

# ***CARTA DEI SERVIZI***



## ***Residenza Sanitaria per Anziani "Buonomo Cacciamatta 1836" Tavernola Bergamasca (Bg)***

***AGGIORNAMENTO LUGLIO 2021***

## Gentile Signora, Gentile Signore;

Le diamo il benvenuto/a in questa struttura con la speranza che Lei possa un giorno sentirsi accolto come se fosse a casa sua.

Lavoriamo con impegno e dedizione per rendere la Rsa Buonomo Cacciamatta 1836 confortevole, accogliente e ospitale, con personale preparato e attento che garantisca assistenza specializzata e una costante risposta a tutti i Suoi bisogni.

A seguire, Le forniremo tutte le informazioni utili circa i servizi offerti in questa Residenza sanitaria per Anziani.

## PRESENTAZIONE E CENNI STORICI

Il Consiglio d'Amministrazione, al fine di rispondere ai nuovi bisogni sociali emergenti e alle necessità dei tempi attuali, decide di offrire ospitalità agli anziani che hanno bisogno di un aiuto nella gestione della vita quotidiana o che hanno visto ridursi la propria autonomia e il proprio grado di autosufficienza, nel pieno rispetto di quanto previsto dallo Statuto originario:

Lo scopo di accogliere gli anziani non autosufficienti è un'urgenza dell'oggi e per noi è un'esperienza straordinaria, per la crescita umana di ciascuno e per il recupero della memoria storica che gli anziani testimoniano conservando vive le nostre origini e radici. Il servizio, inizialmente pensato per anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti, si apre, visti i bisogni emergenti, anche alle persone non autosufficienti.

La struttura dal 14 novembre 2011 è accreditata dalla Regione per 60 posti e dal 01 Novembre 2015 ha ricevuto la messa a contratto di 5 posti letto e 12 posti sono adibiti al progetto Cure Intermedie.

Le finalità a cui tende, in conformità a quanto previsto e dichiarato nella CARTA dei DIRITTI della PERSONA ANZIANA sono:

- **garantire il principio "di giustizia sociale"** (art.3 Costituzione Italiana) mediante la rimozione degli ostacoli che possano limitare la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impedendo il pieno sviluppo della persona umana;
- **garantire il principio "di solidarietà"** (art. 2 Costituzione Italiana) riconoscendo e garantendo i diritti inviolabili dell'uomo;
- **garantire il principio "di salute"** (art. 32 Costituzione Italiana) tutelando la salute intesa come equilibrio fisico, psichico e sociale e promovendone il concetto stesso (OMS)
- **rispettare l'individualità di ogni persona anziana**, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati;
- **rispettare credenze, opinioni e sentimenti** anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante;
- **rispettare le modalità di condotta della persona anziana**, compatibili con le regole della convivenza sociale della casa;
- **essere accudita e curata al meglio per il recupero delle funzioni;**
- **favorire la costruzione di relazioni sociali per l'anziano** all'interno e all'esterno della struttura;
- **essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;**
- **essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e morale.**

## **CODICE ETICO**

La Cacciamatta Srl opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'ospite della struttura ed è orientata nel proprio agire dal Codice Etico, adottato dall'anno 2009.

Il Codice Etico si configura come principale strumento di implementazione dell'Etica all'interno dell'Azienda, in esso vengono enunciati i diritti e doveri morali che definiscono le responsabilità legali ed etico-sociali che ciascun soggetto operante è tenuto ad osservare.

## **INFORMAZIONI GENERALI E DESCRIZIONI:**

La struttura dal 14 novembre 2011 è accreditata dalla Regione per 60 posti e dal 01 Novembre 2015 ha ricevuto la messa a contratto di 5 posti letto e 12 posti sono adibiti al progetto Cure Intermedie. Per i 5 posti letto a contratto è previsto un contributo Regionale (contributo FSN) che consente di applicare una retta inferiore a carico della famiglia comprensiva della fornitura di farmaci (totalmente a carico dell'Ente gestore).

La RSA risponde in maniera globale alle finalità di cura geriatrica e di accoglienza di persone anziane che presentino uno o più dei seguenti disagi: deficit nell'autonomia personale; concomitanza di 2 o più malattie, patologie degenerative cerebrali, necessità di un ricovero temporaneo per il sollievo familiare o per convalescenza successiva a interventi chirurgici o a cure. La RSA è collocata in un edificio di nuovissima realizzazione, ed è strutturata su 5 piani.

Al piano terra e al primo piano si trovano i locali per i servizi generali e la logistica (es lavanderia, magazzini etc).

Al secondo piano sono situati l'ambulatorio per la terapia fisica, i locali polifunzionali, la palestra, lo spazio per la cura della persona (parrucchiera, estetista), la Cappella, un angolo ristoro con erogatori di bevande e merende con annesso un terrazzo dedicato alle passeggiate o agli incontri con parenti e amici.

La reception e gli uffici dello staff direzionale si trovano al terzo piano della struttura, in adiacenza a uno dei tre Nuclei contraddistinti con i colori Giallo, Arancio e Azzurro e destinati all'accoglienza degli ospiti .

Ogni Nucleo è dotato di locale per il bagno assistito, sala da pranzo, un ampio soggiorno per le attività di animazione e la medicheria.

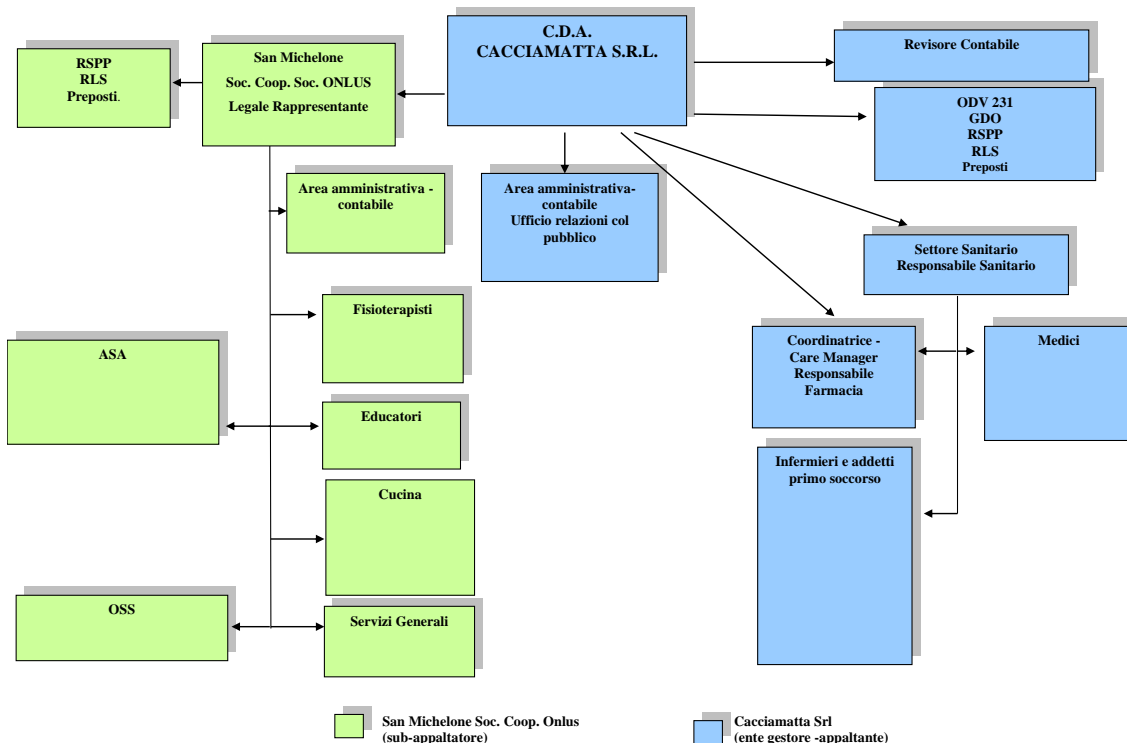
Sono disponibili 3 camere singole e 29, tutte luminose e dotate di aria condizionata, di letti sanitari elettrici, materassi ignifughi antidecubito, dispositivo di chiamata.

