



Carta dei Servizi

Casa di Riposo P. A. Faccanoni - Onlus
Via Vittorio Veneto n. 72
24067 - Sarnico (BG)
tel. 035 4261453 fax. 035 4264230

E-mail:

ingressi@cdfaccanoni.com

urp@pec.cdfaccanoni.com

direzione.sanitaria@cdfaccanoni.com

direttore.generale@cdfaccanoni.com





Premessa

Gentile Signora/e,

allo scopo di far conoscere, almeno per sommi capi, cosa sia una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), si ritiene opportuno portare a conoscenza degli interessati, alcune informazioni sulla natura dell'Ente, sui servizi che vi vengono forniti, sullo svolgimento della vita quotidiana all'interno della Casa e sulle particolari esigenze ed iniziative agite affinché tutte le attività sanitarie, assistenziali e umane possano fluire nel migliore dei modi.

Attraverso la Carta dei Servizi, la Casa di Riposo si presenta ed esprime il proprio impegno assistenziale verso gli anziani che vi risiedono e le loro famiglie e afferma il desiderio di operare offrendo, mantenendo e migliorando nel tempo la qualità dei servizi offerti agli ospiti, tenendo in considerazione le specifiche esigenze di ognuno.

Nel rispetto del vortice emozionale che anima ogni anziano che si affaccia a questa nuova esperienza, la RSA intende accompagnare ciascuno nel delicato compito di affrontare e superare l'iniziale turbamento e inquietudine e di sentirsi invece accolto, protetto e assistito in un ambiente familiare, attento alla dignità e alla sensibilità di ognuno, un ambiente che si armonizzi con gli interessi generali, senza tuttavia trascurare le esigenze organizzative e di gestione della struttura.

Affinché sia garantita appieno la serenità degli utenti, la RSA si adopera per mantenere vivo il legame con familiari e amicizie, che fungono da prezioso raccordo con il mondo esterno. Si auspica pertanto che i rapporti tra ospiti, familiari e membri della struttura continuino all'insegna della fiducia, della trasparenza e del dialogo.

Il Presidente, la Direzione, il Personale della RSA sono a disposizione per fornire tutte le informazioni ritenute utili e per ascoltare i suggerimenti che si ritenessero vantaggiosi per meglio operare.

Il Presidente



INDICE

Presentazione:

Cenni storici	p. 4
Come trovarci	p. 5
RSA	p. 6
Costo rette	p. 7
Obiettivi	p. 8
Tipologia delle prestazioni erogate	p. 8
Patologie trattate	p. 8

Informazioni generali e Amministrative:

Orari di apertura	p. 9
Orario visite	p. 9
Modalità di accesso	p. 9
Accoglienza all'ingresso in struttura	p. 10
Documentazione clinica	p. 10
Dimissione	p. 10
Procedure amministrative all'ingresso in struttura	p. 11
Obbligo di Residenza	p. 11
Materiale necessario all'ingresso in struttura (allegato elenco)	p. 12
Denaro contante ed effetti personali	p. 13
Vita quotidiana	p. 13
Reparto ristorazione – menù tipo	p. 14
Assistenti personali	p. 15
Parrucchiera e barbiere	p. 15
Servizio bar	p. 15
Radio e televisione	p. 15
Valutazione del gradimento	p. 15
Questionario di gradimento per gli ospiti	p. 16
Inoltro di reclami (allegata scheda)	p. 20

Servizi principali:

Servizio assistenziale	p. 22
Informazioni sanitarie	p. 22
Servizio di riabilitazione	p. 22
Servizio di Assistenza Sociale	p. 22
Servizio animazione	p. 22
Servizio amministrativo	p. 23

Altri servizi:

Servizio di lavanderia e guardaroba	p. 23
Servizio religioso	p. 23
Volontariato	p. 23
Servizio di trasporto	p. 23

Organigramma funzionale dell'Ente:

Consiglio di Amministrazione	p. 24
Personale amministrativo	p. 24
Personale sanitario	p. 24
Altri operatori	p. 25

Altre informazioni: Informazioni utili per i familiari delle persone decedute in struttura p. 25

Diritti dell'Utente:

Diritto all'informazione	p. 26
Diritto alla riservatezza	p. 26
Carta dei Diritti dell'Anziano	p. 26

Prezzi Parrucchiera

p. 27

Modulo di consegna della carta dei servizi

p. 29



PRESENTAZIONE

Cenni storici

La Casa di Riposo "P. A. Faccanoni" di Sarnico trae origine dalla trasformazione dell'Ospedale Omonimo, eretto in E. M. con R. D. 6.10.21, in ricovero di mendicizia in virtù del R. D. D. 16.12.29. Atto governativo quest'ultimo, con cui veniva approvato altresì lo Statuto della nuova Istituzione denominata "Ricovero Municipale Dott. P. A. Faccanoni" il quale prevedeva la continuazione da parte dell'Ente trasformato, parallelamente anche dell'attività curativa delle malattie acute, quella ambulatoriale e di pronto soccorso già svolte dall'originale Ospedale.

Nel frattempo il nuovo Istituto, pur mantenendo inalterata la propria denominazione di Ricovero e non trascurando la connessa attività di assistenza agli anziani, veniva viepiù assumendo, quantitativamente e qualitativamente, caratteristiche funzionali prevalentemente ospedaliere, sicché conseguiva le classificazioni, ai fini sanitari, di "Infermeria per malati acuti" (1950) e poi di Ospedale di terza categoria (1960) e nel 1968, appena entrata in vigore la Legge n. 132 di riforma ospedaliera di "Ospedale generale di Zona".

Secondo i dettami della precitata legge, con D. P. R. 26.11.69 n. 1329 veniva costituito l'Ente Ospedaliero denominato "Ospedale Civile P.A. Faccanoni" per distacco della Istituzione "Ricovero Municipale", che come persona giuridica pubblica non veniva però contemporaneamente soppressa e che pertanto ha continuato senza soluzione e continua ad esplicare la sua ridimensionata attività, con la più aggiornata denominazione di "Casa di Riposo P. A. Faccanoni" assunta con l'ultimo statuto adottato nel 1986. Statuto adottato quasi contemporaneamente al trasferimento nella nuova sede di Via G. Bortolotti n. 2, in Sarnico. Sede realizzata su terreno di proprietà del Comm. Achille Bortolotti, con fondi messi a disposizione dal Comm. Rinaldo Colombo. Il complesso è stato donato al Comune di Sarnico e con atto del Comune, concesso in comodato senza limite di tempo all'Ente "Casa di Riposo P. A. Faccanoni", perché lo gestisca autonomamente.

