..... colazione  
9.30 ..... risveglio muscolare e ginnastica di gruppo  
10.30 ..... merenda – lettura del giornale – fisioterapia individuale  
11.00 ..... animazione occupazionale – gruppi di orientamento  
12.00 ..... pranzo  
13.00 ..... riposo pomeridiano  
14.30 ..... laboratori e attività di animazione – terapie fisioterapiche  
16.00 ..... Santo Rosario  
18.00 ..... cena  
21.00 ..... messa a letto

## **LE RETTE**

L'ammontare delle rette giornaliere per i servizi forniti è determinato ogni anno con deliberazione del Consiglio di Amministrazione della Fondazione come descritte nell'allegato di seguito riportato. Il pagamento della retta di degenza dà diritto al godimento di tutti i servizi generali e collettivi previsti nel regolamento interno. Il pagamento della retta mensile viene effettuato in via anticipata entro e non oltre il 5 del mese in corso tramite addebito SDD.

Oltre alla fatturazione dei pagamenti è previsto annualmente il rilascio agli Ospiti della dichiarazione prevista dalla D.g.r. XI/1298 del 25 Febbraio 2019 che attesti le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

**Gli Ospiti accreditati** con il pagamento della retta hanno diritto ai seguenti servizi:

- Assistenza medica, infermieristica, assistenziale e riabilitativa;
- Attività di animazione;
- Fornitura e somministrazione di farmaci previsti dal S.S.N: fornitura presidi per l'incontinenza
- Servizio alberghiero e ristorazione;
- Parrucchiera (una volta al mese gratuita per tutti gli Ospiti)
- Pedicure e manicure;
- Elettrocardiogramma refertato
- Servizio podologia

**Non inclusi nel pagamento della retta:**

- Servizio lavanderia;
- Trasporto presso strutture Ospedaliere e/o altri enti per visite specialistiche o altro (costi specificati nel contratto di ingresso).

**Gli ospiti annessi RSA autorizzati** con il pagamento della retta hanno il diritto ai seguenti servizi:

- Assistenza medica, infermieristica, assistenziale e riabilitativa;
- Attività di animazione
- Servizio alberghiero e ristorazione;
- Servizio lavanderia e stireria
- Servizio parrucchiera
- Elettrocardiogramma refertato
- Visita geriatrica

**Non inclusi nel costo della retta degli ospiti autorizzati:**

- Fornitura di farmaci e ausili per incontinenti

Disponibili su richiesta a pagamento:

- Servizio podologia
- Visita fisiatrica su richiesta

I costi di tali servizi sono elencati nell'allegato del contratto d'ingresso.

**Ospiti posto sollievo** con il pagamento della retta hanno il diritto ai seguenti servizi:

- Assistenza medica, infermieristica, assistenziale e riabilitativa;
- Attività di animazione
- Servizio alberghiero e ristorazione;
- Servizio di lavanderia e stireria

**Non inclusi nel costo della retta degli ospiti sollievo:**

- Fornitura di farmaci e ausili per incontinenti

Disponibili su richiesta a pagamento:

- Servizio podologia
- Elettrocardiogramma refertato
- Visita geriatrica e fisiatrica su richiesta
- Servizio di Parrucchiera

I costi di tali servizi sono elencati nell'allegato del contratto d'ingresso.

## **RETTE IN VIGORE**

Le rette in vigore dal 1° Marzo 2024 per i **posti accreditati** sono le seguenti:

- Euro 67,00 al giorno per i posti in camera doppia/tripla
- Euro 75,00 al giorno per i posti in camera singola con bagno in comune
- Il servizio lavanderia ha un costo di € 50.00/mensili

Le rette in vigore per i posti **“annessi RSA autorizzati”** sono le seguenti:

- Euro 92,00 al giorno per i posti in camera doppia
- Euro 100,00 al giorno per i posti in camera singola
- La retta giornaliera del **posto di sollievo** è di € 100.00.

## **LA RISTORAZIONE**

Il servizio di ristorazione della Fondazione prevede un menù diverso alla settimana articolato in quattro settimane che si susseguono ciclicamente con proposte differenti per il periodo estivo da quelle per il periodo invernale. Inoltre offre la possibilità di personalizzare le diete in relazione a specifiche prescrizioni anche in collaborazione con la Nutrizionista.

Un menù-tipo prevede: un primo piatto, un secondo con contorno, pane, frutta fresca di stagione, dolce (nei giorni festivi), acqua, vino se concesso dal medico. Nella pagina seguente viene illustrato un esempio di menù-tipo invernale.