Gli ospiti possono usufruire anche di servizi religiosi. Nella Cappella interna, che è aperta al pubblico, si svolgono infatti le funzioni settimanalmente.

All'esterno della struttura si trova uno spazio collettivo al quale possono accedere gli ospiti per passeggiate o soste con parenti e amici che consente momenti di svago e di aggregazione.

La RSA è in grado di fornire in maniera continuativa assistenza, cure sanitarie, cicli di fisioterapia e attività di animazione mirate a mantenere e/o a rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali dell'ospite, favorendo la continuità dei rapporti affettivi con la famiglia di provenienza.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA



Il personale infermieristico, di animazione, di fisioterapia, ASA dipende funzionalmente dal Direttore Sanitario, in sua vece dai medici. Ciò significa che, pur rispondendo al Direttore della RSA per tutti gli aspetti generali contrattualistici e di organizzazione del lavoro, è tenuto a seguire le indicazioni del responsabile sanitario per ciò che riguarda le decisioni e le attività del suo ambito di competenza (prevenzione, diagnosi e cura) in cui sono coinvolti.

È sempre possibile incontrare i Responsabili dei Servizi sopra indicati, previo appuntamento.

La RSA garantisce assistenza medica, infermieristica, fisioterapica, ricreativa e socio sanitaria e la gestione dei servizi generali e di supporto avvalendosi di personale proprio, libero-professionale e personale di terza parte qualificata.

Il servizio di ristorazione e di pulizia e sanificazione è svolto da ditta esterna.

Il personale addetto è identificato con apposito cartellino di riconoscimento indicante nome, cognome, la qualifica operativa e soggetto giuridico a cui il personale fa riferimento

## **SERVIZI OFFERTI**

### **Servizi socio-sanitari e assistenziali**

#### **Servizio Medico**

Presenza diurna dei medici della Casa da lunedì a venerdì, servizio di reperibilità diurna, notturna e nei giorni festivi e prefestivi. Elaborazione in équipe del Piano di Assistenza Individualizzato dell'ospite.

#### **Servizio Infermieristico**

Presenza degli infermieri 24/24 ore. Supervisione e coordinamento del regolare e corretto aggiornamento del Fascicolo Sanitario e Sociale dell'ospite da parte del personale infermieristico di nucleo. Servizio di prenotazione esami specialistici.

#### **Servizio di Riabilitazione**

Valutazione della funzionalità motoria dell'ospite e implementazione di un piano ciclico di mantenimento motorio in coerenza con le indicazioni del medico.

#### **Servizio Educativo**

Cura e sviluppo delle relazioni personali con l'ospite. Organizzazione e realizzazione di attività ricreative e culturali con l'obiettivo di stimolare le capacità intellettive e relazionali dell'ospite.

#### **Servizio Ausiliario Socio Assistenziale**

Presenza dell'operatore 24/24 ore. Assistenza degli ospiti nella cura di sé, nell'igiene, nell'alimentazione e nell'idratazione, nella movimentazione e nella deambulazione.

#### **Servizio farmaceutico**

Erogazione di farmaci, parafarmaci presidi per l'incontinenza e ausili previsti dal Servizio Sanitario Nazionale.

#### **Servizio di cure intermedie**

Erogazione di servizio sanitario – assistenziale, riabilitativo ed educativo per un periodo temporale limitato ( 40-60 ) senza nessun onere a carico dell'utente.

## **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

### **Direzione**

Verifica del rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento. Supervisione e orientamento degli operatori alla rilevazione dei bisogni degli ospiti. Riferimento della famiglia nei confronti di tutte le figure professionali operanti all'interno della Casa.

### **Servizi di staff:**

#### **Ufficio amministrativo e Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**

Accoglienza dei familiari, servizio informazioni e gestione della comunicazione telefonica.

Assistenza nella gestione delle pratiche amministrative e rilascio della dichiarazione prevista dal DGR n. 26316 del 21/03/1997 attestante le componenti della retta relativa alle prestazioni sanitarie e a quelle non sanitarie.

Assistenza all'ospite e ai suoi familiari a partire dalla domanda di ammissione, sino al momento dell'ingresso e per tutta la permanenza dell'ospite nella Casa.

E' l'unità operativa incaricata per le visite guidate alla struttura, previo accordo.

## **SERVIZI DI NATURA ALBERGHIERA**

### **Servizio di Ristorazione**

Offerta di menù stagionali con variazioni giornaliere e alternative fisse per pranzo e cena, selezionati tenendo conto di quanto previsto dalle linee guida sull'alimentazione e l'idratazione.

Possibilità di diete specialistiche, in base alle indicazioni dell'équipe medica.

Merenda e bevande al di fuori dei pasti, secondo i programmi di idratazione.

Di seguito viene fornita l'esemplificazione del menù tipo invernale/estivo, il menù in caso di fragilità alimentari ed il prontuario dietetico.

### **Servizio di Lavanderia e Guardaroba**

Lavaggio della biancheria piana e dei capi personali degli ospiti.

### **Servizio di Manutenzione e Sicurezza**

Controllo e mantenimento di funzionalità ed efficienza delle apparecchiature, degli impianti e delle componenti strutturali e infrastrutturali degli ambienti interni ed esterni della Casa.

### **Servizio di Pulizia**

Lavaggio e sanificazione delle camere e degli spazi comuni.

### **Climatizzazione**

Riscaldamento, sistema di condizionamento e di purificazione dell'aria.

### **Custodia beni personali dell'ospite**

Eventuale custodia dei beni personali dell'ospite dopo compilazione di apposita modulistica. Per i valori conservati personalmente dagli ospiti, la RSA non si assume alcuna responsabilità.

## **IMPEGNI E PROGRAMMI**

### **Modello organizzativo**

Obiettivo cardine è la centralità per il rispetto della dignità della persona e la valorizzazione dell'appartenenza alla famiglia di riferimento dell'ospite.

Come previsto dalla normativa regionale di riferimento per le strutture accreditate dalla Regione Lombardia, la Residenza garantisce l'erogazione di almeno 901 minuti settimanali di assistenza a tutti gli ospiti, da parte delle varie figure professionali che lavorano in equipe utilizzando strumenti e modalità oggettivi e condivisi, mirati a favorire livelli di qualità dell'assistenza valutabili e omogenei.

### **Modello assistenziale**

Le modalità di lavoro, gli strumenti e i documenti utilizzati costituiscono oggetto di formazione del personale sanitario e socio assistenziale della RSA e, al fine di garantirne l'aggiornamento nonché

l'effettiva capacità di supportare gli operatori nel rispondere correttamente e puntualmente agli specifici bisogni assistenziali e terapeutici degli ospiti, vengono periodicamente rivisti.