La Legge di Riforma delle IPAB (328/2000), che abroga la Legge n. 6972/1890, ed in particolare la potestà legislativa del settore esercitata dalla Regione Lombardia con la Legge Regionale n. 1/2003, richiede la trasformazione delle IPAB in ASP o, nel nostro caso, in Fondazione di diritto privato.

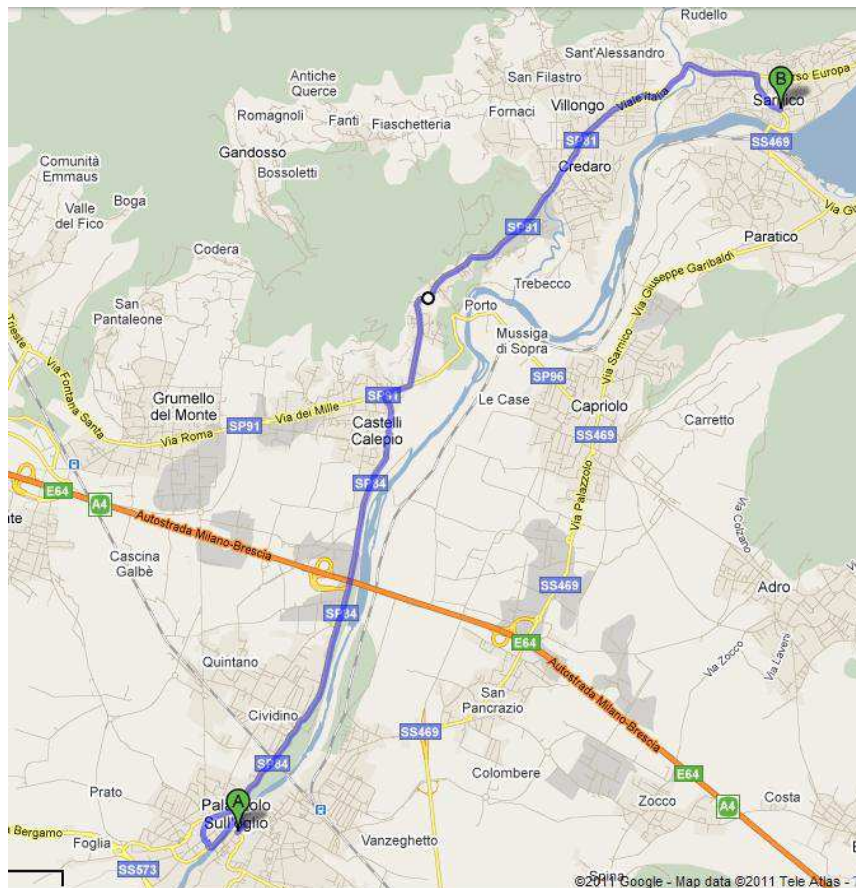
Nell'ottobre dell'anno 2007, al fine di far fronte alle richieste di adeguamento imposte dalle norme vigenti e valutata l'impossibilità pratica di ristrutturare l'immobile esistente, il comune di Sarnico trasferisce la proprietà dell'immobile predetto, sito in via G. Bortolotti, n. 2, alla Fondazione "Casa di Riposo P. A. Faccanoni - onlus" concedendo a quest'ultima la facoltà di vendita del bene; inoltre, il comune medesimo trasferisce in diritto di superficie alla Fondazione un appezzamento di terreno denominato "area ex Paroletti" sito in via Vittorio Veneto, sul quale è stata realizzata la nuova ed attuale RSA.



Come trovarci

La struttura è raggiungibile in auto percorrendo l'Autostrada A4, uscita Palazzolo S.O. per chi viene da Brescia, uscita Ponte Oglio per chi viene da Bergamo. L'accesso in treno è possibile arrivando sia alla stazione ferroviaria di Palazzolo/S.O. che a quella di Grumello del Monte. Gli orari sono reperibili sul sito internet www.Regione.Lombardia.it.

E' possibile effettuare una visita guidata all'interno della struttura rivolgendosi all'equipe d'accoglienza composta dal coordinatore e dall'animatore sociale.





Residenza Sanitaria Assistenza

La RSA accreditata per n. 104 posti letto di cui n. 72 a contratto e 32 solventi con deliberazione del Direttore Generale della Asl di Bergamo n. 128 del 25/02/2011, prevede la possibilità di accogliere persone in condizioni di parziale o totale non autosufficienza.

I posti letto sono distribuiti in nuclei come segue:

Piano terra: Nucleo arancio 19 posti letto:

n. 11 camere (8 camere a due posti letto e 3 camere singole).

Nucleo verde 19 posti letto:

n. 11 camere (8 camere a due posti letto - 3 camere singole)

Nucleo marrone 8 posti letto:

n. 4 camere a due posti letto

Piano primo: Nucleo blu 17 posti letto:

n. 10 camere (7 camere a due posti letto – 3 camere singole)

Nucleo bordeaux 19 posti letto:

n. 11 camere (8 camere a due posti letto - 3 camere singole)

Nucleo marrone 22 posti letto:

n. 11 camere a due posti letto



Costo rette

La retta per i **72 posti letto a contratto** è fissata in € 58,20 al giorno per i residenti nel Comune di Sarnico e in € 61,80 al giorno per i non residenti.

La RSA possiede anche **32 posti letto non a contratto definiti solventi**; la retta per i solventi **temporanei** è fissata in € 100,00 al giorno, con un minimo di permanenza di almeno 31 giorni, mentre per i **solventi permanenti** è fissata in € 75,00 al giorno dopo i primi 31 giorni di degenza in struttura, indistintamente per residenti e non residenti nel comune di Sarnico. Pertanto non percependo la quota sanitaria spettante per diversi servizi farmaci, presidi sanitari e ausili etc. i medesimi verranno garantiti attraverso le norme previste dal SSR come per ogni cittadino.