## MENU' TIPO

<p><b>LUNEDÌ</b> Pranzo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pasta al pomodoro e ricotta</li> <li>• pollo al curry</li> <li>• verdura di stagione</li> <li>• frutta di stagione</li> </ul> <p>Cena</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• minestra di riso con verdure</li> <li>• formaggi e affettati misti</li> <li>• verdura di stagione</li> <li>• frutta cotta</li> </ul>	<p><b>MARTEDÌ</b> Pranzo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• risotto ai funghi</li> <li>• hamburger di pesce</li> <li>• verdura di stagione</li> <li>• frutta di stagione</li> </ul> <p>Cena</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vellutata ai piselli</li> <li>• arrosto freddo</li> <li>• verdura di stagione</li> <li>• frutta cotta</li> </ul>
<p><b>MERCOLEDÌ</b> Pranzo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pasta al ragù</li> <li>• portafoglio prosc. e formaggio</li> <li>• verdura di stagione</li> <li>• frutta fresca</li> </ul> <p>Cena</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minestrone di verdure</li> <li>• prosciutto cotto e formaggi</li> <li>• verdura di stagione</li> <li>• frutta cotta e fresca</li> </ul>	<p><b>GIOVEDÌ</b> Pranzo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tagliatelle ai funghi</li> <li>• costolette di suino al forno</li> <li>• verdura di stagione</li> <li>• frutta di stagione</li> </ul> <p>Cena</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raviolini in brodo</li> <li>• bruschetta</li> <li>• verdura di stagione</li> <li>• frutta cotta e fresca</li> </ul>

<p><b>VENERDÌ</b> Pranzo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tortelloni di ricotta</li> <li>• filetto di merluzzo alle erbe</li> <li>• verdura di stagione</li> <li>• frutta di stagione</li> </ul> <p>Cena</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zuppa d'orzo alla trentina</li> <li>• piatto freddo e formaggi</li> <li>• verdura di stagione</li> <li>• frutta cotta e fresca</li> </ul>	<p><b>SABATO</b> Pranzo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pasta all'amatriciana</li> <li>• polpettone di carne</li> <li>• verdura di stagione</li> <li>• frutta di stagione</li> </ul> <p>Cena</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pasta e fagioli</li> <li>• formaggi e prosciutto cotto</li> <li>• verdura di stagione</li> <li>• frutta cotta e fresca</li> </ul>
<p><b>DOMENICA</b> Pranzo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gnocchi di semolino</li> <li>• coniglio bergamasca con polenta</li> <li>• frutta fresca e cotta</li> <li>• dolce</li> </ul> <p>Cena</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• minestra di riso e prezzemolo</li> <li>• grana e prosciutto crudo</li> <li>• verdura di stagione</li> <li>• frutta cotta e fresca</li> </ul>	

## **I DIRITTI DELL'OSPITE**

### INFORMAZIONE

Tra i diritti essenziali dell'Ospite vi è quello di essere puntualmente informato sul Suo stato di salute e sulle cure previste. Informazioni specifiche possono essere richieste esclusivamente al medico del reparto durante la visita quotidiana e si consiglia di non chiedere informazioni di carattere medico al personale infermieristico o ausiliario il quale non è tenuto a dare risposte.

**Inoltre è obbligatorio fissare un appuntamento almeno semestrale col medico di struttura per la condivisione del PAI.** L'appuntamento può essere fissato telefonando alla coordinatrice.

### **GLI ORARI DI VISITA**

Parenti, amici, conoscenti possono fare visita agli Ospiti della Casa di Riposo in piena libertà e senza limiti durante **l'orario DIURNO dalle ore 08.00 alle ore 20.00**, mentre durante **l'orario SERALE 20.00 - 08.00**, l'accesso è regolamentato e va richiesto preventivamente alla coordinatrice.

L'ingresso alle camere di degenza è permesso solo dalle ore 09.30 alle ore 11.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30. Per casi particolari ed esigenze specifiche verranno rilasciate, su richiesta, autorizzazioni in deroga.

È vietato l'ingresso ai parenti alle sale da pranzo. Nel caso un parente voglia imboccare un Ospite, l'Ospite sarà spostato nel salottino.

L'ospite può lasciare la Struttura se accompagnato da parente autorizzato solo dopo che lo stesso abbia provveduto alla compilazione di un apposito modulo presente in infermeria.

