CACCIAMATTA S.R.L.

Carta dei servizi
Rsa Sant'Angela Merici - Casazza

Marzo 2025

RSA CASA SANT'ANGELA MERICI
Via G. Natta n.2 CASAZZA Tel. 035 812050 santangelamerici@cacciamatta.it
Sede legale Via San Rocco sn TAVERNOLA BERGAMASCA Tel. 035 931023
C.F. e P.IVA 03492560168
www.cacciamatta.it - cacciamatta@legalmail.it

Gentile Signora, Gentile Signore;

Le diamo il benvenuto 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 Sant' Angela Merici, accogliente e ospitale, con personale preparato e attento che Le 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 nel rispetto statutario 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 ultra sessantacinquenni 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.

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;
- ***accudire e curare al meglio per il recupero delle funzioni***;
- ***favorire la costruzione di relazioni sociali per l'anziano*** all'interno e all'esterno della struttura;
- ***mettere l'ospite in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;***
- ***salvaguardarlo 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.

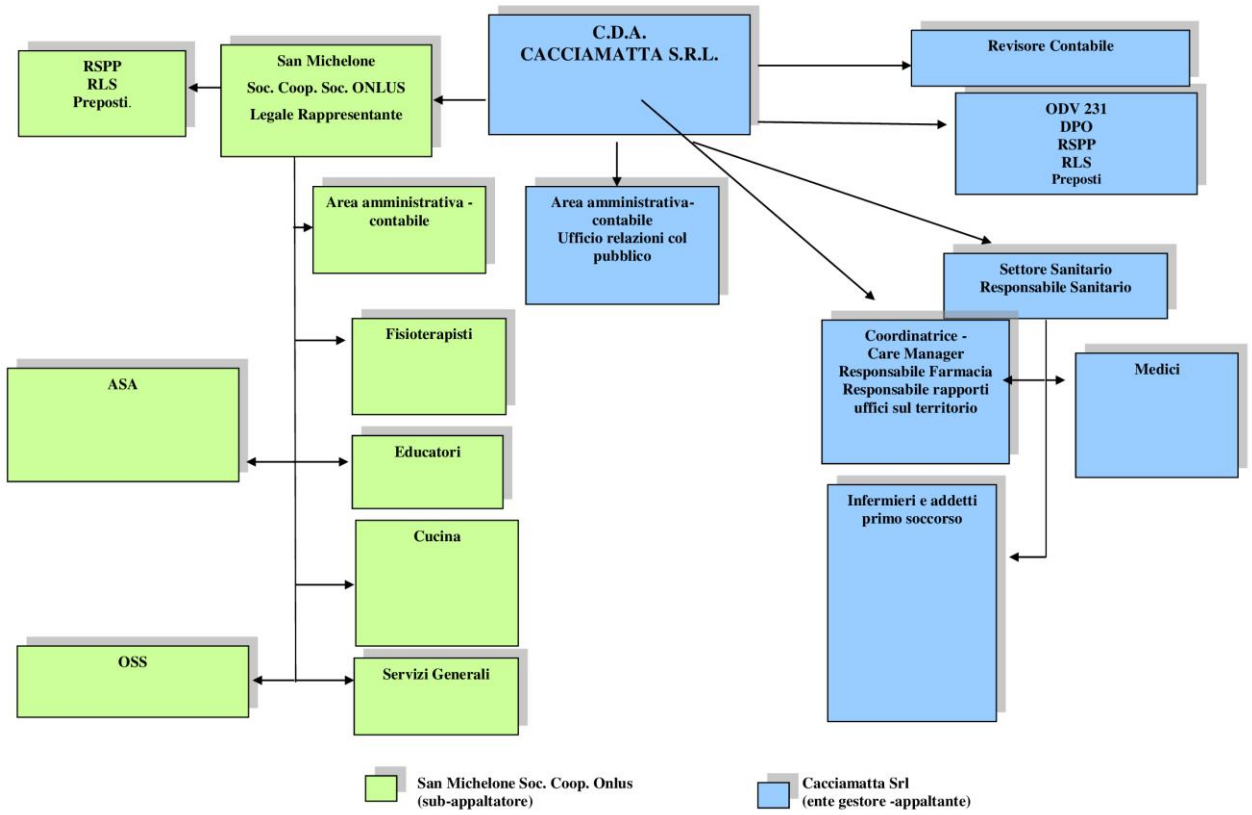
INFORMAZIONI GENERALI E DESCRIZIONI:

La RSA Casa Sant' Angela Merici ha una disponibilità di 80 posti letto accreditati ed autorizzati di cui 61 sono a contratto e 19 non sono a contratto. Per i 61 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). Dal 30 Agosto 2019 è stato riconosciuto un nuovo "Nucleo Alzheimer" di 20 posti letto, mediante la riconversione di 20 posti dei 61 già contrattualizzati.