Le linee guida, i protocolli e le procedure sono il riferimento attraverso il quale il personale medico, infermieristico e ausiliario svolge la propria attività mantenendo un elevato livello delle prestazioni, tali documenti sono custoditi e facilmente reperibili dal personale nei nuclei abitativi.

## **Tutela e partecipazione dell'anziano e della sua famiglia**

La soddisfazione degli ospiti e dei loro parenti viene periodicamente rilevata attraverso un questionario in cui possono esprimere in maniera anonima un'opinione su tutti i servizi. Al termine dell'analisi dei dati viene strutturata una relazione, divulgata all'interno della struttura e discussa in un momento pubblico rivolto ai familiari. Sulla base dei risultati vengono desunti i percorsi prioritari di miglioramento da intraprendere.

Nel rispetto della normativa regionale lombarda sull'accreditamento la RSA Buonomo Cacciamatta 1836 promuove e garantisce la tutela della persona anziana e la partecipazione sua e dei familiari attraverso:

la possibilità di esprimere in maniera personale pareri, di segnalare disfunzioni, di dare suggerimenti attraverso l'apposito modulo disponibile in reception (vedi allegato Scheda per la segnalazione di suggerimenti, criticità o apprezzamenti da parte degli ospiti/familiari). Ad ogni Scheda di Segnalazione pervenuta in forma scritta, la Direzione provvederà a dare risposta entro il tempo massimo di 30 giorni dalla data di ricezione.

la possibilità di incontrare il direttore, il responsabile delle Relazioni con il Pubblico e i responsabili che presidiano i servizi della Casa;

il consenso informato per le cure e l'assistenza e il consenso al trattamento dei dati personali nel rispetto della privacy.

La Cacciamatta srl mette a disposizione delle famiglie il servizio Ufficio Relazioni col Pubblico (URP) che ha il compito specifico di fornire assistenza all'ospite e ai suoi familiari a partire dalla domanda di ammissione, sino al momento dell'ingresso e per tutta la permanenza dell'ospite nella Casa.

L'Ufficio Relazioni col Pubblico segue gli orari degli uffici amministrativi.

Attraverso l'URP è possibile chiedere appuntamento con la Direzione e Direzione Sanitaria della struttura.

È assicurato l'accesso alla RSA dei ministri di culto, dei volontari e delle altre persone la cui presenza sia richiesta dagli ospiti, nel rispetto dei protocolli vigenti nella RSA.

La comunicazione con le ospiti ed i parenti e la tenuta dei fascicoli personali sono impostate nel rispetto della Legge 196/2003 sul diritto alla privacy e successive integrazioni.

## **GIORNATA TIPO**

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della Casa è articolata in modo tale da poter mantenere, entro limiti ragionevoli, orari e modalità vicini alle abitudini degli anziani.

Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di socializzazione, così come il servizio di animazione, in grado di migliorare la qualità di vita e la gradevolezza del soggiorno.

Nella vita della Casa vi sono, inoltre, momenti di aggregazione in cui tutti gli ospiti sono invitati a partecipare con il coinvolgimento dei familiari

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

ore 8.00 - COLAZIONE  
ore 9.00 - RISVEGLIO MUSICALE e GINNASTICA DI GRUPPO  
ore 10.30 - LETTURA DEL GIORNALE – FISIOTERAPIA INDIVIDUALE  
ore 11.00 – ANIMAZIONE OCCUPAZIONALE  
ore 11,50 - INTRATTENIMENTO e BUON APPETITO dell'ANIMAZIONE.  
ore 12.00 - PRANZO  
ore 14.00 - LABORATORI e ATTIVITÀ D'ANIMAZIONE/ TERAPIE FISIOTERAPICHE  
ore 16.00 - S. MESSA  
ore 18.30 – CENA

## **MODALITÀ DI ACCESSO, DI VISITA E DI USCITA**

In condizioni normali l'ingresso è libero dalle ore 8.00 alle 20.00

Al di fuori di questi orari:

- per accedere è necessario suonare il campanello posto all'entrata.
- per uscire o per uscite che si protraggono è necessario informare l'Infermiere professionale.

Le visite dei parenti sono gradite nei seguenti orari:

- dalle ore 09:30 alle ore 11:30
- dalle ore 14:00 alle ore 18:00

Si ricorda che è comunque gradito il libero accesso durante tali orari al fine di agevolare il contatto umano con gli Ospiti migliorandone così la qualità di vita.

A causa dell'emergenza sanitaria in corso per infezione da Sars - Covid 19 le modalità di accesso dei visitatori hanno subito variazioni sulla base della normativa vigente.

Tutte le modifiche organizzative apportate sono state e continueranno a essere tempestivamente comunicate all'utenza.

## **MENU' TIPO**

Il settore ristorativo della Casa prevede un menu diverso ogni giorno, alterna 4 menu settimanali e offre la possibilità di personalizzare le diete in relazione alle prescrizioni mediche contenute nel PAI (piano assistenziale individualizzato).

Un menu-tipo prevede:

- un primo piatto;
- un secondo con contorno;
- pane;
- frutta fresca di stagione;
- dolce (nei giorni festivi)



|            | PRANZO   | CENA  |
|------------|--|---|
| LUNEDI'    | <p>Conchiglie alle 4 p<br/>Cotolette di pollo impanate<br/>Insalata e cavolfiori gratinati<br/>Frutta cotta e fresca</p>     | <p>Minestra di riso e prezzemolo<br/>Formaggi misti<br/>Patate lesse<br/>Frutta fresca e cotta</p>          |
| MARTEDI'   | <p>Fusilli al pesto leggero<br/>Ossibuchi di tacchino<br/>Insalata e verza in umido<br/>Frutta fresca e cotta</p>            | <p>Passato di verdura con crostini<br/>Tortino di spinaci<br/>Carote lesse<br/>Frutta cotta e fresca</p>    |
| MERCOLEDI' | <p>Risotto alla parmigiana<br/>Bollito misto<br/>Insalata e purè di patate<br/>Frutta fresca e cotta</p>                     | <p>Pasta e fagioli<br/>Cotto, mortadella e formaggi<br/>Fagiolini lessi<br/>Frutta fresca e cotta</p>       |
| GIOVEDI'   | <p>Tortelli burro e salvia<br/>Arista di suino al latte<br/>Patate al forno<br/>Frutta cotta e cruda</p>                     | <p>Crema di piselli e riso<br/>Formaggi e cotto<br/>Carote lesse<br/>Frutta cotta e fresca</p>              |
| VENERDI'   | <p>Spaghetti al tonno, pomodoro, origano<br/>Bastoncini di pesce<br/>Porri gratinati<br/>Frutta fresca e cotta</p>           | <p>Zuppa di verdura<br/>Bruschetta di pane al forno<br/>Fagioli prezzemolati<br/>Frutta fresca e cotta</p>  |
| SABATO     | <p>Risotto allo zafferano<br/>Spezzatino di tacchino alle erbe<br/>Insalata e piselli in umido<br/>Frutta fresca e cotta</p> | <p>Quadrucchi in brodo<br/>Formaggi misti e pr. crudo<br/>Barbabietole<br/>Frutta fresca e cotta</p>        |
| DOMENICA   | <p>Pasta pasticciata al forno<br/>Coniglio con polenta<br/>Insalata e spinaci saltati<br/>Dolce della casa</p>               | <p>Minestra di riso e latte<br/>Affettati misti e formaggi<br/>Fagiolini lessi<br/>Frutta cotta e cruda</p> |