## **PRESENZA DEI MEDICI IN STRUTTURA**

Il servizio medico è garantito dalla presenza in struttura dei professionisti per un totale minimo di 36 ore settimanali. La reperibilità è attiva 24 ore su 24.

Il medico geriatra è generalmente presente il giovedì pomeriggio. I Colloqui sono su appuntamento.

## **SERVIZIO PASTI A DOMICILIO**

La Fondazione ha attivo una convenzione con un Comune per la preparazione dei pasti da consegnare al domicilio.

I menù seguono la programmazione della RSA e possono essere personalizzabili su necessità particolari dell'utente certificate dal medico. Le consegne vengono effettuate da volontari del Comune.

## **LA POLITICA DELLA QUALITA'**

I principi cardine delle attività della Fondazione "Casa di Riposo Ponte San Pietro" Onlus, richiamati nel proprio Statuto fin dalla propria Fondazione, prendono ispirazione nella carta dei diritti della persona anziana e nella Costituzione della Repubblica Italiana e sono i seguenti:

- Principio di giustizia sociale
- Principio di solidarietà
- Principio di salute
- Rispetto dell'individualità di ogni persona anziana
- Rispetto per le credenze, opinioni e sentimenti
- Rispetto delle modalità di condotta della persona anziana
- Diritto alle cure per il recupero delle funzioni fisiche e mentali
- Facilitazione della realizzazione di relazioni sociali
- Libertà di espressione delle proprie attitudini personali e creative
- Diritto alla tutela fisica e morale

Gli obiettivi di qualità che si pone la FONDAZIONE CASA DI RIPOSO DI PONTE SAN PIETRO Onlus sono i seguenti:

- Costante rispondenza alle normative vigenti e al mantenimento dei requisiti di accreditamento da parte della Regione Lombardia;
- Perseguimento del benessere degli Ospiti della Casa di Riposo creando un ambiente di vita e di servizio adeguato nel rispetto
- dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona.
- Partecipazione alla rete dei servizi mediante il potenziamento

dell'integrazione con Aziende Sanitarie, Enti Territoriali, Istituzioni, Enti no-profit ed Organizzazioni di Volontariato, anche attraverso un efficace sistema di comunicazione;

- Valorizzazione delle risorse umane e utilizzo di strumenti e apparecchiature costantemente allineati allo sviluppo tecnologico.

Gli obiettivi della FONDAZIONE CASA DI RIPOSO DI PONTE SAN PIETRO Onlus sono tradotti a livello operativo in standard di servizio indicati e definiti nella Carta dei Servizi della Struttura.

Il C.d.A. consapevole dell'importanza di un proprio puntuale coinvolgimento assicura una costante attenzione ai problemi che via via dovessero presentarsi e soprattutto si impegna a non lasciar mancare le successive risorse umane ed economiche.

## **GLI STANDARD DI QUALITÀ**

### **OBIETTIVI**

Ogni familiare e/o Ospite ha diritto di richiedere e ottenere informazioni puntuali riguardo l'accettazione e l'espletamento delle pratiche burocratiche. Inoltre è diritto degli ospiti e dei familiari autorizzati ad avere accesso alle informazioni di carattere sanitario e assistenziale con la condivisione del PAI.

### **STANDARD**

Ampia possibilità di accedere all'Ufficio Amministrativo da parte degli Ospiti e dei loro familiari. Almeno due colloqui annui col medico di struttura.

### **INDICATORI**

L'Ufficio Amministrativo è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 17.00; il sabato dalle ore 08.30 alle 12.00. (escluso festività). Disponibilità su appuntamento per colloqui con personale medico. È disponibile per tutti la Carta dei Servizi e il Codice Etico adottato dalla Struttura.

## **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

### **OBIETTIVI**

Ogni Ospite ha il diritto-dovere di esprimere giudizi e suggerimenti in merito al Servizio offerto.

### **STANDARD**

Per verificare la soddisfazione degli Ospiti e raccogliere eventuali suggerimenti e consigli, vengono realizzate periodicamente indagini

specifiche; una volta elaborati i dati, i risultati vengono comunicati agli Ospiti e ai loro familiari.

### **INDICATORI**

Distribuzione periodica (almeno una volta all'anno) ai familiari e/o agli Ospiti, del questionario di soddisfazione "Aiutateci a migliorare". Moduli "Aiutateci a migliorare – Osservazioni e lamentele" posti all'ingresso della struttura e a libera disposizione dell'Utenza. La risposta al reclamo viene fatta entro 30 giorni.

### **INTERVENTI PERSONALIZZATI**

#### **OBIETTIVI**

Ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni socio-sanitari.