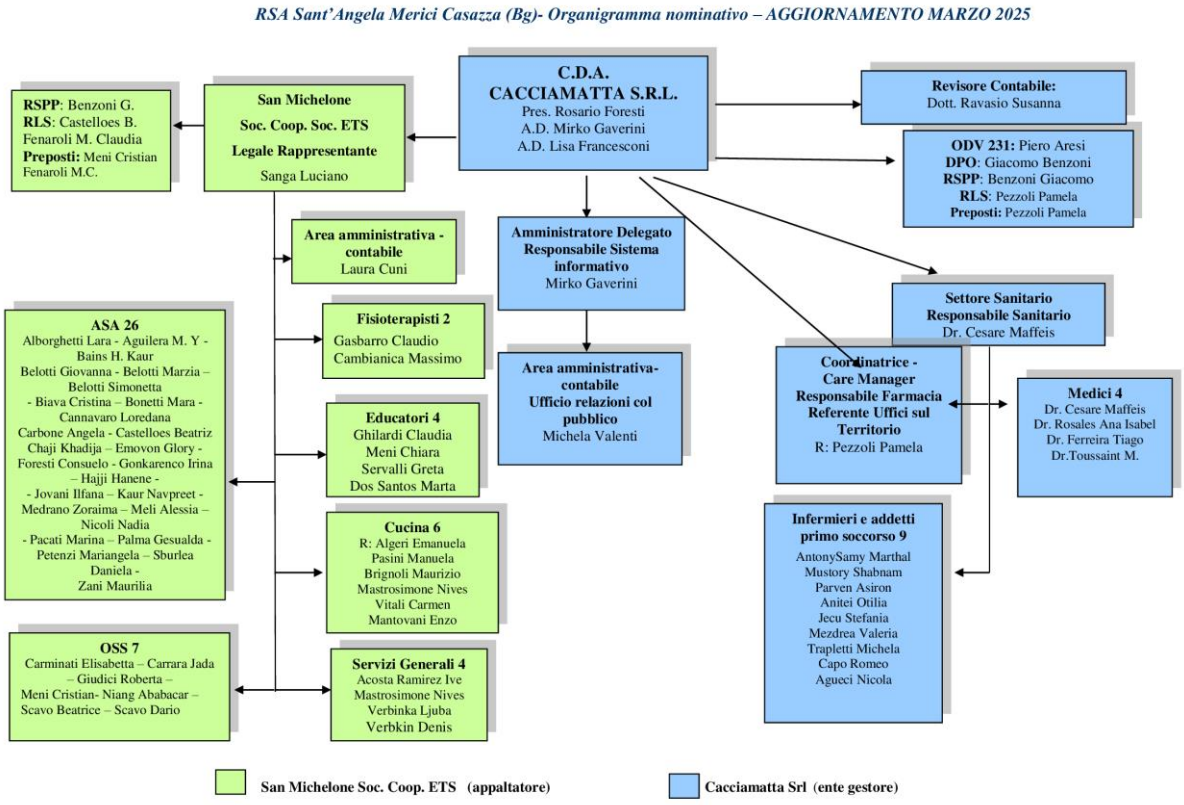
La RSA risponde in maniera globale alle finalità di cura geriatrica e di accoglienza di persone anziane che presentino uno o più dei seguenti disagi: deficit nell'autonomia personale; concomitanza di 2 o più malattie, patologie degenerative cerebrali, necessità di un ricovero temporaneo per il sollievo 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 3 piani. Al piano terra in una zona annessa a un piano unico si trovano la cucina, gli spogliatoi del personale, i magazzini, i locali del servizio guardaroba e del servizio pulizie.
Al piano terra sono situati la reception, gli uffici dello staff direzionale, l'ambulatorio medico, la palestra centrale, i locali polifunzionali, lo spazio per la cura della persona (parrucchiere ecc.), la Chiesa e un angolo ristoro con erogatori di bevande e merende.
Il 1° piano ospita due nuclei abitativi ciascuno, ognuno dotato di locale per il bagno assistito, sala da pranzo, un ampio soggiorno per le attività di animazione, una sala relax, una palestra, una saletta per i colloqui, un ambulatorio e la medicheria. Il nucleo B ospita il nucleo Alzheimer.
Sono disponibili 8 camere singole e 36 doppie, tutte luminose e dotate di aria condizionata, di letti sanitari elettrici, materassi ignifughi antidecubito, attacco per gas medicinale e dispositivo di chiamata.
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.