## RETTE

Le rette attualmente in vigore in RSA sono le seguenti:

|  |                     |
|--|---------------------|
| Ospiti RSA residenti Tavernola Bergamasca                  | 72,50 € giornalieri |
| Ospiti RSA non residenti                                   | 72,50 € giornalieri |
| Ospiti SOLLIEVO con permanenza superiore a 2 mesi          | 72,50 € giornalieri |
| Ospiti SOLLIEVO con permanenza inferiore o uguale a 2 mesi | 90,00 € giornalieri |

Sono previsti i seguenti supplementi facoltativi sia sui ricoveri definitivi che su quelli di sollievo:

- 8,00 € giornalieri: supplemento camera singola;
- 1,50 € giornalieri: lavaggio e stiratura della biancheria personale (fatta eccezione per i capi da lavarsi a secco);
- 1,50 € giornalieri: approvvigionamento farmaci (quota ticket) come previsto dal S.S.R. e fornitura farmaci non soggetti ad esenzione.

Per gli ospiti della RSA residenti nel comune di Tavernola Bergamasca e aventi i requisiti richiesti, sarà riconosciuta una compartecipazione alla spesa da parte della Fondazione Cacciamatta, previa presentazione della certificazione ISEE.

Un posto letto può essere tenuto a disposizione di un ospite per qualche giorno, su prenotazione (fatta anche telefonicamente) prima dell'effettivo inizio del ricovero in RSA.

Tale periodo va dal giorno di prenotazione sino all'inizio del ricovero.

Tutti i giorni di "fermo letto" verranno addebitati nella prima fattura per un importo pari alla retta giornaliera.

Per Servizio Sollievo si intende un ricovero temporaneo per particolari situazioni di bisogno degli ospiti o del Caregiver/familiare.

La retta comprende oggi i seguenti servizi:

- alloggio;
- assistenza medica come previsto dal S.S.R.;
- ausili per l'incontinenza come previsto dal S.S.R.;
- assistenza medica complementare;
- infermieristici, assistenziali e riabilitativi;
- attività educativa e di animazione;
- protesi ordinarie come previsto dal S.S.R.;
- alberghiero e ristorazione;
- taglio della Barba.

Per gli ospiti inseriti nei 5 posti a contratto farmaci e ausili saranno compresi nella retta e verranno forniti della struttura.

La retta non comprende:

- Servizio di parrucchiere/a;
- Servizio lavanderia;
- Fornitura farmaci;
- Servizio estetico;
- Trasporto per accompagnamenti a visite mediche e/o ricoveri ospedalieri;
- La retta non comprende i corrispettivi per chiamate e trasporto con mezzi pubblici e

privati, spese funerarie, visite specialistiche.

Vedasi Tariffario servizi (Allegato E) in cui sono inseriti i listini prezzo dei servizi di parrucchiere/a, estetico e di trasporto a disposizione degli ospiti della RSA. Qualora si renda necessario l'utilizzo di ausili speciali (carrozze, girelli, protesi varie, ecc...) per garantire le migliori condizioni psico-fisiche o a seguito dell'aggravamento delle stesse si procederà a richiedere l'attivazione da parte del Medico di Medicina Generale di visite specialistiche volte alla richiesta di fornitura da parte del SSR; qualora tale fornitura non fosse di competenza del SSR si valuterà in funzione della tipologia di necessità determinare se sarà fornito dalla struttura o se sarà cura dell'ospite o parente e/o garante soddisfare tale esigenza.

Ad ogni ospite è previsto inoltre annualmente, il rilascio della dichiarazione prevista dalla d.g.r. 21 marzo 1997 n. 26316 che attesti le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

N.B. Con il ricovero definitivo verrà avviata la procedura per il cambio di residenza presso la RSA.

## **PERIODO DI PROVA E DIMISSIONI**

Per valutare se l'Ospite è idoneo alla vita di comunità, si effettuerà un periodo di prova della durata di un mese. Qualora tale prova non desse esito positivo, l'Amministrazione si ritiene autorizzata a dimettere l'Ospite stesso.

Gli Ospiti saranno dimessi dalla Residenza:

- a richiesta, degli stessi, previa comunicazione all'Amministrazione;
- a richiesta dei parenti, sempre con il consenso dell'interessato.

Il preavviso scritto richiesto è di almeno 15 giorni.

Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta l'addebito dell'importo corrispondente ai giorni di mancato preavviso.

L'Amministrazione può dimettere l'Ospite con proprio provvedimento:

- per documentata incompatibilità alla vita comunitaria ed alle regole della convivenza;
- in caso di protratta morosità nel pagamento della retta;
- su parere del Responsabile della comunità o del Responsabile sanitario.

Alla dimissione verranno consegnati al familiare di riferimento:

- la relazione sanitaria di dimissione;
- i documenti personali (CRS-SISS, carta d'identità, libretto di esenzione);
- gli effetti personali.

In caso di decesso la retta viene addebitata fino al giorno stesso dell'evento, quanto versato anticipatamente verrà restituito.

Le ipotesi di recesso o risoluzione del contratto di degenza, nonché le dimissioni, avverranno in forma assistita dal Comune e dall'ASST in base agli allegati del DGR 2569 del 31.10.2014, previa informativa a cura della Cacciamatta Srl.

## PROCEDURE DI ACCETTAZIONE E DIMISSIONE

### MODALITA' DI AMMISSIONE

Anche la Cacciamatta Srl ha aderito all'iniziativa dell'ATS della Provincia di Bergamo di utilizzare un modello unico di domanda per facilitare e favorire le famiglie che si trovano ad affrontare problematiche relative alla salute dei famigliari anziani e la conseguente perdita di autonomia. Per essere ospitati è quindi necessario inoltrare detta domanda che è possibile ritirare presso qualsiasi RSA, sul sito dell'ATS nella sezione Strutture Socio Sanitarie – DSP Waiting list o sul ns. sito internet.

La domanda, completa di allegati, viene inserita nella Lista d'attesa interna nonché in quella predisposta dall'ATS della Provincia di Bergamo sul suo portale.

Quando si libera un posto nella residenza, i preposti provvedono alla individuazione del primo avente diritto e contattano il parente indicato sulla domanda di ammissione.

### GRADUATORIA – LISTA D'ATTESA

La validità della domanda in graduatoria è a tempo indeterminato.

Nell'accoglimento delle domande si stabiliscono le priorità secondo i bisogni sanitari e sociali attraverso la classificazione Sosia di ogni Ospite e a parità di classificazione costituisce titolo di precedenza la data di presentazione cronologica della domanda.

Le domande presentate da utenti residenti nel comune di Tavernola Bergamasca avranno precedenza nella graduatoria della lista d'attesa.

### MODALITA' DI ACCOGLIENZA

In questa casa si accolgono in prevalenza persone ultra sessantacinquenni non autosufficienti, quelle del paese o dei paesi limitrofi, per dare la possibilità di vivere nel proprio contesto storico e ambientale e per dare maggiore possibilità a parenti e amici di fare loro visita.

Le richieste vengono valutate dall'Unità di Valutazione della RSA (amministratore, responsabile sanitario e coordinatrice).