#### **STANDARD**

Al momento dell'ingresso in Struttura viene steso per l'Ospite un Piano di Assistenza individuale (P.A.I); di ogni P.A.I è prevista una revisione periodica e sono programmati controlli sull'adeguatezza degli interventi pianificati.

#### **INDICATORI**

Numero piani di assistenza individuali: 100%. Il piano di assistenza individuale viene redatto per la prima volta entro una settimana dalla data di ingresso e revisionato dopo un mese. Successivamente viene aggiornato ogni 6 mesi e ogni volta che si verifica un evento particolarmente significativo per l'Ospite.

### **FORMAZIONE E MOTIVAZIONE OPERATORI**

#### **OBIETTIVI**

È ritenuto indispensabile coinvolgere il Personale in un percorso di formazione e responsabilizzazione.

#### **STANDARD**

Sono previsti corsi dedicati alla formazione e all'aggiornamento degli Operatori.

#### **INDICATORI**

Corsi di formazione interni ed esterni durante tutto l'arco dell'anno.

## **SERVIZIO DI SICUREZZA**

### **OBIETTIVI**

Garantire la sicurezza degli Ospiti in casi di emergenza e/o pericolo.

### **STANDARD**

Presenza di impianto antincendio in tutta la Struttura. Il Personale della struttura è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza degli Ospiti. Adozione di un piano di emergenza.

### **INDICATORI**

Verifiche programmate agli impianti antincendio e agli estintori e relativa manutenzione ordinaria/straordinaria. Formazione periodica e permanente degli Operatori. Protocollo emergenza sanitaria. Piano di emergenza ed evacuazione.

## **SERVIZIO ASSISTENZIALE**

### **OBIETTIVI**

Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore. È garantita la continuità dell'assistenza agli Ospiti in caso di urgenza o eventi improvvisi.

### **STANDARD**

A tutti gli Ospiti è garantita l'igiene quotidiana. Tutti gli Ospiti sono sottoposti settimanalmente ad un bagno completo o spugnatura completa; gli Operatori compilano i moduli di registrazione dei bagni effettuati. La Struttura garantisce un'assistenza personalizzata alla nutrizione.

Vengono adottati programmi diversificati per la gestione dell'incontinenza. Supervisione e controllo del servizio assistenziale. Assistenza continua garantita da Ausiliari Socio-Assistenziali assegnati ai nuclei.

### **INDICATORI**

Numero Ospiti ai quali è garantita l'igiene quotidiana sul totale degli Ospiti = 100%.

Nr. 1 Bagno completo e/o spugnatura a settimana su un totale degli ospiti = 100%.

Sono inoltre presenti Operatori e Volontari dedicati ad imboccare agli Ospiti bisognosi. Numero programmi per la gestione dell'incontinenza sul totale degli Ospiti incontinenti = 100%. Il controllo è affidato al

Direttore Sanitario, e alla Coordinatrice. Assistenza garantita 24 ore su 24 in ogni nucleo da Ausiliari Socio- Assistenziali assegnati al nucleo. Procedura di emergenza organizzativa per le assenze impreviste dal personale dedicato agli Ospiti. Standard di almeno 901 minuti settimanali per Ospite con verifica mensile.

## **SERVIZIO SANITARIO**

### **OBIETTIVI**

Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni sanitarie delle 24 ore. Aggiornamento costante della cartella clinica e del P.A.I.

### **STANDARD**

Assistenza infermieristica, medica, farmacologica.

Elettrocardiogrammi. Prelievi ematochimici.

Prevenzione e cura delle lesioni cutanee e da decubito.

### **INDICATORI**

Assistenza infermieristica: garantita 24 ore su 24 da Infermieri Professionali. Assistenza medica: lo staff medico è presente tutti i giorni della settimana e reperibile 24 ore su 24 in caso di necessità, inclusi i giorni di festività. Presenza di un medico geriatra. Accesso a visite specialistiche esterne su richiesta dello staff medico interno. Assistenza farmaceutica: è garantita la somministrazione di tutti i farmaci necessari alla cura dell'Ospite compresa l'ossigenoterapia. Elettrocardiogrammi: esecuzione, tramite servizio di telemedicina Health Telematic Network, di nr. 2 controlli di routine annuale ad ogni singolo Ospite e ogni qualvolta che si presentino situazioni di emergenza. Prelievi ematochimici: servizio garantito dal personale infermieristico con refertazione a cura del laboratorio di analisi del Centro Biomedico Bergamasco. Prevenzione e cura delle piaghe da decubito: la struttura fornisce cuscini e materassi antidecubito. Presenza di un protocollo sanitario di modalità di prevenzione e trattamento delle lesioni da decubito e altre lesioni.