FUNZIONIGRAMMA:

Cacciamatta srl- Funzionigramma– AGGIORNAMENTO marzo 2025



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.

Nucleo Alzheimer

La Residenza Socio Assistenziale accoglie persone anziane affette da demenze con disturbi comportamentali.
È dotata di un nucleo di 20 posti letto contrattualizzati dall'ATS di Bergamo ubicato al primo piano della struttura. Spazi e locali in cui sono collocati vari servizi e attività, richiamano ambienti di vita reale, affinché le persone possano mantenere il più a lungo possibile la propria quotidianità e, quindi, le abilità residue.
Sono stati utilizzati materiali e colori che favoriscono l'orientamento e facilitano il riconoscimento degli ambienti.
L'organizzazione dello stesso si ispira ai principi contenuti nella Carta dei Diritti della Persona Anziana e al modello assistenziale del Gentil care (Cure gentili).
Per ragioni di sicurezza, l'accesso al nucleo è controllato con sistema elettronico a codice.
Questo nucleo rispetta gli standard di personale richiesto dalle DGR di riferimento ex DGR n. V/64515/1995 e DGR n. XI/1046/2018.
Dal nucleo possibile accedere al giardino sensoriale dove vengono realizzate attività ludiche e di socializzazione.

L'accoglienza nel nucleo Alzheimer deve essere caratterizzata dal requisito della temporaneità, in rapporto al persistere di disturbi sanitari e psico-comportamentali previsti dalla normativa quadro e dalle linee guida del Piano Alzheimer Regione Lombardia.
I criteri di ammissione costituiscono, infatti, anche criteri di permanenza nel NA; se ad una delle periodiche rilevazioni il paziente perde anche uno solo dei criteri indispensabili per l'ammissione, questi dovrà essere trasferito in altro nucleo qualora tale valutazione si confermasse anche ad una successiva da effettuarsi entro due mesi.
Questo aspetto deve essere valutato con molta attenzione, per evitare che lo spostamento in un altro nucleo determini un peggioramento delle caratteristiche comportamentali.

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 e successive modificazioni, 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.
È l'unità operativa incaricata per le visite guidate alla struttura, previo accordo.

SERVIZI DI NATURA ALBERGHIERA

Servizio di Ristorazione

Offerta di menu 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 menu tipo invernale/estivo, il menu 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

Il modello organizzativo attraverso il quale sono realizzati i servizi nella RSA Casa Sant'Angela Merici si ispira ai valori della Dottrina Sociale della Chiesa.
Per questo viene data centralità al rispetto e alla dignità della persona e si valorizza l'appartenenza alla famiglia di riferimento dell'ospite.
Come previsto dalla normativa regionale di riferimento per le strutture accreditate dalla Regione Lombardia, la Residenza Casa Sant'Angela Merici 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 Casa Sant'Angela Merici 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.
Nel pieno rispetto dell'esperienza religiosa degli ospiti, la Direzione garantisce settimanalmente la celebrazione della Santa Messa presso la Cappella della Casa.

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:
dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30 e il Sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00.
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 e modificazioni (Regolamento (UE) 2016/679).

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.