La retta comprende per ogni tipologia di ospite a contratto e solvente:

- assistenza medica generica e specialistica (fisiatra – psichiatra);
- assistenza infermieristica quotidiana;
- assistenza alla persona diurna e notturna con personale socio-sanitario qualificato (OSS/ASA)
- fornitura e somministrazione di farmaci per ospiti accreditati, somministrazione di farmaci per ospiti autorizzati;
- fornitura di presidi per l'incontinenza per ospiti a contratto;
- prestazioni di fisioterapia;
- percorso educativo e di animazione, con momenti ludici e socializzanti;
- fornitura di pasti principali, colazioni e merende, con eventuale dieta personalizzata secondo prescrizione medica;
- servizio mensile di parrucchiera o barbiere (1 prestazione mensile a testa);
- lavanderia e stireria degli indumenti personali.

La retta non comprende per ogni tipologia di ospite autorizzato/accreditato:

- il costo di eventuali spese straordinarie per cure specialistiche, corrispettivo per chiamate e trasporto con mezzi pubblici e privati, spese funerarie ecc. che rimangono a totale carico e scelta dell'ospite o dei parenti;
- l'addebito, in caso di ritardato ingresso in struttura, di € 60,00 per ogni giorno di fermo stanza;
- la somma "una tantum" di € 100,00 quale rimborso per le spese sostenute dalla Fondazione per le procedure di ammissione e dimissione. (solo per gli ospiti solventi)
- prestazioni di parrucchiera o barbiere aggiuntive a quella mensile.

Per ospiti solventi:

- Assistenza medica, fornitura di farmaci, presidi sanitari ed ausili (carrozzine, girelli, protesi varie etc.) che rimangono a carico del S.S.R.

Il costo dei servizi non compresi saranno addebitati volta per volta sulle fatture mensili, il pagamento avverrà tramite utilizzo procedura SDD(ex RID).

Eventuali variazioni adottate con apposito atto del Consiglio di Amministrazione verranno portate a conoscenza dei singoli Utenti mediante comunicazione scritta. Entro i termini di legge, annualmente viene rilasciata, a fronte di regolari fatture emesse in corso d'anno, la dichiarazione attestante la composizione dei costi sanitari e non per quanto versato dall'utente, in accordo della d. g. r. 26316/97.

Obiettivi

Gli obiettivi prioritari che il nostro Ente si pone sono l'applicazione di criteri di eguaglianza per utenti ed operatori, il diritto di scelta da parte dell'ospite, il miglioramento continuo della professionalità degli operatori, l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate, la partecipazione e la sicurezza degli utenti e degli operatori.

Il nostro Ente tende al miglioramento costante della qualità di vita dell'utente agendo sulla struttura, sull'assistenza medica, infermieristica, sui tempi, sugli orari e sulla qualità del servizio.

Tipologia delle prestazioni erogate

Le prestazioni erogate dal nostro Ente, che si possono suddividere in sanitarie, sociali e residenziali - alberghiere, consistono nel trattamento in lungodegenza di ospiti geriatrici, di età superiore a 60 anni (fatta eccezione per casi particolari) non autosufficienti.

All'ingresso in struttura, l'ospite a contratto viene preso in carico nei confronti del SSN, mentre per l'ospite solvente i servizi vengono garantiti attraverso le norme previste dal SSR come per ogni cittadino.

Il controllo della regolarità e dell'adeguatezza delle prestazioni fornite è costantemente svolto dall'ASL di competenza nel rispetto della normativa vigente.

Patologie trattate

Sono trattate tutte le patologie croniche stabilizzate dell'età geriatrica, che necessitano di terapia medica, oltre alla maggior parte delle loro riacutizzazioni; non sono trattate tutte le patologie di pertinenza chirurgica, che richiedono il ricovero in ambito ospedaliero.

Le visite specialistiche, quando necessarie, sono svolte per alcune branche da Specialisti interni, convenzionati (fisiatria, psichiatria), per tutte le altre da specialisti del SSN.

Qualora gli ospiti avessero bisogno di ricovero presso istituti di cura, o di visite mediche all'esterno della struttura, i parenti dovranno mettersi in comunicazione direttamente con il/la responsabile della fondazione. Nel caso di ricovero ospedaliero, o assenza dalla struttura per altri motivi, la R.S.A. è sollevata da ogni onere di assistenza nei confronti dell'ospite ricoverato o comunque assente.

Anche gli utenti esterni possono avvalersi, in forma privata, del servizio di consulenza del medico fisiatra, e psichiatra da fissare previo appuntamento con il referente di reparto.



INFORMAZIONI GENERALI E AMMINISTRATIVE

Orario di apertura

La casa di riposo è aperta al pubblico dalle ore 08.00 alle ore 20.00. L'allontanamento volontario e temporaneo dell'ospite e in genere le assenze, devono essere opportunamente segnalate al personale responsabile in servizio. L'uscita volontaria dell'ospite dalla struttura non comporta alcuna responsabilità a carico del personale.

Orario di visita

Le visite dei familiari non devono assolutamente disturbare la quiete, il riposo degli altri ospiti ed il lavoro degli operatori.

Le visite dei parenti sono preferibili dalle ore 10.00 alle ore 11.30 e dalle ore 15.30 alle ore 20.00, ed in caso di assistenza obbligatoria o altre necessità particolari sarà possibile accedere alla struttura nella fascia oraria dalle ore 20.00 alle ore 8.00 previo autorizzazione del Direttore Sanitario.

Gestione accessi e lista d'attesa

L'accesso avviene dopo aver presentato domanda di ricovero all'ufficio accettazione dell'Ente. La domanda accettata viene protocollata ed entra in lista d'attesa in base alla data di presentazione, con la seguente priorità:

- Residenti a Sarnico che occupano il posto solvente;
- Familiari di primo grado che si ricongiungono in struttura e che occupano posto solvente
- Residenti fuori Sarnico che occupano il posto solvente;
- Residente a Sarnico in lista di attesa;
- Familiari di primo grado in lista di attesa;
- Residenti fuori Sarnico in lista di attesa.

