

RSA NOBILE BAGLIONI CARTA dei SERVIZI



***Residenza Sanitaria per Anziani
“ NOBILE BAGLIONI ”
Villa D'Alme' (Bg)***

Gentile Signora, Gentile Signore;

Le diamo il benvenuto/a in questa casa.

Certo non eguaglierà mai la Sua, ma stiamo tentando in tutti i modi di renderla confortevole, accogliente e ospitale, sia come struttura, sia come personale qualificato a livello sociale e umano, tanto da considerare come appartenente alla propria famiglia, coloro che in seguito faranno parte di questa "grande famiglia".

Vorremmo che questa fosse una casa. Ci piace immaginare che Lei possa un giorno pensare questa come la propria casa. Non vuole e non potrà sostituire la sua, ma vuole condividere con lei il cammino che insieme faremo.

Questo è il nostro obiettivo ed il nostro impegno.

Vogliamo ora fornirLe attraverso questa Carta dei Servizi qualche informazione così da renderLe più facile la nostra conoscenza e l'accesso ad alcuni servizi utili per Lei.

2

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 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.

Oggi la RSA è autorizzata ad accogliere 60 ospiti, di questi, 58 sono accreditati ed a contratto con la Regione Lombardia.

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 2012.

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.

RISORSE E SERVIZI

La RSA è gestita dalla Cacciamatta Srl attraverso un **CONSIGLIO d'AMMINISTRAZIONE**.

Il Consiglio decide gli obiettivi e le modalità opportune per il perseguimento degli stessi e ne verifica il raggiungimento.

Per lo svolgimento di tutte le attività operative, si avvarrà della collaborazione di varie figure professionali:

- Amministratore e/o Responsabile Sanitario
- Medico
- Infermiera Coordinatrice
- Infermieri
- Educatrici Professionali /Animatrici
- Fisioterapista
- Impiegati amministrativi – Relazione con il pubblico
- Operatrici A.S.A – O.S.S.
- Cuoco
- Addetti ai Servizi Generali

Il personale in servizio o che svolge attività di volontariato all'interno della struttura è riconoscibile dal tesserino identificativo, esposto in modo visibile, che riporta nome, cognome e la qualifica dello stesso.

TRA I SERVIZI offerti saranno attivi anche posti Solievo Temporaneo Notturmo, per offrire ospitalità e assistenza per un periodo di tempo determinato a persone in particolare situazione di bisogno, documentata da una relazione dell'assistente sociale del comune di residenza.

Ha un ruolo fondamentale all'interno della struttura il settore sanitario - assistenziale che cerca di garantire il miglior benessere psico-fisico possibile agli Ospiti.

Lo staff medico è presente nei giorni feriali come esposto nella bacheca per l'utenza e garantisce il servizio di reperibilità interna 24 h. su 24 e 365 gg. all'anno inclusi i giorni festivi e si avvale della presenza del personale infermieristico 24 h al giorno.

L'animazione è il punto focale dell'integrazione sociale dell'Ospite nella struttura e si attua attraverso i seguenti interventi: accoglienza ambientale e sociale del nuovo Ospite, soddisfazione di ogni bisogno psico-sociale, integrazione nelle attività di gruppo e nei laboratori occupazionali (lavori di cucito, maglia, pittura, redazione del giornalino, canto, cucina, decorazioni, visione videocassette e documentari, racconto - ascolto dal vivo di esperienze vissute, addobbi per ricorrenze varie, ascolto musica, lettura e commento fatti quotidiani, lettura racconti e attualità, almanacco del giorno, ecc...).

Vi sono poi i servizi generali quali: cucina, lavanderia, guardaroba.

I Nuclei degli Ospiti sono così suddivisi:

- 2 nuclei da 30 posti al primo e secondo piano abitato.

Vi è poi la Palestra per la F.K.T. (fisiokinesiterapia) e i massaggi, inoltre si prestano cure fisiche (ultrasuoni, trazioni, tens, ionoforesi, elettrostimolazione, ecc....). Tali prestazioni sono comprese nella retta mensile.

All'interno della struttura vi sono locali adibiti a: sala da pranzo, soggiorni e uno spazio attrezzato con distributori automatici di caffè, bevande calde o dissetanti.

Gli Ospiti possono usufruire anche di servizi religiosi, in quanto la Chiesa (aperta al pubblico) è parte integrante della Casa di Riposo. Inoltre, per ogni esigenza spirituale ci si può rivolgere al sacerdote presente in struttura. Verrà celebrata la S. Messa alle ore 17.45 nei giorni feriali e alle ore 9.30 nei giorni festivi.

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.

IL VOLONTARIATO

Tra gli operatori, oltre al personale dipendente e ai liberi professionisti, si coinvolgeranno le associazioni locali per coinvolgerli e farli esprimere ognuno secondo le proprie doti: dall'aiuto nelle attività occupazionali e di animazione, ai canti popolari, dalle parole crociate o tombole, alle gite o passeggiate organizzate, ecc...