È particolarmente gradito e opportuno presentare la struttura e i servizi offerti mediante una visita guidata a cura dell'unità operativa, costituita dall'animatore e da un'assistente alla persona, affinché il potenziale ospite e i familiari possano prendere visione della struttura.

L'ingresso in struttura è previsto preferibilmente dal **lunedì al venerdì** dalle ore **9:30** alle ore **11:30 e dalle 14.00 alle 17.00**; in tali orari si garantisce la presenza del medico ed una migliore accoglienza multi professionale. Eventuali esigenze di orario o giorno diverse da quelle esposte, possono essere concordate direttamente con la direzione sanitaria.

L'equipe d'accoglienza è solitamente composta dal personale amministrativo e dal personale infermieristico che provvederanno successivamente ad accompagnarlo insieme con i familiari nel nucleo di residenza ove avrà la possibilità di conoscere gli altri membri dell'equipe, il Responsabile della comunità e il Responsabile Sanitario. In questa fase vengono fornite le prime notizie riguardanti il nucleo per facilitare il naturale inserimento nella vita della Casa, si accompagna l'ospite in camera e si raccolgono le prime notizie sanitarie con particolare attenzione alla terapia in atto, per evitare interruzioni.

Nel corso dei successivi 7 giorni i componenti dell'equipe multi professionale concorrono a definire il Piano di Assistenza Individualizzato finalizzato a rilevare bisogni, problemi e propensioni dell'ospite in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura.

L'Amministrazione della Casa si riserva la facoltà di assegnare all'ospite un'unità abitativa che sia atta a garantire la sua migliore socializzazione e tutela, tenendo conto delle esigenze della vita comunitaria. Per motivazioni di natura logistica, sanitaria e organizzativa, la Rsa può decidere di effettuare spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata, dopo averne data comunicazione all'ospite ed al familiare di riferimento.

La Carta dei Servizi e' disponibile sul sito web: [www.cacciamatta.it](http://www.cacciamatta.it) e viene consegnata con il Contratto di Ingresso.

Si ricorda che, all'ingresso degli Ospiti in RSA, devono essere consegnati la loro carta d'identità e tessera sanitaria (in seguito all'ingresso, decadrà il medico di base), libretti di esenzione e verbale della visita di invalidità; verrà effettuato il cambio di residenza per un ricovero definitivo.

All'ingresso dell'ospite, verranno pertanto consegnati i seguenti documenti:

- *CONTRATTO DI INGRESSO* da sottoscrivere;
- *CARTA DEI SERVIZI CON QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE e MOD. COMUNICAZIONE ALL'UTENZA*;
- *CODICE ETICO*;
- *CONSENSO INFORMATO*.

Annualmente si richiederà la compilazione del QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE per Ospiti o parenti (allegato A), dove in calce si possono esprimere osservazioni, suggerimenti e proposte costruttive.

Sarà compito della Direzione rielaborare i contenuti raccolti nei questionari, e renderli noti agli Ospiti ed ai parenti, tramite un incontro per discutere sulle eventuali criticità emerse e sulle proposte per le migliorie da apportare.

Eventuali richieste o segnalazioni, è sempre possibile inoltrarle con la scheda sopraccitata, o in forma scritta sul modulo COMUNICAZIONE DELL'UTENZA (allegato B) tramite la segreteria, alla referente Bettoni Barbara, responsabile delle relazioni con il pubblico, che sarà tenuto a rispondere entro 30 gg. dalla richiesta.

Inoltre, previo appuntamento è possibile effettuare una visita guidata all'interno della struttura rivolgendosi all'educatrice.

È inoltre possibile rivolgersi agli uffici di Pubblica Tutela, all' Ufficio di Relazione con il Pubblico, secondo le competenze e i ruoli descritti nell'OPUSCOLO INFORMATIVO SERVIZI A TUTELA DEL CITTADINO, allegato C della presente Carta dei Servizi

Per informazioni sanitarie o rilascio di copia del fascicolo socio-sanitario va inoltrata richiesta scritta e motivata all'Amministrazione, tramite il modulo RICHIESTA DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA (allegato D) la quale, provvederà al rilascio di copia conforme all'originale entro 30 giorni in conformità al Regolamento di Accesso ai Documenti Amministrativi. (D.P.R. n.184 del 12/04/2006). La presa visione della documentazione è gratuita; il rilascio di copia potrebbe essere subordinato al rimborso dei costi di riproduzione. Importo da pagare euro 15,00 (fino a 20 pagine + 0,15 cent ogni pagina eccedente).

Di seguito (allegato F) il CORREDO BASE necessario per l'inserimento in RSA.

Altre note a cui l'ospite e i congiunti è bene che siano a conoscenza per favorire una convivenza migliore:

- 1) La Casa di Riposo cerca di offrire un'assistenza il più adeguata possibile ai bisogni dell'anziano. Essa però non può sostituire i rapporti socio-affettivi della famiglia e della realtà territoriale da cui l'ospite proviene. Ai familiari si chiede di collaborare per far fronte a tutte le esigenze materiali e morali dell'ospite nel rispetto delle sue libere scelte.
- 2) La sistemazione degli Ospiti nelle camere viene determinata dall'Ente con riferimento alle esigenze oggettive degli Ospiti e alle disponibilità del servizio, valutate, dal Responsabile Sanitario e dalla Coordinatrice.
- 3) Ognuno cerchi di tenere presenti le esigenze degli altri pazienti nell'uso delle strutture comuni, nell'impiego di apparecchi radiotelevisivi, nel rispetto del divieto di fumare, nell'evitare rumori o disturbi di qualsiasi genere.

- 4) La Cacciamatta Srl, dichiara di aver stipulato con Compagnia Assicurativa di primaria importanza, idonea polizza assicurativa a copertura della responsabilità civile, a garanzia dei danni che possano accadere agli Ospiti o a terzi, in conformità alle normative vigenti.
- 5) Una eventuale assistenza integrativa privata a carico dell'Ospite è possibile con preavviso alla Direzione, nel rispetto delle competenze degli operatori e delle esigenze organizzative del servizio.
- 6) Le visite dei famigliari, pur non esistendo rigidi orari, dovranno avvenire nel rispetto della convivenza e dell'attività degli operatori. Per i parenti che aiutano gli ospiti al momento dei pasti, gli orari sono: pranzo alle 12.00 e cena alle 18.30
- 7) Per l'anno in corso non è richiesto alcun versamento a titolo di deposito cauzionale. La retta prevista dovrà essere versata entro i primi dieci giorni del mese stesso, nelle modalità richieste dall'Ente. Per i giorni di assenza la retta va comunque corrisposta per il mantenimento del posto letto.
- 8) L'Ospite, ha facoltà di recedere il contratto in qualsiasi momento, dando preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, con comunicazione scritta su carta libera o su apposito "Modulo richiesta di dimissioni" da compilare presso l'ufficio segreteria. Il mancato rispetto del termine di preavviso, comporta l'addebito dell'importo corrispondente ai giorni di mancato preavviso.
- 9) È vietato procedere alla stipula di qualsiasi atto notarile o comunque avente valore legale all'interno della Casa. Eventuali deroghe devono essere formalmente autorizzate dalla Direzione.
- 10) Per qualsiasi problema di convivenza, di assistenza, l'Ospite o chi per esso, può far riferimento alla coordinatrice infermieristica e alla direzione.
- 11) Un ricovero potrà in ogni momento cessare a richiesta dell'Ospite capace di intendere e di volere senza alcuna responsabilità della Casa di Riposo.