## **SERVIZIO RIABILITATIVO**

### **OBIETTIVI**

La struttura programma, per i propri Ospiti, cicli riabilitativi.

Realizzazione di attività educative finalizzate alla ri-socializzazione e al mantenimento/potenziamento delle abilità dell'Ospite.

## **INDICATORI**

Cicli di interventi specifici individuali o di gruppo per ogni Ospite che necessita trattamento riabilitativo in prescrizione medica. Attività di mobilizzazione passiva almeno settimanale, per ogni Ospite allettato. Presenza di una palestra con ambulatorio per la fisiokinesiterapia e i massaggi; si presentano cure fisiche (ultrasuoni, trazioni, tens, ionoforesi, elettrostimolazione, tecar terapia...) e una palestra per la ginnastica di gruppo quotidiana. Registro dei trattamenti effettuati. Progetto assistenziale riabilitativo individualizzato.

## **STANDARD**

Servizio di animazione.

## **INDICATORI**

Momenti di animazione quotidiana rivolti a tutti gli Ospiti interessati. Nel corso della settimana sono programmati laboratori occupazionali, ortopedia, musicoterapia, coro, attività psicoattivanti, giochi lucidi e di memoria. Sono inoltre previste, a giorni alterni (lunedì, martedì, venerdì e sabato) terapie (di gruppo e individuali) di orientamento alla realtà (R.O.T.), aperte agli Ospiti collaboranti suddivisi per patologie. Monitoraggio della partecipazione degli Ospiti alle attività attraverso schede e registri settimanali. Progetto assistenziale riabilitativo individualizzato. Riunioni settimanali di coordinamento tra Operatori.

## **PRESTAZIONI ALBERGHIERE**

### **OBIETTIVI**

Ogni Ospite ha il diritto di usufruire del miglior servizio possibile per quanto concerne le prestazioni alberghiere. I servizi offerti puntano a rendere la vita quotidiana all'interno della struttura, il più vicino possibile alla vita che si svolge esternamente.

### **STANDARD**

Comfort all'interno delle camere. Televisione e radio in filodiffusione negli spazi comuni. Servizio telefonico. Distributore bevande calde e fredde. Parrucchiera. Lavanderia. Pulizia degli ambienti. Possibilità di personalizzazione del menù su prescrizione medica. Assistenza religiosa. Volontariato. Visite parenti ed amici. Animazione. Aree vivibili.

## **INDICATORI**

Presenza di nr. 6 camere singole. Armadio porta abiti. Tutti i letti con schienale regolabile e materasso antidecubito.

Televisore presente nei soggiorni di nucleo e predisposizione in ogni camera. Presenza di un telefono pubblico. Alcune camere sono dotate di telefono cordless. Presenza di due “Angoli ristoro” con distributori automatici di bevande calde o fredde ed acqua minerale.

Presenza della parrucchiera durante la settimana. Per ogni Ospite, il servizio è gratuito una volta al mese. Per ulteriori richieste, il servizio è convenzionato e a carico dell’Ospite.

Ritiro e consegna bisettimanale (martedì e venerdì) della biancheria piana della casa da parte di una lavanderia esterna qualificata. Lavaggio e stiratura giornaliera della biancheria personale degli Ospiti a carico della lavanderia interna. Gli indumenti personali dei singoli Ospiti sono identificati e contrassegnati con un numero.

La detersione e la sanificazione degli ambienti è affidata al personale addetto della Struttura che opera secondo Piani di lavoro per la pulizia giornaliera degli ambienti. di tutti i prodotti utilizzati per la detersione e la sanificazione hanno una scheda di sicurezza. Il servizio di ristorazione interno della Casa prevede un menù diverso alla settimana, articolato in quattro settimane che si susseguono ciclicamente con proposte differenti per il periodo estivo e per quello invernale. Possibilità di personalizzare le diete in relazione a specifiche prescrizioni mediche contenute nel PAI. Un menù-tipo prevede un primo piatto, un secondo con contorno, pane, frutta fresca di stagione, dolce (nei giorni festivi), acqua, vino se concesso dal medico.