Sono considerati cittadini di Sarnico tutti i nati a Sarnico che vi risiedono, o che abbiano avuto residenza per almeno cinque anni; sono considerati altresì cittadini di Sarnico, coloro che pur non essendovi nati all'atto dell'ingresso nella Casa di Riposo vi risultino residenti da almeno cinque anni. Si puntualizza che il requisito non matura conteggiando il periodo di residenza in RSA.

Sono considerati, ai fini della gestione della lista d'attesa, familiari di primo grado marito e moglie, fratelli e figli.

L'utente viene contattato quando la relativa domanda, in presenza di posto disponibile, occupa la prima posizione nella graduatoria suddetta, in caso di rifiuto all'ingresso per quattro volte consecutive la domanda d'ingresso viene eliminata dalla lista e se l'utente desidera rientrare in graduatoria dovrà ripresentarne una nuova.

È possibile effettuare una visita guidata pre-ricovero della struttura, rivolgendosi alla referente Ufficio Relazioni Pubbliche dell'Ente.

Accoglienza all'ingresso in struttura

L'accoglienza d'ingresso previo appuntamento è prevista dal lunedì al venerdì preferibilmente dalle 09,00 alle 11,00. Solo in via straordinaria, sarà possibile effettuare il ricovero il pomeriggio in orario compreso dalle 14,00 alle 15,00.

All'arrivo in struttura, l'ospite e i suoi parenti sono accolti dall'unità di valutazione della RSA (direttore sanitario, coordinatore del personale, fisioterapista, infermiera professionale, animatore ed operatrice addetta all'assistenza) in tale incontro, sono fornite informazioni su ritmi e regolamenti della vita in struttura, sui servizi esistenti e sulle procedure sanitarie ed alberghiere.

Precisiamo che la stanza di degenza che viene assegnata all'ingresso può essere cambiata in base alle esigenze dell'ospite stesso o degli altri ospiti, a discrezione del dirigente sanitario o di chi viene da lui incaricato. Tali figure sono tenute, esclusivamente per cortesia, ad informarne i parenti.

Documentazione clinica

L'utente deve portare tutta la documentazione clinica in suo possesso, per permettere al personale sanitario di effettuare una valutazione corretta con una relativa adeguatezza assistenziale.

In particolare dovrà essere consegnata, contestualmente all'ingresso in struttura, l'anamnesi del medico di base, la terapia in atto e la programmazione di eventuali visite di controllo.

Dimissione

La dimissione può aver luogo per le seguenti motivazioni:

- dimissione volontaria dell'ospite con preavviso scritto di 15 giorni;
- decesso;
- dimissione disposta da parte della struttura a seguito del verificarsi di eccezionali condizioni incompatibili con la permanenza nella comunità e/o stato di morosità oltre i 3 mesi.

Al momento della dimissione la struttura restituirà tutti i documenti consegnati al fine dello svolgimento del servizio in originale (carta d'identità, tesserino sanitario, etc).

Al momento della dimissione viene rilasciata la lettera di dimissione contenente tutte le informazioni sanitarie e terapeutiche, da consegnare al medico curante.

All'atto della dimissione, viene consegnata la lettera di dimissione, con allegate le fotocopie degli esami effettuati durante il ricovero. Essendo documenti personali e riservati, verranno consegnati in busta chiusa.

Nei nuclei sono a disposizione del personale, protocolli inerenti le procedure di accoglienza, presa in carico e dimissione degli ospiti predisposti dalla Direzione Sanitaria della Casa di Riposo.

Procedure amministrative all'ingresso in struttura

L'utente dovrà fornire la seguente documentazione amministrativa:

- Contratto di ingresso;
- Impegnativa debitamente sottoscritta dell'accettazione e presa visione della presente carta dei servizi a cui va allegata una copia della carta di identità del firmatario;
- Autorizzazione al trattamento dei dati personali;
- Certificato di residenza;
- Carta d'identità, codice fiscale, tessera sanitaria ed eventuale esenzione ticket in originale;
- Certificato di invalidità se attribuito (anche in copia);
- Deposito cauzionale infruttifero di uguale importo alla retta mensile ordinari per posto letto contrattualizzato (Euro 1.746,00).
- Per ricongiungimento in Struttura di 2 Ospiti famigliari di primo grado, verrà richiesto il versamento di un solo deposito cauzionale.
- Eventuali documenti sanitari già possesso.

OBBLIGO DI RESIDENZA

La Direzione dell'Ente ha l'obbligo di dichiarare all'Ufficio anagrafe del Comune di provenienza l'ingresso in RSA degli Ospiti ricoverati. Da ciò avviene il trasferimento della residenza dell'ospite nel Comune di Sarnico entro i termini di legge, quindi subentra entro due anni dall'atto del ricovero su posto contrattualizzato l'obbligo di trasferimento della residenza presso la RSA.



Materiale necessario all'ingresso in struttura

Allegato alla presente, viene consegnato un elenco contenente il corredo necessario, che dovrà essere identificato con un numero fornito dall'amministrazione prima del ricovero.

Le calzature dovranno essere comode e pratiche da indossare e contraddistinte dal numero.

Sig./Sig.ra _____ **N.** _____

- n° 8/10 **Salviette** per viso
- n° 8/10 **Salviette** per bidet
- n° 3 **Salviettoni** da bagno colore bianco
- n° 1 **Vestaglia** da camera
- n° 8/10 **Pigiama** o **camicie da notte**
- n° 8/10 **Maglie intime** in cotone, mezza manica o canottiera.
(se stagione calda in cotone, se stagione fredda in cotone felpato).
- n° 8/10 **Cambio abiti:** sono preferibili tutte da ginnastica (leggere e a maniche corte per la stagione calda, pesanti per la stagione invernale), ma per le persone che riescono a camminare vanno bene gli abiti abituali.
- n° 8/10 **Paia calze** (in cotone o in microfibra)
- n° 5 **Golfini** o pullover
- n° 1 **Borsa da toeletta** con pettine, spazzolino e dentifricio
(o scatola per riporre la protesi)
- n° 2 **Paio di Pantofole chiuse**
- n° 2 **Paio di ciabatte**

N.B. Tutti gli indumenti richiesti **non** devono essere costituiti da fibre delicate, come pura lana o seta, perché si rovinerebbero nel lavaggio.