## **NORME GENERALI PER LA SICUREZZA**

Nella RSA è attivo un servizio di vigilanza 24 ore su 24/ in grado di allertare il personale coinvolto nelle procedure per la gestione delle emergenze.

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 istruzioni.

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.

## **DIRITTI DELL'OSPITE**

### Informazione

Tra i diritti essenziali vi è quello di essere puntualmente informato sullo stato di salute e sulle cure necessarie. Possono essere richieste queste informazioni al medico del reparto durante la

visita quotidiana e consigliamo di non chiedere informazioni di carattere medico al personale infermieristico che non può essere in grado di rispondere con la completezza e la competenza del medico.

### Riservatezza

Gli addetti al servizio sanitario sono tenuti al segreto professionale su tutto ciò che riguarda la situazione clinica e la sfera della vita privata dei pazienti. È diritto di ciascuno chiedere che nessuna informazione venga data sul suo stato di salute e il personale non darà per telefono alcune informazioni sui pazienti ricoverati.

### Dignità personale

La dignità di persona deve essere costantemente rispettata da tutti, sotto l'aspetto fisico, morale e spirituale. La massima cortesia nei confronti degli ospiti viene richiesta a tutti gli operatori.

Osservazioni in proposito possono essere rivolte al Responsabile dei rapporti pubblici, al medico responsabile, agli altri medici e alla responsabile di reparto. Chiediamo tuttavia di avere comprensione per chi svolge un'attività professionale difficile, impegnativa.

Il personale rispetta le Sue opinioni e le Sue convinzioni.

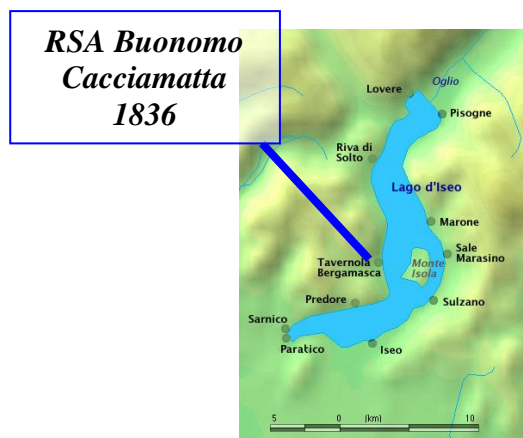
## **RESPONSABILITA' PERSONALE**

Gli ospiti, o i loro familiari se aventi titolo, possono non accettare il trattamento, gli interventi o le cure che vengono loro proposte. Di fronte a tale accadimento l'ospite, e/o i suoi congiunti, è chiamato alla piena responsabilità per le conseguenze del caso.

## **DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI**

RSA Buonomo Cacciamatta si trova a TAVERNOLA BERGAMASCA (comune di 2.272 abitanti della [provincia di Bergamo](#)) in località Cambianica.

Situato sulla sponda occidentale del [Lago d'Iseo](#), dista 38 chilometri dal [capoluogo orobico](#).



### **Arrivando con l'autobus:**

Da Bergamo, partenza dalla Stazione Autolinee, si può raggiungere in pullman la Rsa Buonomo Cacciamatta 1836 tramite Servizio di Trasporto SAB Linea per Tavernola B.sca, con fermata sul lungolago di Tavernola B.sca a circa 1.5 km dalla struttura.

### **Arrivando con l'automobile:**

Dall'Autostrada A4, direzione BRESCIA-MILANO, uscendo al Casello di Palazzolo si deve imboccare la 3° strada alla rotonda e seguire le indicazioni per Sarnico e successivamente per Lovere.

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE - R.S.A. Buonomo Cacciamatta 1836

Il presente questionario può essere compilato dagli Ospiti o dai loro familiari, per esprimere una valutazione oggettiva sulla organizzazione dei servizi della RSA. Le segnalazioni e le proposte raccolte attraverso i questionari, aiuteranno la Direzione ad individuare i punti critici del servizio offerto e ad adottare le misure necessarie per migliorarli.

#### ACCOGLIENZA

##### ACCOGLIENZA DA PARTE DI QUESTA RSA ALL'ARRIVO IN STRUTTURA:

|        |       |             |               |            |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|
| OTTIMO | BUONO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE | NON SAPREI |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|

#### AREA SANITARIA

##### DISPONIBILITÀ DA PARTE DEL MEDICO DELLA STRUTTURA

|        |       |             |               |            |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|
| OTTIMO | BUONO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE | NON SAPREI |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|

##### TRATTAMENTI INFERMIERISTICI E ASSISTENZIALI

|        |       |             |               |            |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|
| OTTIMO | BUONO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE | NON SAPREI |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|

##### CORTESIA E GENTILEZZA DA PARTE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO E ASSISTENZIALE

|        |       |             |               |            |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|
| OTTIMO | BUONO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE | NON SAPREI |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|

#### FISIOTERAPIA

##### CORTESIA E GENTILEZZA DA PARTE DEL PERSONALE DELLA FISIOTERAPIA

|        |       |             |               |            |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|
| OTTIMO | BUONO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE | NON SAPREI |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|

##### PROFESSIONALITÀ DEI FISIOTERAPISTI

|        |       |             |               |            |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|
| OTTIMO | BUONO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE | NON SAPREI |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|

##### SERVIZI OFFERTI DALLA FISIOTERAPIA

|        |       |             |               |            |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|
| OTTIMO | BUONO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE | NON SAPREI |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|

#### AREA ALBERGHIERA

##### SCELTA DEI MENÙ

|        |       |             |               |            |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|
| OTTIMO | BUONO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE | NON SAPREI |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|

##### QUALITÀ DEI PASTI SERVITI:

|        |       |             |               |            |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|
| OTTIMO | BUONO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE | NON SAPREI |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|

##### QUANTITÀ DELLE PORZIONI:

|        |       |             |               |            |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|
| OTTIMO | BUONO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE | NON SAPREI |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|

##### PULIZIA AMBIENTI SALE PRANZO

|        |       |             |               |            |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|
| OTTIMO | BUONO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE | NON SAPREI |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|

#### SERVIZI GENERALI

##### PULIZIA DELLE STANZE, SERVIZI, REPARTI

|        |       |             |               |            |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|
| OTTIMO | BUONO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE | NON SAPREI |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|

##### SERVIZIO DI PARRUCCHIERE

|        |       |             |               |            |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|
| OTTIMO | BUONO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE | NON SAPREI |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|



**SERVIZIO DI TRASPORTO**

|        |       |             |               |            |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|
| OTTIMO | BUONO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE | NON SAPREI |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|

**ANIMAZIONE E L'AREA SOCIALE**

**CORTESIA E GENTILEZZA DA PARTE DEL PERSONALE DELL'ANIMAZIONE**

|        |       |             |               |            |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|
| OTTIMO | BUONO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE | NON SAPREI |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|

**SODDISFAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE**

|        |       |             |               |            |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|
| OTTIMO | BUONO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE | NON SAPREI |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|

**CAPACITÀ DEGLI ANIMATORI DI COINVOLGERE L'OSPITE**

|        |       |             |               |            |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|
| OTTIMO | BUONO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE | NON SAPREI |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|