Presenza di una piccola Chiesa, all’interno della Struttura, aperta al pubblico dove avviene quotidianamente la recita del Santo Rosario e la celebrazione della Santa Messa. Gli ospiti possono usufruire di servizi religiosi e dell’assistenza del Cappellano. Presenza di volontari, riconoscibili dal tesserino di identificazione, dell’associazione “AMICI DELLA CASA DI RIPOSO” che operano ognuno secondo le proprie inclinazioni e capacità.

Possibilità di accedere liberamente alla Struttura durante l’orario diurno dalle ore 8.00 alle ore 20.00 (pasti esclusi), mentre durante l’orario serale 20.00 – 8.00 l’accesso va preventivamente concordato con la coordinatrice. L’ingresso alle camere di degenza è permesso solo dalle ore 9.30 alle ore 11.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30. Per casi particolari ed esigenze specifiche verranno rilasciate, su richiesta, autorizzazioni in deroga. Attività ricreative nel corso dell’anno (festa mensile di accoglienza e dei compleanni, festività natalizie, festa dell’uva, carnevale, festa della mamma, festa

d'estate, etc....) attività ludiche giornaliere, uscita di gruppo annuale (pizzata serale), piccole gite durante la bella stagione. All'esterno della Struttura si trova un ampio parco, attrezzato con ombrelloni e gazebo, al quale possono accedere gli Ospiti per passeggiate o per soste con parenti ed amici o per la merenda settimanale in giardino, a base di gelato o anguria, durante la bella stagione.

## **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone in età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore delle persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- Agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- Famiglie e formazioni sociali

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione

degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

**Il principio di “giustizia sociale”**, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, la dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe d'età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

**Il principio di “solidarietà”**, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, la dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti alla persona;

**Il principio di “salute”**, enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, la dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Alta (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

### **La persona anziana al centro di diritti e di doveri**

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini del nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha diritto:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non
- lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
- di conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
- di vivere con chi desidera;
- di avere una vita di relazione;
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, di essere messa in condizione di godere e conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita
- parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza;
- di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore anche se soltanto di carattere affettivo.

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

- di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali;
- di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica;
- di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o
- in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione;
- di rispettare le modalità di condotta della persona anziana,
- compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità;
- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce
- d'età presenti nella popolazione;
- di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di

- sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
- di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisce il pieno rispetto della dignità umana;
  - di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato;
  - di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione;
  - di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

In segreteria è disponibile per tutti una copia del Codice Etico adottato dalla Struttura. Inoltre sono disponibili i moduli per le segnalazioni e i questionari di gradimento del servizio. Nella bacheca all'ingresso annualmente vengono riportati i risultati dei questionari.

## **IL VOLONTARIATO**

Tra gli operatori, oltre al personale dipendente e liberi professionisti, sono presenti volontari dell'associazione "AMICI CASA DI RIPOSO" che operano ognuno secondo le proprie doti: con l'aiuto nelle attività occupazionali e di animazione con canti popolari, tombolate e partite a carte, coi canti durante le funzioni religiose, come supporto nelle feste e gite, con la proiezione di film, diapositive e filmati. Chi fosse interessato può contattare il Presidente dell'Associazione.

## **LE NORME PER LA SICUREZZA**

Nella casa è attivo un servizio di vigilanza 24 ore su 24 in grado di allertare il personale coinvolto nelle procedure per la gestione delle emergenze. Annualmente vengono fatti al personale dei corsi di prevenzione antincendio coi Vigili del Fuoco e simulazioni d'incendio.

Nel caso in cui si verifichi un'emergenza è necessario:

- mantenere la calma
- rivolgersi al personale di servizio, seguendo attentamente le istruzioni che verranno date.
- in caso di incendio o di presenza di fumo nei reparti: avvertire immediatamente il personale in servizio e attenersi alle sue

In caso di rapido abbandono della Struttura:

- mantenere la calma
- seguire le istruzioni del personale di servizio
- non utilizzare gli ascensori e non perdere tempo a ricercare gli oggetti personali
- non ritornare nella propria stanza ma indirizzarsi alla più vicina uscita di sicurezza, seguendo le indicazioni appositamente preposte.

## **RICHIESTE E RECLAMI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO**

Gli Ospiti e i loro familiari possono sporgere reclami sui disservizi subiti nella Fondazione, fare osservazioni e proporre consigli ed esercitare i propri diritti in materia di Privacy.

Queste segnalazioni servono a garantire l'utente sul rispetto dei suoi diritti e alla Fondazione per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere possibili miglioramenti del servizio erogato.