ORA	ATTIVITA'	DESCRIZIONE
6.40 - 8.30	Risveglio, Igiene e Terapia farmacologica	Sveglia e igiene personale (bagni assistiti come da programma). Intervento per incontinenti. Vestizione dell'ospite. Trasferimento in sala da pranzo per la colazione.
8.00 - 9.30	Riabilitazione al letto	Trattamenti riabilitativi di alcuni ospiti al letto, su indicazione medica e fisioterapica.
8.30 - 9.10	Colazione	La colazione è servita in sala pranzo, mentre agli allettati viene servita in camera. Distribuzione della terapia farmacologica.
9.30 - 11.00	Attività riabilitative fisiche e cognitive e attività assistenziali	Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai progetti personalizzati: deambulazione, orientamento, ecc. Fisioterapia: i fisioterapisti eseguono terapie individuali e/o di gruppo in palestra. Animazione: l'animatrice svolge l' attività secondo il programma giornaliero (pittura, attività ludico-motoria, angolo culturale, etc). Cura della persona: nei giorni previsti, gli ospiti che lo desiderano sono accompagnati dal parrucchiere, dal podologo. Nel frattempo, il personale ASA segue con continuità l'idratazione degli ospiti e, al bisogno, li accompagna in bagno o effettua il cambio dei presidi assorbenti.

ORA	ATTIVITA'	DESCRIZIONE
11.00 - 11.30 11.30 - 12.45	Riunione d'équipe e PAI Pranzo	Gli anziani consumano il pasto in sala da pranzo o in camera, se allettati, assistiti se non autonomi, previa somministrazione della terapia farmacologica. Alle 11.30 il personale ASA comincia a distribuire i pasti anticipati agli ospiti che necessitano assistenza nel mangiare e agli ospiti allettati.
12.45 - 15.00	Riposo	Dopo il pranzo, alcuni ospiti usufruiscono di un momento di riposo pomeridiano, in concomitanza del quale, se necessario, si eseguono gli interventi per gli incontinenti. Altri ospiti rimangono in soggiorno e sono intrattenuti dal personale. Alcuni ospiti svolgono l'attività di Terapia Occupazionale con l'animatrice. I rimanenti gestiscono autonomamente il proprio tempo
13.30 – 15.00	Riabilitazione al letto	Trattamenti riabilitativi di alcuni ospiti al letto, su indicazione medica e fisioterapica.
15.30 - 16.00	Risveglio Preparazione per la merenda	Gli ospiti vengono svegliati, gli operatori effettuano loro un'adeguata igiene personale, con intervento per gli incontinenti, ove necessario, e li aiutano a prepararsi per la merenda.
16.00 - 17.00	Attività	Proseguono attività di animazione e fisioterapia.
17.00 - 18.00	Tempo libero	Gli ospiti si intrattengono in reparto o negli ambienti comuni insieme alle A.S.A. o ai parenti.
18.00 - 19.00	Cena	Gli anziani consumano il pasto in sala da pranzo o in camera, se allettati, assistiti se non autonomi, previa somministrazione della terapia farmacologica.
19.00 - 21.00	Preparazione per la notte	Messa a letto: gli ospiti sono aiutati a prepararsi per la notte, con interventi per l'igiene personale e cambio dei presidi per l'incontinenza, se necessario.
21.00 - 7.00	Riposo notturno	Durante la notte, a tutti coloro che ne hanno necessità, viene effettuato il cambio del presidio per l'incontinenza e vengono effettuate le mobilizzazioni per i pazienti a rischio lesioni da decubito.

MODALITÀ DI ACCESSO, DI VISITA E DI USCITA:

In condizioni normali l'ingresso è libero dalle ore 8.00 alle ore 20.00 – dalle ore 20.00 alle ore 8.00 previa autorizzazione del Direttore Sanitario.

Durante l'emergenza sanitaria per infezione da Sars - Covid19 le modalità di accesso dei visitatori hanno subito variazioni sulla base della normativa vigente.
Tutte le modifiche organizzative apportate sono state e continueranno ad essere tempestivamente comunicate all' utenza.

MENU

Il menu si articola su 6 settimane ed è studiato in equipe con la Direzione Sanitaria per fornire un'alimentazione bilanciata e il giusto apporto nutrizionale agli ospiti con possibilità di personalizzare le diete in relazione alle prescrizioni mediche contenute nel PAI (piano assistenziale individualizzato).

Diete personalizzate proposte:
- diete per diabetici;
- diete per soggetti obesi;
- diete iposodiche,
- dieta per disfagici (è un tipo di regime alimentare in cui la consistenza degli alimenti viene adattata in base alle esigenze dell'ospite, solitamente per facilitarne la deglutizione. È spesso prescritta agli ospiti con difficoltà motorie orali, o a ospiti con patologie neurologiche che influenzano la capacità di deglutire).