Inoltre la direzione declina ogni responsabilità per lo smarrimento di qualsiasi capo pregiato o oggetti preziosi e di quant'altro non sia richiesto nell'elenco del corredo.

Sarnico _____ **per ricevuta:** _____



Denaro contante ed effetti personali

La gestione del denaro contante può essere effettuata dal personale amministrativo, che registra i movimenti effettuati per le piccole spese (telefono, sigarette ...).

La struttura non si assume alcun tipo di responsabilità per il contante e gli effetti personali (oggetti preziosi, cellulari, ecc.) custodito personalmente dall'Utente.

Vita quotidiana

Giornata tipo:

ore 6.00	→	Igiene personale ed alzata
ore 8.00	→	Colazione
ore 9.00 -11.30	→	Svolgimento delle attività di animazione e fisioterapia (da lunedì a venerdì)
ore 11.30 -12.30	→	Pranzo
ore 13.00 -15.00	→	Riposo pomeridiano
ore 15.00 -17.30	→	Merenda e svolgimento delle attività di animazione (da lunedì a venerdì - sabato pomeriggio Santa messa)
ore 17.30 -19.00	→	Cena
ore 19.30 -21.00	→	Allettamento per il riposo notturno

Lo svolgimento delle attività cliniche e di riabilitazione è distribuito nell'arco della giornata, in relazione alle esigenze degli utenti e delle loro condizioni generali.



Reparto ristorazione

Il settore ristorativo prevede un menù quindicinale particolareggiato con cambi stagionali ed offre la possibilità di personalizzare delle diete in relazione alle disposizioni mediche contenute nel PAI (piano assistenziale individualizzato), naturalmente in occasione di feste importanti la nostra cucina prepara dei menù sfiziosi.

La cucina si impegna a preparare e cucinare i cibi con basso contenuto di sale e un giusto equilibrio di grassi e condimenti, prediligendo una cucina semplice e naturale, in accordo con il nostro professionista della nutrizione a contratto.



Menù tipo

Colazione:

latte parzialmente scremato
caffelatte - thè
biscotti - fette biscottate - pane fresco – succhi di frutta

Pranzo e cena:

Primo piatto:

del giorno

In alternativa:

minestrina in brodo
passato di verdure
primo piatto frullato

Secondo piatto:

piatto del giorno

In alternativa:

secondo piatto frullato
formaggi assortiti
affettati vari
omogeneizzato di carne

Contorno:

verdura cotta di stagione
verdura cruda
verdura frullata
purè di patate

Dessert:

frutta fresca
frutta cotta
frullato di mela

Bevande:

vino rosso
acqua naturale e gassata
caffè americano

Merenda:

thè al limone
biscotti
succhi di frutta

Per la buona notte:

infuso di camomilla

Assistenti personali (badanti)

Vi sono situazioni in cui i familiari, volendo integrare l'assistenza fornita dall'Ente, possono chiedere l'intervento di terzi. Le persone chiamate dai parenti per il loro congiunto non possono svolgere funzioni assistenziali ed infermieristiche, che vengono assicurate dal personale dell'Ente che ne ha la responsabilità. Il loro ruolo è esclusivamente limitato a prestazioni di tipo sociale (compagnia ed intrattenimento) e non possono interferire con le decisioni assistenziali riguardanti l'ospite. L'ingresso in struttura di queste persone deve essere preventivamente autorizzato dal coordinatore del personale.

Parrucchiera e barbiere

All'interno dell'Ente è disponibile il servizio di parrucchiera e di barbiere. Una prestazione è inclusa nella retta con erogazione una volta al mese; per prestazioni aggiuntive è possibile prenotare presso l'ufficio amministrativo con anticipo minimo di una settimana. Vedi allegato per prestazioni e tariffe.

Servizio bar

Nel salone al piano terra sono presenti distributori di bevande calde e fredde, snack, con oneri a carico dell'Utente o del visitatore.

Radio e televisione

Tutte le camere sono dotate di un televisore, è ammesso l'uso di radio personali nelle stanze, nel rispetto della tranquillità dei vicini, è quindi consigliabile l'uso di apparecchi dotati di auricolare.

Nel salone al piano terra e al primo piano, si trovano televisori con proiezioni pubbliche.

Valutazione del gradimento

La rilevazione si svolge annualmente attraverso la distribuzione e la compilazione anonima di un questionario con domande concernenti la valutazione dei diversi aspetti del servizio. I questionari compilati vengono poi posti in un apposita scatola collocata nella sala animazione al piano terra entro una data prestabilita; oltre il termine l'ufficio competente provvede all'elaborazione dei risultati ed alla divulgazione degli stessi. A cura della direzione di organizza annualmente una riunione con tutti i familiari/ospiti al fine di condividere i risultati dei questionari.



Questionario di gradimento per gli ospiti

Tipologia Utente:	<input type="checkbox"/> Ospite	<input type="checkbox"/> Parente	<input type="checkbox"/> Amministratore di Sostegno/Tutore		
Nucleo di appartenenza:	<input type="checkbox"/> Blu	<input type="checkbox"/> Marrone	<input type="checkbox"/> Verde	<input type="checkbox"/> Arancio	<input type="checkbox"/> Bordeaux

DOMANDE RISERVATE A CHI COMPILA IL QUESTIONARIO PER LA PRIMA VOLTA

ACCOGLIENZA

Come considera le informazioni ricevute prima dell'ingresso in Struttura?

Insufficienti Sufficienti Discrete Buone Ottime

Come valuta l'accoglienza ricevuta all'ingresso in Struttura?

Insufficiente Sufficiente Discreta Buona Ottima

Osservazioni: _____

DOMANDE PER TUTTI

AREA ASSISTENZIALE

Come considera il coordinamento attivo nella Struttura?

Insufficiente Sufficiente Discreto Buono Ottimo

Come considera la relazione che il coordinatore del personale assistenziale sa instaurare con lei?

Insufficiente Sufficiente Discreto Buono Ottimo

Come considera la relazione che il personale ausiliario (A.S.A. – O.S.S.) sa instaurare con lei?

Insufficiente Sufficiente Discreto Buono Ottimo

Come valuta l'aiuto ricevuto nell'igiene e nelle cure della sua persona?