Qualora l'utente o il familiare intenda presentare un reclamo sulla qualità delle presentazioni offerte potrà:

- compilando e imbucando nell'apposita cassetta il modulo cartaceo "Aiutaci a migliorare" allegato a questa carta dei servizi e comunque a disposizione all'ingresso della struttura;
- compilare il modulo online inserito nella sezione richieste e reclami del sito istituzionale, previo inserimento delle credenziali di accesso riservate fornite dall'amministrazione in fase di ingresso.

Tutte le segnalazioni od osservazioni pervenute, saranno accolte e approfondite **dalla Direzione che fornirà un riscontro scritto entro 30 giorni.**

Almeno una volta all'anno si richiederà la compilazione del QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE per OSPITI e PARENTI, nel quale possono trovare spazio anche suggerimenti e proposte costruttive.

La Presidenza è impegnata a rielaborare i contenuti raccolti nei

questionari e a tradurre in azioni di miglioramento tutti i suggerimenti che dovessero risultare applicabili e possibili.

Almeno una volta all'anno la Direzione condividerà sulla bacheca i risultati raccolti.

In caso di controversie sull'adempimento dei contratti in essere sarà competente il Foro di Bergamo, come da art. 15 del contratto di ingresso.

## **I DIRITTI DELL'INTERESSATO IN MANIERA DI PRIVACY**

Ai sensi del Capo III del Regolamento UE 2016/679, ogni soggetto interessato al trattamento dei dati può esercitare i seguenti diritti:

### **1.IL DIRITTO DI ACCESSO**

La persona i cui dati sono oggetto di trattamento ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento dei dati e quali ne siano le caratteristiche.

### **2.IL DIRITTO DI RETTIFICA**

L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo e di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo un'integrazione integrativa.

### **3.IL DIRITTO DI CANCELLAZIONE "OBLIO"**

La persona i cui dati sono oggetto di trattamento ha diritto, a certe condizioni, di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che la riguardano senza ingiustificato ritardo e anche il titolare del trattamento, senza ingiustificato ritardo, ha l'obbligo di cancellare i dati personali.

### **4.IL DIRITTO DI LIMITAZIONE**

La "limitazione di trattamento" è il contrassegno dei dati personali conservati con l'obiettivo di limitarne il trattamento nell'immediato o in futuro.

La limitazione consiste, a determinate condizioni, nell'impedire qualsiasi tipo di operazione sui dati contrassegnati ad esclusione della conservazione.

### **5.IL DIRITTO ALLA PORTABILITA'**

La persona i cui dati sono oggetto di trattamento ha diritto, ha certe condizioni, di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico e ha diritto di trasmetterli ad un

altro titolare se il trattamento si basava sul consenso oppure era effettuato con mezzi automatizzati.

## 6.IL DIRITTO DI OPPOSIZIONE

La persona i cui dati sono oggetto di trattamento ha diritto, ha certe condizioni, di opporsi a questo trattamento a meno che il titolare del trattamento dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti prevalenti.

Le richieste e i reclami dovranno essere capitati dapprima alla Presidenza e successivamente al responsabile della protezione dei dati personali della struttura, attraverso i canali sopra indicati "RICHIESTE e RECLAMI sulla Qualità del Servizio".

La Presidenza è tenuta a dare riscontro entro 30 giorni dalla data di inoltro o altri 30 giorni nel caso in cui la risposta sia problematica, in ogni caso entro il trentesimo giorno deve essere data comunicazione scritta delle motivazioni del ritardo.

**Tutti i diritti potranno essere garantiti purché compatibili con i seguenti requisiti:**

- Soddisfazione di vincoli legislativi a cui è soggetta la struttura;
- Tutela di un legittimo interesse del titolare in sede giudiziaria;
- Il trattamento dei dati di pubblico interesse o nell'esercizio di pubblici poteri.

**Nel caso in cui la richiesta sia incompatibile con la soddisfazione di uno dei seguenti requisiti, verrà rigettata**

<b>"AIUTATECI A MIGLIORARE"</b> <b>Questionario</b>	M 347	
	Rev.0	24/09/2020

Il presente questionario può essere compilato dagli ospiti o dai loro familiari. Le segnalazioni e le proposte raccolte aiuteranno l'Amministrazione ad individuare i punti critici dell'organizzazione e ad adottare le misure necessarie per rimuoverli. Il compilatore è invitato ad esprimere le sue valutazioni barrando una delle quattro caselle che graduano il giudizio o scrivendo per esteso le sue eventuali considerazioni nello spazio destinato alle osservazioni e alle proposte. La casella "non saprei" va barrata ogni qualvolta il compilatore non si senta in grado di esprimere una valutazione.