A seguire il dettaglio di una settimana tipo:

		PRANZO		PRANZO FRULLATI		CENA		CENA FRULLATI	ALTERNATIVE FISSE
LUNEDI	*	Casoncelli alla bergamasca	*	Semolino con formaggio	*	Crema di patate e carote	*	Crema di funghi	
	*	Arista ai funghi	*	Mousse di carne	*	Bis di formaggi	*	Formaggino	**PRIMI PIATTI**
	*	Zucchine trifolate	*	Mousse di zucchine	*	Broccoli	*	Mousse di broccoli	PASTA IN BIANCO/POMODORO
									RISO IN BIANCO
									MINESTRINA
MARTEDI	*	Lasagne	*	Crema di semola con mousse di ragù	*	Minestra d'orzo e verdure	*	Crema multicereali con formaggio	
	*	Scaloppa di tacchino al marsala	*	Mousse di carne	*	Bologna e grana	*	Mousse di carne	
	*	Carote al burro	*	Mousse di carote	*	Spinaci al burro	*	Mousse di spinaci	**SECONDI PIATTI**
									POLLO LESSO
									FETTINA AL VAPORE
MERCOLEDI	*	Penne alle melanzane e ricotta	*	Crema di semola con mousse alle verdure	*	Riso e prezzemolo	*	Crema di semolino con formaggio	PROSCIUTTO COTTO
	*	Polpette al sugo	*	Mousse di carne	*	Uova sode	*	Mousse di carne	FORMAGGIO DEL GIORNO
	*	Cornetti	*	Mousse di cornetti	*	Carote brasate	*	Mousse di carote	FORMAGGINO
GIOVEDI	*	Pizzoccheri alla Valtellinese	*	Crema di semola al pesto	*	Capelli d'angelo in brodo	*	Semolino con formaggio	**CONTORNO**
	*	Coscia di pollo	*	Mousse di pollo	*	Pizza	*	Caprino	PURÈ
	*	Verdure grigliate	*	Mousse di finocchi	*	Zucchine trifolate	*	Mousse di zucchine	VERDURA PER DIABETICI
									INSALATA
VENERDI	*	Risotto alla zucca	*	Crema di riso con zucca	*	Minestrone con pasta	*	Passato di verdure miste con semolino	
	*	Filetto di Halibut	*	Mousse di carne	*	Brie e salame	*	Robiola fresca	**FRUTTA/DESSERT**
	*	Patate lesse	*	Mousse di verdure	*	Spinaci al burro	*	Mousse di spinaci	FRUTTA FRESCA
									FRUTTA COTTA
									FRUTTA FRULLATA
SABATO	*	Pasta alla pizzaiola	*	Crema di semola al pomodoro	*	Passato di verdure	*	Crema di semola al pomodoro	YOGURT
	*	Salsiccia al forno	*	Mousse di carne	*	Prosciutto cotto e fontina	*	Mousse di prosciutto cotto e ricotta	TORTA
	*	Fagiolini al vapore	*	Mousse di fagiolini	*	Finocchi	*	Mousse di coste	
DOMENICA	*	Reale di vitello al forno	*	Mousse di carne	*	Tortellini in brodo	*	Crema di patate con verdure miste	
	*	Polenta e zola	*	Polentina	*	Tacchino e stracchino	*	Ricotta	
	*	Patate al forno	*	Mousse di verdure	*	Macedonia di verdure	*	Mousse di macedonia di verdure	

RETTE

Le rette attualmente in vigore in RSA sono le seguenti:

Camera Doppia Ospiti Accreditati a Contratto	€	71,00 giornalieri
Camera Singola Ospiti Accreditati a Contratto	€	89,00 giornalieri
Camera Doppia Ospiti Accreditati	€	73,00 giornalieri
Camera Singola Ospiti Accreditati	€	91,00 giornalieri
Nucleo Alzheimer doppia	€	77,00 giornalieri
Nucleo Alzheimer singola	€	89,00 giornalieri

Rette RSA per gli ospiti ACCREDITATI

Nella retta sono inclusi i seguenti servizi:

- assistenza medica generica e geriatrica;
- assistenza infermieristica quotidiana;
- assistenza diurna e notturna con personale qualificato;
- prestazioni di fisioterapia e riabilitazione;
- percorso educativo e di animazione con momenti ludici e socializzanti e con possibilità di effettuare eventuali uscite esterne;
- fornitura di pasti principali, colazioni, merende e, secondo disposizione medica, diete personalizzate;
- fornitura servizio lavanderia e stireria degli indumenti dell'Ospite;
- eventuale custodia beni personali ospite;
- somministrazione dei farmaci.