**PRESENZA DEI VOLONTARI NELLA RSA - CDI PER LE VARIE ATTIVITÀ PROPOSTE**

|        |       |             |               |            |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|
| OTTIMO | BUONO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE | NON SAPREI |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|

**SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO RELIGIOSO PROPOSTO**

|        |       |             |               |            |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|
| OTTIMO | BUONO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE | NON SAPREI |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|

**UFFICIO AMMINISTRATIVO**

**CHIAREZZA NELLA DOCUMENTAZIONE CONSEGNATA PER L'INSERIMENTO:**

|        |       |             |               |            |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|
| OTTIMO | BUONO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE | NON SAPREI |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|

**CHIAREZZA MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLE RETTE E DEL REGOLAMENTO INTERNO**

|        |       |             |               |            |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|
| OTTIMO | BUONO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE | NON SAPREI |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|

**CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE AMMINISTRATIVO**

|        |       |             |               |            |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|
| OTTIMO | BUONO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE | NON SAPREI |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|

**CHIAREZZA DELLA CARTA DEI SERVIZI**

|        |       |             |               |            |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|
| OTTIMO | BUONO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE | NON SAPREI |
|--------|-------|-------------|---------------|------------|

**È POSSIBILE INOLTRE RECLAMI PRESSO L'UFFICIO UTILIZZANDO GLI APPOSITI MODULI PRESENTI ALL'INGRESSO DELLA STRUTTURA.**

**INFORMAZIONI SULLA PERSONA CHE HA COMPILATO IL QUESTIONARIO**

**Livello di parentela :** ..... **Data :** .....

**UNO SPAZIO DI LIBERA OPINIONE**

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**COMUNICAZIONI DELL'UTENZA**

*All'attenzione della Direzione*

Data ..... Modalità di presentazione .....  
(orale, per iscritto, via fax o telefonica)

| Generalità di chi scrive |
|--------------------------|
| NOME                     |
| COGNOME                  |
| INDIRIZZO                |
| TELEFONO                 |
| FIRMA                    |

| Generalità Ospite |
|-------------------|
| NOME              |
| COGNOME           |
| PIANO             |

| Area Generalità Ospite |
|------------------------|
|                        |

| Oggetto della comunicazione (reclamo, segnalazione, guasto, suggerimento) |
|---|
|   |
|   |
|   |
|   |
|   |
|   |
|   |
|   |
|   |
|   |
|   |
|   |
|   |
|   |
|   |

### **OPUSCOLO INFORMATIVO SERVIZI A TUTELA DEL CITTADINO UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA (www.ats-bg.it)**

L'ufficio è previsto da norme regionali, ha ruolo autonomo ed indipendente e rappresenta la "voce dei cittadini" nei confronti delle strutture sanitarie e socio-sanitarie bergamasche.

Rientra fra i suoi compiti quello di operare perché vengano effettivamente praticati i diritti all'informazione, all'accesso alle prestazioni, al rispetto della libertà e dignità della persona, intervenire sistematicamente ed in modo strutturato alla personalizzazione ed umanizzazione dei servizi affinché il sistema sia sempre più vicino alle reali necessità ed ai bisogni dei cittadini.

Nello specifico:

- raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato disservizi nei settori sanitari e socio-sanitari;
- accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, rappresentandole alle Direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti;
- si rapporta con le organizzazioni sindacali, del volontariato e dell'associazionismo, per favorire una corretta informazione sulla fruizione dei servizi sanitari e socio sanitari.

L'ufficio può essere contattato direttamente durante i seguenti orari:  
dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 16,00.

E' preferibile, se possibile, fissare un appuntamento.

Le segnalazioni possono essere effettuate:

- di persona allo sportello (Bergamo - Via Gallicciolli, 4 - Sede centrale ATS);
- Telefonicamente al n. 035/385296;
- Via Fax al n. 035/385313 (indicando all'attenzione dell'Ufficio Pubblica Tutela);
- Via mail al seguente indirizzo di posta elettronica: [upt@ats-bg.it](mailto:upt@ats-bg.it);

### **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – ATS BERGAMO (www.ats-bg.it)**

L'ufficio è gestito da personale dell'ATS.

Nello specifico garantisce:

- Informazione, accoglienza ed orientamento dei cittadini cioè informazione sui servizi e accesso a questi, ascolto delle esigenze degli utenti e raccolta delle loro segnalazioni e reclami;
- Progettazione e realizzazione di azioni finalizzate a rispondere ai bisogni dei cittadini e degli altri soggetti pubblici di riferimento realizzando una rete di relazioni con i soggetti accreditati, facendosi anche promotore di progetti nel segno dell'innovazione e della semplificazione;
- Funzione di marketing istituzionale e verifica della soddisfazione del cittadino rispetto all'erogazione dei servizi direttamente garantiti.

Da contattare il numero verde gratuito: **800447722**.

Sono deputati ad assolvere a tali compiti gli Uffici Relazioni con il Pubblico centrale e territoriali, questi ultimi dislocati nelle principali sedi erogative della provincia.

I referenti URP territoriali svolgono la loro attività coordinati dal Responsabile dell'URP, da cui dipendono funzionalmente.

I recapiti telefonici e gli indirizzi mail sono disponibili sul sito, a seconda dell'ambito territoriale di riferimento

### **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – ASST BERGAMO EST**

#### **Competenze dell'Ufficio di Pubblica Tutela :**

- raccogliere richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato disservizi nei settori sanitari e socio-sanitari
- accogliere proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, per presentarle alle Direzioni competenti per l'adozione di eventuali provvedimenti
- rapportarsi con le organizzazioni sindacali, del volontariato e dell'associazionismo, per favorire una corretta informazione sulla fruizione dei servizi sanitari e socio-sanitari

Orari apertura Ufficio di Pubblica Tutela: tutti i Mercoledì (dalle ore 10.00 alle ore 13.00)

L'Ufficio può essere contattato direttamente, telefonicamente al n. 035.306.3787 durante gli orari di apertura oppure tramite e-mail all'indirizzo [upt@asst-bergamoest.it](mailto:upt@asst-bergamoest.it).

## **ALLEGATO D**

### **RICHIESTA DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA**

(Decreto legislativo 18/8/2000 nr. 267, Legge 7/8/1990 nr. 241, DPR 12/4/2006 nr. 184)

Il sottoscritto (Cognome e Nome) \_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_ Provincia di \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Residente a (Comune) \_\_\_\_\_ Provincia di \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_

in Via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_

### **CHIEDE DI**

(barrare la casella che interessa)

- Prendere visione
- Avere copia in carta semplice

del seguente documento amministrativo:

---

---

---

sulla base delle seguenti motivazioni:

---

---

---

---

### **ATTENZIONE:**

**1) Informativa sulla privacy:** Ai sensi dell'articolo 13 del decreto legislativo 196/2003 i dati riportati nella presente domanda saranno trattati al fine di dare esecuzione alla Sua richiesta. Il trattamento avverrà in modo manuale ed informatizzato.

Il conferimento dei dati personali è obbligatorio, pena l'impossibilità di soddisfare la richiesta.

Titolare del trattamento è la Cacciamatta Srl, con sede a Tavernola B.ca (BG) in via San Rocco, sn.

Al Responsabile del trattamento disponibile presso la nostra sede ci si può rivolgere per far valere i diritti previsti dall'art. 7 del decreto legislativo 196/2003.