Insufficiente Sufficiente Discreto Buono Ottimo

Come valuta l'aiuto ricevuto durante i pasti?



Insufficiente Sufficiente Discreto Buono Ottimo

Come considera la relazione con il servizio di volontariato?

Insufficiente Sufficiente Discreto Buono Ottimo

Osservazioni:

AMBIENTI E SERVIZI OFFERTI

Sono gradevoli gli ambienti in cui vive?

- la camera e il bagno SI NO Abbastanza
- gli ambienti di uso comune SI NO Abbastanza
(soggiorno e sala da pranzo)

Come valuta il servizio di ristorazione?

(quantità, qualità, possibilità di scelta del cibo)

Insufficiente Sufficiente Discreto Buono Ottimo

Come valuta il servizio di lavanderia?

Insufficiente Sufficiente Discreto Buono Ottimo

Come considera il livello di pulizia degli ambienti comuni?

Insufficiente Sufficiente Discreto Buono Ottimo

Come considera il livello di pulizia degli ambienti personali?

Insufficiente Sufficiente Discreto Buono Ottimo

Come valuta i servizi elencati?

- Direzione generale/Presidenza

Insufficiente Sufficiente Discreto Buono Ottimo

- Amministrativo/Segreteria

Insufficiente Sufficiente Discreto Buono Ottimo

- Parrucchiera

Insufficiente Sufficiente Discreto Buono Ottimo

- Religioso/Spirituale

Insufficiente Sufficiente Discreto Buono Ottimo

Osservazioni:



AREA SOCIALE E DI ANIMAZIONE

Come valuta le proposte del servizio di animazione?

Insufficienti Sufficienti Discrete Buone Ottime

Come Valuta gli orari delle attività giornaliere?

Insufficienti Sufficienti Discrete Buone Ottime

Come considera la relazione che le animatrici sanno instaurare con lei?

Insufficiente Sufficiente Discreto Buono Ottimo

Osservazioni: _____

AREA SANITARIA

Come valuta le cure mediche ricevute?

Insufficienti Sufficienti Discrete Buone Ottime

Come valuta il suo coinvolgimento nel PAI (piano assistenziale individuale)?

Insufficienti Sufficienti Discrete Buone Ottime

Come considera la relazione che il personale medico di struttura sa instaurare con lei?

Insufficiente Sufficiente Discreto Buono Ottimo

Come valuta le cure ricevute dall'infermiere?

Insufficienti Sufficienti Discrete Buone Ottime

Come considera la relazione che il personale infermieristico sa instaurare con lei?

Insufficiente Sufficiente Discreto Buono Ottimo

Se ha usufruito del Servizio di fisioterapia, come valuta le attività fisioterapiche?

Insufficienti Sufficienti Discrete Buone Ottime

Come considera la relazione che il personale di fisioterapia sa instaurare con lei?

Insufficiente Sufficiente Discreto Buono Ottimo

Osservazioni: _____



Complessivamente come considera l'assistenza ricevuta?

Insufficiente Sufficiente Discreta Buona Ottima

Ha avuto esperienze in altre strutture simili?

Si No

Cosa migliorerebbe nella Residenza?

- 1) _____

- 2) _____

- 3) _____

Inoltro di reclami

In Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) a cui è possibile rivolgersi previo appuntamento da fissare presso l'ufficio amministrativo, l'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO al quale potranno essere rivolte qualsiasi tipo di problematiche e richieste di chiarimento.

Inoltre in occasione della verifica ed elaborazione del Piano di assistenza individualizzato (PAI), i componenti dell'équipe sono a disposizione dei familiari, per informazioni, chiarimenti, comunicazioni e quant'altro necessario per garantire il miglior flusso comunicativo, nell'interesse dell'anziano.

Eventuali suggerimenti e segnalazioni possono essere presentati verbalmente negli incontri presso l'URP, in cui con un'analisi mirata si procede all'individualizzazione di possibili soluzioni.

Eventuali reclami e lamentele firmati o anonimi possono essere posti anche nell'apposita cassetta presente al piano terra, punto timbratrici utilizzando la scheda allegata alla presente.

A fronte di segnalazioni palesi, le risposte necessarie verranno fornite entro 3 settimane dalla lettura dei reclami.

Si evidenziano inoltre i recapiti URP ufficio relazioni con il pubblico (ricezione reclami, segnalazioni, disservizi, osservazioni e suggerimenti) e **UPT** ufficio di pubblica tutela **dell'ASL di Bergamo:**

- **URP CASA DI RIPOSO P. A. FACCANONI ONLUS** : Via Vittorio Veneto, 72 – 24067 Sarnico BG
Tel. 035 4261453 - e-mail: urp@pec.cdrfaccanoni.com;

- **URP CENTRALE** : Via Borgo Palazzo, 130 BG Tel. 0352270692 – num. Verde 800447722
e-mail: urp@ats-bg.it;

- **URP DISTRETTO SARNICO** : Tel. 035911038 - e-mail: urpsarnico@asl.bergamo.it
(Martedì giovedì dalle 10 alle 12);

- **UPT CENTRALE**: Via Gallicciolli, 4 BG Tel. 035385296 e-mail: upt@ats-bg.it.

SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI - RECLAMI - SUGGERIMENTI

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
PRESSO UFFICI AMMINISTRATIVI DELLA RSA
O CASSETTA RECLAMI POSTA AL PIANO TERRA

il/la sottoscritto/a _____
(Cognome e Nome del segnalante)

in qualità di _____
(figlio/a – marito -moglie – nipote – Amm. di sostegno, tutore etc.)

del/della Sig./Sig.ra _____
(Cognome e Nome dell'Ospite)

CONTENUTO DELLA SEGNALAZIONE (barrare il servizio da segnalare):

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> COORDINAMENTO | <input type="checkbox"/> UFFICIO AMMINISTRATIVO |
| <input type="checkbox"/> ASSISTENZA MEDICA | <input type="checkbox"/> ASSISTENZA INFERMIERISTICA |
| <input type="checkbox"/> ASSISTENZA ALLA PERSONA | <input type="checkbox"/> TERAPIE RIABILITATIVE |
| <input type="checkbox"/> SERVIZIO ANIMAZIONE | <input type="checkbox"/> CUCINA |
| <input type="checkbox"/> LAVANDERIA/GUARDAROBA | <input type="checkbox"/> PULIZIE |
| <input type="checkbox"/> DIREZIONE GENERALE | <input type="checkbox"/> ALTRO _____ |

DISFUNZIONI

RECLAMI

SUGGERIMENTI

"Preso visione dell'informativa, autorizzo al trattamento dei dati ai sensi della Legge 675/96 e successive modifiche"

Firma _____



SERVIZI PRINCIPALI

Servizio assistenziale

Agli ospiti vengono assicurati, nell'arco di tutta la giornata, il servizio di assistenza medica, infermieristica ed ausiliaria, per la soddisfazione dei propri bisogni fondamentali, per raggiungere il miglior stato di salute possibile, per una dignitosa qualità di vita.