Nella retta sono esclusi i seguenti servizi:

- servizio estetico, parrucchiere, podologo, manicure e pedicure;
- trasporto per accompagnamenti a visite mediche e/o ricoveri ospedalieri;
- visite specialistiche;
- fornitura di farmaci;
- fornitura di presidi per l'incontinenza;
- etichettatura indumenti;
- spese funerarie.

Rette RSA per gli ospiti ACCREDITATI A CONTRATTO e ALZHEIMER

Nella retta sono inclusi i seguenti servizi:

- assistenza medica generica e geriatrica;
- assistenza infermieristica quotidiana;
- assistenza diurna e notturna con personale qualificato;
- fornitura e somministrazione di farmaci;
- fornitura di presidi per l'incontinenza;
- prestazioni di fisioterapia e riabilitazione;
- percorso educativo e di animazione con momenti ludici e socializzanti e con possibilità di effettuare eventuali uscite esterne;

- fornitura di pasti principali, colazioni, merende e, secondo disposizione medica, diete personalizzate;
- fornitura servizio lavanderia e stireria degli indumenti dell'Ospite;
- eventuale custodia beni personali ospite.

Nella retta sono esclusi i seguenti servizi:

- servizio estetico, parrucchiere, podologo, manicure e pedicure;
- trasporto per accompagnamenti a visite mediche e/o ricoveri ospedalieri;
- visite specialistiche;
- etichettatura indumenti;
- spese funerarie.

Un posto letto può essere tenuto a disposizione di un ospite per qualche giorno, previa compilazione del modulo dedicato, prima dell'effettivo inizio del ricovero in RSA.
Tale periodo, detto di "fermo letto", va dal giorno di sottoscrizione dell'accordo sino al giorno precedente il ricovero.
Tutti i giorni di "fermo letto" verranno addebitati con la prima fattura ad un prezzo giornaliero pari alla retta.
Per Servizio Sollievo si intende un ricovero temporaneo per particolari situazioni di bisogno degli ospiti o del Caregiver/familiare.

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 (carrozzine, girelli, protesi varie, etc…) 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 o a fornire direttamente l'ausilio adatto.

Ad ogni ospite viene rilasciata annualmente la dichiarazione prevista dalla DGR n. XI/1298 del 25 febbraio 2019 e successive modificazioni che attesti le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

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 con decorrenza dal giorno successivo dalla ricezione della comunicazione.
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 e previa certificazione della Direzione Sanitaria:
- 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 con il Comune di residenza e con le ASST in base agli allegati del DGR 2569 del 31.10.2014, previa informativa a cura della Cacciamatta Srl.

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 determinata sulla base delle indicazioni degli organi competenti.
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.

MODALITA' DI ACCOGLIENZA

In questa casa si accolgono 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).
L'ingresso in struttura è previsto preferibilmente dal lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle ore 11:30 e dalle ore 14:00 alle ore 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 accompagnare l'ospite 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 è disponibile sul sito web: 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, certificati di esenzione e verbale della visita di invalidità; verrà inoltre eventualmente effettuato il cambio di residenza in caso di 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 COMUNICAZIONI ALL'UTENZA per effettuare reclami e segnalazioni;
- CODICE ETICO;
- CONSENSO INFORMATO.

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

È sempre possibile inoltrare eventuali richieste o segnalazioni in forma scritta sul modulo COMUNICAZIONE DELL'UTENZA (allegato B) tramite il responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico – Michela Valenti, che sarà tenuto a rispondere entro 30 gg. dalla richiesta.
Inoltre, previo appuntamento è possibile effettuare una visita guidata all'interno della struttura rivolgendosi al medesimo ufficio.

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. Referente è la dottoressa Pamela Pezzoli, coordinatrice.

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 dalla Rsa 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. Un' 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 familiari dovranno avvenire nel rispetto della convivenza e dell'attività degli operatori

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 decorrenza dal giorno successivo dalla ricezione della comunicazione scritta su apposito "Modulo richiesta di dimissione" da compilare presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). 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 o di assistenza, l'Ospite o chi per esso, può far riferimento alla coordinatrice infermieristica e all'amministrazione.