**2) Notifica ai controinteressati:** Si avverte che, ai sensi dell'articolo 3 del DPR 12/4/2006 nr. 184, prima dell'accesso ai documenti richiesti (presa visione o rilascio di copia), copia della presente domanda viene inviata ad eventuali soggetti controinteressati i quali hanno la possibilità, entro dieci giorni dal ricevimento, di presentare una motivata opposizione alla richiesta di accesso.

**3) Costi:** a) La presa visione della documentazione è gratuita; b) il rilascio di copia potrebbe essere subordinato al rimborso dei costi di riproduzione. Importo da pagare euro 15,00 (20 pagine + 0,15 cent ogni pagina eccedente)

**4) Rilascio documenti:** la visione o il rilascio di copie avverrà una volta concluso l'iter di cui all'articolo 3 del DPR 184/2006 - "Notifica ai controinteressati" - previa comunicazione, anche telefonica, da parte dell'Ufficio competente sulla data e luogo per la visione o il ritiro della documentazione.

Data \_\_\_\_\_ Firma del Richiedente \_\_\_\_\_

Firma del Responsabile che ritira la domanda \_\_\_\_\_

## Riservato all'ufficio in cui sono depositati i documenti

Responsabile \_\_\_\_\_

SI DISPONE

- Che sia autorizzata la visione richiesta
- Che sia autorizzato il rilascio delle copie richieste (previo rimborso dei costi di produzione)
- Che venga predisposto il seguente provvedimento:
  - di diniego
  - limitativo

In quanto:

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Il Direttore \_\_\_\_\_

## Dichiarazione del richiedente di presa visione o della consegna degli atti

Io sottoscritto \_\_\_\_\_ dichiaro:

- di aver preso visione dei documenti richiesti;
- di aver ricevuto copia dei documenti richiesti;
- di aver ricevuto copia della comunicazione di differimento/limitazione/rifiuto di accesso agli atti.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

### **Tariffario dei servizi supplementari a disposizione degli ospiti della RSA**

I Servizi a disposizione sono i seguenti:

#### **Servizio di parrucchiere/a**

Ogni mercoledì è a disposizione il servizio di parrucchiera tenuto direttamente in struttura con l'intento di rispondere ad esigenze particolari dei nostri ospiti.

Le prestazioni offerte e i corrispondenti prezzi sono i seguenti:

| SERVIZI                   | PREZZO  |
|---------------------------|---------|
| Taglio uomo/donna         | 11,00 € |
| Colore                    | 20,00 € |
| Piega phon o bigodini     | 11,00 € |
| Permanente capelli corti  | 20,00 € |
| Permanente capelli lunghi | 22,00 € |
| Fissatore per piega       | 2.50 €  |

#### **Servizio di estetica**

Ogni mese, il 2° e il 4° venerdì del mese, è a disposizione il servizio di estetica tenuto direttamente in struttura con l'intento di rispondere ad esigenze particolari dei nostri ospiti.

Le prestazioni offerte e i corrispondenti prezzi sono i seguenti:

| SERVIZI                                     | PREZZO      |
|---|-------------|
| Calli/Duroni/Unghie incarnite               | 5,00 € cad. |
| Cura del piede (unghie/duroni/calli/smalto) | 25,00 €     |
| Piede estetico (taglio unghie e smalto)     | 15,00 €     |
| Manicure (taglio unghie e smalto)           | 10,00 €     |

**C**

## **CORREDO BASE**

N°. assegnato

Il CORREDO BASE di seguito dettagliato è lo standard necessario e richiesto per la convivenza in RSA.

Eventuali modifiche sono possibili per specifiche esigenze dell'ospite (comfort, abitudini), solo se compatibili con le esigenze della RSA e tese comunque al benessere psicofisico dell'ospite.

Nella selezione del corredo è quindi opportuno che i familiari tengano presente le abitudini dell'anziano evitando però di includere capi particolarmente delicati, di difficile lavaggio e manutenzione, per i quali la RSA e la lavanderia non potranno rispondere per l'eventuale danneggiamento, restringimento o infeltrimento degli stessi.

Sarà cura del personale della RSA indicare l'opportunità di un corredo diverso dettato da particolari esigenze dell'ospite, sia all'ingresso che successivamente. Lo stesso dicasi nel caso di necessità di reintegro di indumenti logorati dall'uso.

La Direzione raccomanda di non fornire indumenti che richiedano in fase di lavaggio trattamenti specifici o particolarmente delicati e non risponde di eventuali disservizi all'ospite derivanti da un corredo che non preveda il rispetto delle quantità minime.

**In fase d'ingresso siamo a chiedere ai famigliari/referenti di identificare tutti i capi del corredo e a consegnarlo all' ufficio amministrativo**

**Ogni capo che verrà portato in RSA successivamente al giorno d'ingresso, dovrà essere contrassegnato e consegnato in ufficio amministrativo che provvederà alla trasferirlo alla lavanderia .**

**La Direzione della RSA e la lavanderia non risponderanno pertanto per capi consegnati con modalità differenti da quelle indicate e non codificati.**

Oltre al corredo base si richiede una piccola borsa da viaggio da utilizzare in caso di ricovero ospedaliero.

N°. corredo

| N°. minimo | Descrizione capo            | N°. consegnato | N°. minimo | Descrizione capo  | N°. consegnato |
|------------|-----------------------------|----------------|------------|---|----------------|
| 5 paia     | Mutande o boxer             |                | 1          | Scarpe adeguate a deambulazione e fisioterapia  |                |
| 10 paia    | Calzini in cotone o collant |                | 1          | Vaschetta per protesi dentaria  |                |
| 6-7        | Camicie da notte / pigiami  |                | 6-7        | Felpe/maglie/lupetti/girocolli  |                |
| 6-7        | t-shirt                     |                | 2          | Cardigan  |                |
| 7          | Tute                        |                | 1          | Borsa da viaggio piccola  |                |
| 1x10       | Fazzoletti di carta         |                | 1          | Giaccone o giubbino per eventuali uscite ( in base alla stagione)                                 |                |
| 10         | Pantaloni/ fuseaux          |                | 1          | Pantofole adeguate a deambulazione  |                |
| 10         | Maglie intime in cotone     |                | 1          | Trousse con gli effetti personali abituali (spazzola, pettine, spazzolino, rasoio elettrico, etc) |                |
| 6          | Camicie e/o magliette       |                |            |   |                |

**\*no salviette, no lenzuola per letto, no detersivi per igiene personale ( tutto in dotazione della struttura)**

Nome e Cognome Ospite \_\_\_\_\_

Nome e Cognome referente (se necessario)\* \_\_\_\_\_

Data e Firma Leggibile ospite o referente \_\_\_\_\_

\*Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di intendere e di volere o è fisicamente impossibilitato a firmare si richiede firma di un referente. Qualora non sia l'ospite a firmare, il firmatario, sottoscrivendo la presente informativa, autocertifica che l'ospite è nelle condizioni di cui sopra.



## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

### Introduzione

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 di 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 di 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 della 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, là 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 di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio «di solidarietà», enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là 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 della persona;

- il principio «di salute», enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là 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 Ata (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 dal 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 il 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 di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

### La società e le Istituzioni hanno il dovere:

- 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 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.
- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
- 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 garantisca il pieno rispetto della dignità umana.