## **1. AREA SANITARIA**

FREQUENZA ED ACCURATEZZA DELLE VISITE MEDICHE:

- Soddisfatto                       Parzialmente Soddisfatto  
 Insoddisfatto

DISPONIBILITA' ALL'ASCOLTO E ALL'INFORMAZIONE DA PARTE DEI MEDICI:

- Soddisfatto                       Parzialmente Soddisfatto  
 Insoddisfatto

TRATTAMENTO INFERMIERISTICO

a) Durante il giorno

- Soddisfatto                       Parzialmente Soddisfatto  
 Insoddisfatto

b) Durante la notte

- Soddisfatto                       Parzialmente Soddisfatto  
 Insoddisfatto

CORTESIA E GENTILEZZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO:

- Soddisfatto                       Parzialmente Soddisfatto  
 Insoddisfatto

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE:

- Soddisfatto                       Parzialmente Soddisfatto  
 Insoddisfatto

CORTESIA E GENTILEZZA DEL PERSONALE RIABILITATIVO:

- Soddisfatto                       Parzialmente Soddisfatto  
 Insoddisfatto

Altre osservazioni e proposte sull'area sanitaria:

## **2. AREA ASSISTENZIALE**

CURE IGIENICHE ALLA PERSONA

- Soddisfatto                       Parzialmente Soddisfatto  
 Insoddisfatto

AIUTO DURANTE I PASTI

- Soddisfatto                       Parzialmente Soddisfatto  
 Insoddisfatto

CORTESIA E GENTILEZZA DEL PERSONALE AUSILIARIO (ASA)

- Soddisfatto                       Parzialmente Soddisfatto  
 Insoddisfatto

ASSISTENZA NOTTURNA

- Soddisfatto                       Parzialmente Soddisfatto  
 Insoddisfatto

Altre osservazioni e proposte sull'area assistenziale:

**3. AREA ALBERGHIERA**

SERVIZIO PULIZIA

a) degli ambienti di vita collettiva:

- Soddisfatto                       Parzialmente Soddisfatto  
 Insoddisfatto

b) dei servizi igienici:

- Soddisfatto                       Parzialmente Soddisfatto  
 Insoddisfatto

c) della stanza:

- Soddisfatto                       Parzialmente Soddisfatto  
 Insoddisfatto

- SERVIZIO PASTI:

a) Qualità:

- Soddisfatto                       Parzialmente Soddisfatto  
 Insoddisfatto

b) Quantità:

- Soddisfatto                       Parzialmente Soddisfatto  
 Insoddisfatto

c) Orario

- Soddisfatto                       Parzialmente Soddisfatto  
 Insoddisfatto

ACCESSO AL TELEFONO:

- Soddisfatto                       Parzialmente Soddisfatto  
 Insoddisfatto

Altre osservazioni e proposte sull'area alberghiera:

**4. AREA ANIMAZIONE**

ATTIVITA' DI ANIMAZIONE:

- Soddisfatto                       Parzialmente Soddisfatto  
 Insoddisfatto

CORTESIA E GENTILEZZA DEL PERSONALE DI ANIMAZIONE

- Soddisfatto                       Parzialmente Soddisfatto  
 Insoddisfatto

ATTIVITA' DI VOLONTARIATO

- Soddisfatto                       Parzialmente Soddisfatto  
 Insoddisfatto

Altre osservazioni e proposte sull'area sociale:

Sa che è in vigore una "Carta dei Servizi"?

- SI    NO

Sa che è possibile segnalare problemi ed inconvenienti attraverso una scheda reclami collocata all'ingresso della Struttura?

- SI    NO

Informazioni sulla persona che ha compilato il questionario:

- Ospite

Parente

- Coniuge  
 Figlio/a  
 Fratello/Sorella  
 Cognato/a  
 Genero/Nuora  
 Nipote

Cadenza di frequentazione della Casa:

Giornaliera o Più giorni la settimana                     

Settimanale/Quindicinale o Mensile/Saltuaria                     

Data, \_\_\_\_\_

## **L'UFFICIO PUBBLICA TUTELA UTENTE ATS - UPT**

L'Ufficio Pubblica Tutela (UPT) è istituito obbligatoriamente in tutte le Aziende Sanitarie ai sensi dell'art. 11 della LR 11 luglio 1977 n. 31, come modificato dalla LR 12 marzo 2008 n. 3.

### **Come contattare l'UPT**

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-bg.it](mailto:upt@ats-bg.it).