11. Un ricovero potrà cessare in ogni momento 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 24/24 ore 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

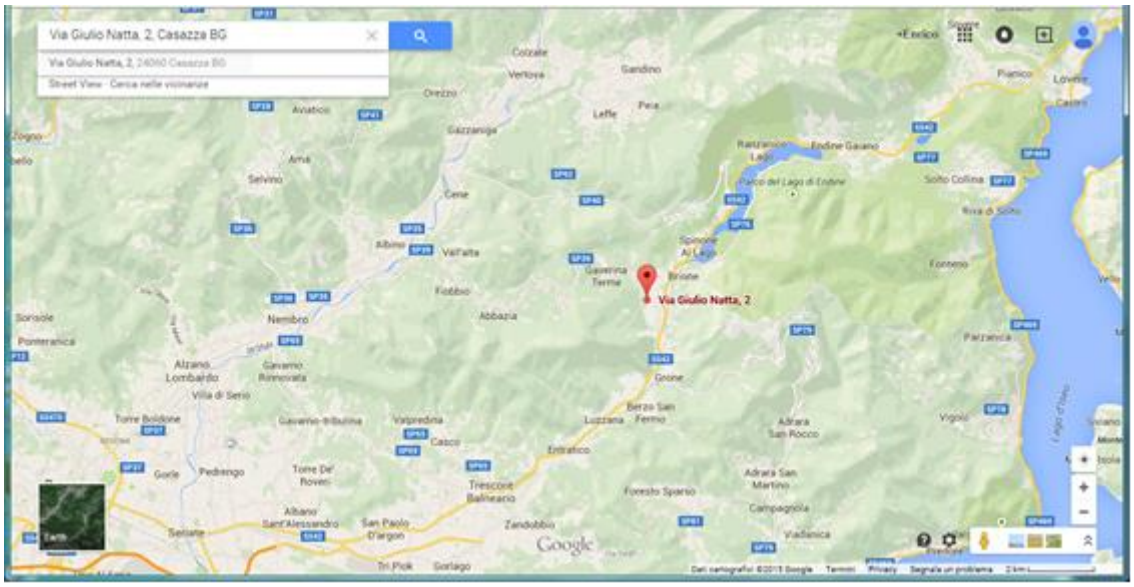
Informazione
Tra i diritti essenziali vi è quello di essere puntualmente informato sullo stato di salute e sulle cure necessarie. Possono essere richieste queste informazioni al medico del reparto durante la visita quotidiana e consigliamo di non chiedere informazioni di carattere medico al personale 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 e impegnativa.
Il personale rispetta le Sue opinioni e le Sue convinzioni.

RESPONSABILITÀ 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.

UBICAZIONE STRUTTURA E STRADE D'ACCESSO:

La RSA è collocata nel Comune di Casazza (BG) in Via Natta n. 2 ed è facilmente raggiungibile con mezzi propri e con i mezzi pubblici.



Mezzi propri da Bergamo: prendere la SS42 in direzione Lovere. Arrivati a Casazza alla prima rotonda svoltare a sinistra verso Gaverina. Alla prima rotonda successiva svoltare ancora a sinistra e dopo aver attraversato il piccolo ponte la struttura è situata a 200 mt. sulla parte destra della strada.

Mezzi propri da Lovere: prendere la SS42 in direzione Bergamo. Attraversare tutto il centro abitato di Casazza fino alla rotonda, qui svoltare a destra verso Gaverina Terme. Proseguire per alcune centinaia di metri fino alla rotonda successiva e qui svoltare a sinistra e dopo aver attraversato il piccolo ponte svoltare a destra su via Prato Pieve, la struttura è a 200 metri sulla sinistra.

Mezzi Pubblici: Pullman SAB Linea Bergamo/ Lovere con fermata Casazza.

Per contattarci:

RSA Casa Sant'Angela Merici
Via Natta, 2 – 24060 – Casazza (BG)
tel. 035-8120503 fax 035-811105
SITO: www.cacciamatta.it
E-mail: santangelamerici@cacciamatta.it

ALLEGATO A

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE - R.S.A. Casa Sant'Angela Merici

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 MENÚ

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI

QUALITÁ DEI PASTI SERVITI:

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI

QUANTITÁ DELLE PORZIONI:

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI

PULIZIA AMBIENTI SALE PRANZO:

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI

SERVIZIO LAVANDERIA

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 PODOLOGA

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI

SERVIZIO MANUTENZIONE

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 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

É POSSIBILE INOLTRARE RECLAMI PRESSO L'UFFICIO UTILIZZANDO GLI APPOSITI MODULI PRESENTI IN STRUTTURA.