Le visite mediche si svolgono giornalmente, se necessario, in orari definiti in base alle esigenze di ogni ospite.

Informazioni sanitarie

L'ospite ha diritto ad essere informato sugli esami diagnostici, le terapie e gli interventi assistenziali necessari.

Nei casi in cui il medico debba procedere d'urgenza informerà per quanto possibile l'ospite. Solo in caso di incoscienza, la legge prevede che il medico debba agire, nell'interesse dell'ospite, anche senza consenso.

Il medico è l'unica figura professionale autorizzata ed idonea a fornire informazioni inerenti lo stato di salute e le terapie in corso.

Servizio di riabilitazione

Il servizio è attivo dalle ore 7.30 alle 11.30 e dalle 13.00 alle 17.00; è accessibile a tutti gli ospiti che necessitano di fisioterapia, su indicazione del consulente medico, specialista in terapia fisica e riabilitazione (presente ogni settimana in struttura).

Le prestazioni di cui usufruiscono gli ospiti sono le seguenti:

- Fisiokinesiterapia individuale
- Fisioterapia respiratoria
- Rieducazione funzionale alla deambulazione
- Terapia Fisica (Radar, Ultrasuoni, Elettroterapia, Laser, Magnetoterapia)
- Attività motoria con attrezzi vari (cyclette, parallele, meccanoterapia)
- Attività motoria di gruppo in collaborazione con l'animatrice.

Servizio di Assistenza Sociale

L'assistente Sociale è presente in struttura, di regola, nei seguenti orari:

Mercoledì e venerdì: 8:30 – 12:30; 13:00 – 14:00

Lunedì e Giovedì: 13:30 – 17:30

In base alle esigenze di servizio, l'orario potrà subire variazioni che verranno comunicate all'Ufficio Amministrativo

Servizio di animazione

E' attivo, di regola, dal lunedì al Venerdì, dalle 09.00 alle 11.30 e dalle 14.30 alle 17.00 Sabato dalle ore 09,00 alle ore 11,30 . Eventuali variazioni di orario verranno comunicate di volta in volta agli ospiti, direttamente dall'animatore.

Le attività vengono programmate mensilmente e l'ufficio amministrativo è in possesso del calendario periodico che le illustra. Il programma è esposto al pubblico e a disposizione degli ospiti.



Servizio amministrativo

Gli Uffici amministrativi sono collocati al Piano Terra vicino all'entrata.

In questi uffici vengono svolte attività di gestione dati e il personale si occupa di tutti gli aspetti che hanno una rilevanza amministrativa (ad es. cambio di residenza che avviene in contemporanea all'ammissione dell'ospite, emissione rette, ricevimento posta ...).

Il personale dell'ufficio è a disposizione dell'utenza per qualsiasi informazione e/o chiarimento nei seguenti orari:

<i>Lunedì</i>	10:30 – 13:30	
<i>Martedì</i>	10:30 – 13:30	15:00 – 17:00
<i>Mercoledì</i>	10:30 – 13:30	
<i>Giovedì</i>	10:30 – 13:30	15:00 – 17:00
<i>Venerdì</i>	10:30 – 13:30	
<i>Sabato</i>	09:30 – 11:30	

ALTRI SERVIZI

Servizio di lavanderia e guardaroba

Gli indumenti personali degli ospiti vengono lavati e stirati nella lavanderia interna alla struttura. Essendo attrezzata con lavatrici industriali, è necessario che gli indumenti non siano di fibre pregiate e delicate, ma, come specificato sull'allegato riguardante il corredo, di cotone per l'estate e di cotone termico per l'inverno.

Il Personale che opera in lavanderia provvederà a riporre negli armadi degli ospiti gli indumenti riordinati.

Servizio religioso

È possibile, per chi lo desidera, avere incontri di conforto umano e spirituale con personale religioso cristiano-cattolico.

Ogni giovedì mattina, sabato pomeriggio e in occasioni particolari (S. Natale, S. Pasqua, Festa del Patrono...) viene celebrata la Santa Messa.

Volontariato

Il ruolo del volontario è limitato ad esclusive prestazioni di tipo sociale (compagnia, intrattenimento, etc.) e allo svolgimento di lavori di sartoria presso il guardaroba dell'Ente. I volontari non possono svolgere funzioni assistenziali ed infermieristiche, che vengono assicurate dal personale dell'Ente che ne ha la responsabilità.

Servizio di trasporto

La RSA non è dotata di mezzi attrezzati per il trasporto di disabili, pertanto per il trasporto degli stessi in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati o di eventuali visite per i quali la struttura abbia direttamente provveduto alla prenotazione (es. visite medico specialistiche, accertamenti diagnostici, visite per l'invalidità civile, commissioni, esigenze personali ecc.) i parenti potranno avvalersi dell'AVIS VOLONTARI DI SARNICO sulla base dell'effettiva disponibilità del personale e dei mezzi di trasporto, oppure di ditte private abilitate a tale scopo.

La scelta della ditta e il costo sono a carico dell'Ospite o dei parenti che agiscono per lo stesso.

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE DELL'ENTE

Consiglio di amministrazione

Il Consiglio di amministrazione è l'organo di indirizzo politico di amministrazione dell'Ente. Si occupa dell'andamento generale dell'Ente, definendone le linee d'indirizzo istituzionali e funzionali, oltre a controllarne il buon funzionamento.

Ai singoli consiglieri possono essere delegate funzioni consultive specifiche relative ai diversi settori che costituiscono le varie componenti funzionali dell'Ente.