INFORMAZIONI SULLA PERSONA CHE HA COMPILATO IL QUESTIONARIO

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

UNO SPAZIO DI LIBERA OPINIONE

ALLEGATO B

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)

ALLEGATO C

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.
È preferibile, se possibile, fissare un appuntamento.
Le segnalazioni possono essere effettuate:
- di persona allo sportello (Bergamo - Via Galliccioli, 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

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.

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 contro interessati: 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 _____

ALLEGATO E
Tariffario dei servizi supplementari a disposizione degli ospiti della RSA
I Servizi a disposizione sono i seguenti:

Servizio di parrucchiere/a
Ogni lunedì e martedì 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
piega + mousse + maschera	€ 12
taglio + maschera + piega + mousse	€ 24
permanente + maschera + piega + mousse	€ 40
permanente + taglio + maschera + piega + mousse	€ 50
colore + maschera + piega + mousse	€ 33
colore + taglio + maschera + piega + mousse	€ 43
taglio uomo	€ 10

Servizio podologa
Ogni primo giovedì del mese è a disposizione il servizio di podologa tenuto direttamente in struttura con l'intento di rispondere ad esigenze particolari dei nostri ospiti.

SERVIZI UNICO	€ 25,00

Servizio di trasporto
Per trasporti necessari per accompagnamenti a visite mediche e/o ricoveri ospedalieri è a disposizione un automezzo attrezzato di proprietà della struttura. L'utilizzo di tale mezzo è subordinato alla verifica delle condizioni dell'ospite; in alternativa verrà utilizzato il servizio ambulanza.

OSPEDALI	TARIFFA INTERNA
BERGAMO	€ 53,00
SERIATE	€ 46,00
ALZANO LOMBARDO	€ 46,00
TRESCORE B.	€ 28,00
GAZZANIGA	€ 43,00
CLUSONE	€ 74,00
CALCINATE	€ 43,00
SARNICO	€ 58,00
LOVERE	€ 43,00
Per percorsi diversi verrà richiesto un rimborso di:	€ 0.74/km

Si ricorda che sarà possibile usufruire del servizio previa verifica della disponibilità degli operatori incaricati.
Il pagamento dei contributi dovuti per tali servizi verrà addebitato nella fattura del mese successivo per gli ospiti interessati.

ALLEGATO F

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.

In fase d'ingresso siamo a chiedere ai famigliari/referenti di identificare i capi da lasciare nell'armadio che devono essere i capi necessari per i primi 2 giorni di degenza. Il resto del corredo DEVE essere consegnato al personale amministrativo in orario d' ufficio.

Il corredo verrà etichettato dalla lavanderia ad un costo di 30,00 € una tantum.

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 RSA non risponde di eventuali disservizi all'ospite derivanti da un corredo che non preveda il rispetto delle quantità minime.

Ogni capo che verrà portato in RSA successivamente al giorno d'ingresso, dovrà essere consegnato in ufficio amministrativo che provvederà alla consegna in lavanderia.
La RSA e la lavanderia non risponderanno pertanto per capi consegnati e non codificati.
La Direzione raccomanda di non fornire indumenti che richiedano in fase di lavaggio trattamenti specifici o particolarmente delicati.

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

La Direzione declina ogni responsabilità per i capi non consegnati agli uffici per codifica.

N°. corredo _____

N°. minimo	Descrizione capo	N°. consegnato		N°. minimo	Descrizione capo	N°. consegnato
10 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	
1	Vestaglia			1	Borsa da viaggio piccola	
	Fazzoletti di stoffa			1	Plaid (piccola coperta personale)	
10	Pantaloni / tute / fuseaux			1	Pantofole adeguate a deambulazione	
10	Maglie intime in cotone			1	Vestiti adeguati alla stagione e a eventuali uscite (cappotti/impermeabili/etc)	
6	Camicie e/o magliette			1	Trousse con gli effetti personali abituali (spazzola, pettine, spazzolino, rasoio, etc)	

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

Cognome e Nome Ospite _____

Cognome e Nome 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 garantisce il pieno rispetto della dignità umana.