Personale amministrativo

Direttore Generale: sovrintende e coordina tutto il personale ed è responsabile della gestione economica dell'ente e dell'esecuzione delle delibere del CdA, relazionandosi con il Presidente dell'Ente.

Personale Amministrativo: il personale amministrativo dipende funzionalmente dal Direttore Generale dell'Ente; svolge la propria attività negli uffici amministrativi e adempie a tutte le pratiche burocratiche necessarie al buon funzionamento dello stesso.

Personale sanitario

Direttore Sanitario e dottore medicina generale: è responsabile delle modalità di erogazione delle attività sanitarie dell'Ente.

Medici Consulenti: sono responsabili, su richiesta del Direttore Sanitario, delle valutazioni cliniche fornite e dalla reperibilità extra (ferie, notturno, festivo e prefestivo).

Coordinatore del Personale: è il responsabile del personale ausiliario assistenziale e dell'organizzazione delle attività di queste figure all'interno della struttura.

Infermieri Professionali: provvedono all'assistenza infermieristica, in particolare all'assistenza diretta agli utenti ed alla somministrazione dei farmaci prescritti dal personale medico rispondono al Direttore Sanitario.

ASA: a loro è affidato il decoro, la sorveglianza, l'igiene degli Utenti e dei loro effetti personali, la loro movimentazione e la distribuzione del vitto. La cadenza ed i contenuti operativi dell'attività svolta dagli ASA sono contenuti nel piano di lavoro, scritto e dettagliato, specifico per ogni nucleo di degenza e rivalutato periodicamente.

**Terapisti della
Riabilitazione:**

collaborano con il medico consulente responsabile del servizio di riabilitazione e con il direttore Sanitario ed eseguono le terapie fisiche e riabilitative prescritte.

Animatore:

opera nell'area socio-assistenziale, promuovendo l'inserimento e l'adattamento dell'utente alla vita comunitaria della struttura, attraverso la progettazione e lo svolgimento di attività che favoriscono le relazioni sociali, il mantenimento e lo sviluppo delle potenzialità residue dell'utente.

Altri operatori

Assistente Sociale:

Si occupa della promozione della struttura sul territorio, dell'accoglienza dei nuovi ospiti, cura inoltre, il clima organizzativo all'interno della Casa. L'Assistente Sociale si occupa anche della gestione dei conflitti che coinvolgono sia operatori che famigliari ed è a disposizione per colloqui individuali previo appuntamento.

Personale tecnico:

lavora nel settore della manutenzione e della lavanderia, contribuendo a garantire i servizi generali residenziali.

Cuochi e cuchinieri:

lavorano in cucina svolgendo, oltre all'attività di preparazione dei cibi, tutte le attività igieniche e di controllo alimentare previste dalla normativa vigente.

Ogni operatore è riconosciuto attraverso un cartellino identificativo applicato sulla divisa.

I principi ed i valori che orientano, regolano e guidano il comportamento dei soggetti che operano all'interno della RSA sono enunciati nel Codice Etico adottato da questa Amministrazione ed allegato alla presente.

Il codice è disponibile presso l'Ufficio amministrativo della Casa di Riposo, oltre che affissa nella bacheca posta all'ingresso della struttura.

ALTRE INFORMAZIONI

Persone decedute in struttura

L'Ente dispone di una camera ardente che rimane aperta negli orari di accesso al pubblico. Le onoranze funebri, compreso il trasporto, sono a cura dei parenti. Tutte le pratiche burocratiche sono svolte dall'Ente o dall'impresa di pompe funebri, secondo le relative competenze.

DIRITTI DELL'UTENTE

Diritto all'informazione

L'utente può chiedere al personale medico curante un'informazione completa riguardante l'orientamento diagnostico, la prognosi e la terapia in termini facilmente comprensibili. Il medico fornirà informazioni chiare, esaurienti e continuamente aggiornate di qualsiasi indagine o trattamento anche per quanto concerne il tipo, i disagi, i rischi, la durata, gli eventuali ritardi o variazioni del programma clinico previsto.

Diritto alla riservatezza

L'utente ha diritto al rispetto della dignità, dell'intimità e della riservatezza durante tutto il soggiorno nella struttura. La conoscenza dello stato di salute dell'utente è riservata ed il personale sanitario, che è tenuto al segreto professionale, si adopererà per garantire la massima segretezza in merito.

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, fisico e psichico.
- Art. 3** Diritto alle cure preventive e riabilitative di 1°, 2° e 3° grado.
- Art. 4** Diritto ad ottenere gratuitamente le cure e gli strumenti necessari a restare in comunicazione con l'ambiente sociale e ad evitare il degrado fisico e psichico: protesi acustiche e dentarie, occhiali ed altri sussidi atti a conservare la funzionalità e il decoro della propria persona.
- Art. 5** Diritto a vivere in un ambiente familiare ed accogliente.
- Art. 6** Diritto ad essere accolti nei luoghi di ricovero alloggiativi ed ospedaliero da tutto il personale, compresi i quadri dirigenti, con atteggiamenti cortesi, premurosi, umanamente rispettosi della dignità della persona.
- Art. 7** Diritto degli anziani ad essere rispettati ovunque nella loro identità personale e a non essere offesi nel loro senso del pudore, 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 ed 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 impegnate a vantaggio del bene comune;
- Art. 10** Diritto a che lo stato, con il generoso apporto del volontariato e la paritaria collaborazione del settore no-profit, predisponga nuovi servizi informativi e 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.



PREZZI PARRUCCHIERA

UOMO

- **Shampoo + taglio** € 14,00

DONNA

- **Shampoo + piega** € 12,00
- **Shampoo + taglio + piega** € 15,00
- **Permanente + piega** € 50,00
- **Tinta + piega**
(colore portato dal parente) € 23,00



CASA DI RIPOSO - SARNICO
P.A. FACCANONI
prendersi cura è amore

1° Revisione del 29/08/2017
2° Revisione del 17/03/2018
3° Revisione del 25/07/2018

Modulo di consegna della Carta dei servizi

Io sottoscritto

Dichiaro

di aver ricevuto la presente Carta dei servizi.

Sarnico li

Firma