La RSA promuoverà costantemente momenti di formazione degli operatori e dei volontari per cui prepara corsi a livello organizzativo e operativo, ma soprattutto a livello umano, relazionale e motivazionale

GIORNATA TIPO

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 17.45 - S. MESSA
ore 18.30 – CENA

MENU' TIPO

Il settore ristorativo della Casa di Riposo prevede un menù diverso ogni giorno, alterna 5 menù settimanali e offre la possibilità di personalizzare le diete in relazione alle prescrizioni mediche contenute nel PAI (piano assistenziale individualizzato).

Un menù-tipo prevede:

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

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

RETTE

Le rette attualmente in vigore in RSA sono uniche sia per residenti locali che di altra provenienza, sia per le singole che per le doppie e sono le seguenti:

Ospiti RSA	67,00 € giornaliero
Ospiti SOLLIEVO	67,00 € giornaliero
*Supplemento stanza singola 0,00 €	

Con il pagamento della retta l'Ospite ha diritto all'alloggio, al vitto, al lavaggio e stiratura della biancheria personale (fatta eccezione per i capi da lavarsi a secco).

La retta comprende oggi i seguenti servizi:

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

La retta non comprende :

- servizio estetico, parrucchiere, podologo, manicure e pedicure.
- 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.
- visite specialistiche e spese funerarie..

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.

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 Direttore della comunità.

In caso di dimissioni per decesso del sottoscrittore stipulante dal 1 al 15 del mese, la retta di degenza sarà pari alla metà della retta mensile del mese stesso, dal 16 alla fine del mese la retta sarà dovuta per l'intera mensilità.

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

ORARIO VISITE

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.

PROCEDURE DI ACCETTAZIONE E DIMISSIONE

MODALITA' DI AMMISSIONE

Anche la Cacciamatta Srl ha aderito all'iniziativa dell'ASL 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'ASL nella sezione Strutture Socio Sanitarie – RSA Community o sul ns. sito internet.

La domanda, completa di allegati e Scheda Sanitaria compilata dal Medico di base, viene visionata e valutata dal Direttore Sanitario della Rsa, e se idonea, viene inserita nella Lista d'attesa interna nonché in quella predisposta dall'ASL della Provincia di Bergamo sul suo portale.

Quando si libera un posto nella RSA, 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.

MODALITA' DI ACCOGLIENZA

In questa casa si accolgono in prevalenza le persone 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).

E' 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'unità operativa è direttamente coinvolta nella fase di accoglienza costituita dall'arrivo e sistemazione permanente dell'Ospite in struttura, che prevede un momento di benvenuto, la presentazione delle varie attività interne (laboratori occupazionali e creativi, fisioterapia, ecc.), la sistemazione degli effetti personali e della biancheria personale.

La Carta dei Servizi e' 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 (in seguito all'ingresso, decadrà il medico di base), e che si dovrà effettuare il cambio di residenza.

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

CONTRATTO DI INGRESSO da sottoscrivere, *CARTA DEI SERVIZI CON QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE*, *CODICE ETICO*, *CONSENSO INFORMATO ai sensi Art. 13 e 79 del DLgs 196/2003*.

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, al Responsabile del Servizio sig.ra Zanchi Mirella, responsabile delle relazioni con il pubblico, che sarà tenuto a rispondere entro 30 gg. dalla richiesta.

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)

E' 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.

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 e' 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. Al momento della dimissione verrà rilasciata la documentazione sanitaria attestante la condizione dell'Ospite.
- 9) E' 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 e seguire le istruzioni del personale di servizio
- non utilizzare gli ascensori e non perdere tempo a ricercare gli oggetti personali
- non sostare nelle stanze, 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. E' 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



10

La RSA Nobile Baglioni si trova in via Mazzini n° 12/14 a Villa d'Almè (comune di circa 6700 abitanti della provincia di Bergamo).

È situata nell'hinterland a 5 minuti dalla città di BERGAMO

Arrivando con l'automobile :

Da Bergamo : Statale n.740 in direzione Valle Brembana.

Dall'Autostrada A4 : direzione Brescia -Milano, uscendo al Casello di DALMINE si deve imboccare la strada indicata per le Valli Brembana ed Imagna.

Arrivando con l'autobus :

Da Bergamo : con partenza dalla Stazione Autolinee, si può raggiungere con servizio di trasporto la Rsa Nobile Baglioni, tramite linea SAB oppure ATB n.9, con fermata a circa mt.100 dalla struttura.

Per contattarci:

RSA NOBILE BAGLIONI

Via Mazzini n° 12/14 24018 Villa d'Almè (Bg)

Tel. 035 632121 - Fax 035 545915

E mail: nobilebaglioni@cacciamatta.it - Sito Web : www.cacciamatta.it

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE - R.S.A. Nobile Baglioni

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 della 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 INOLTARE 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

**OPUSCOLO INFORMATIVO SERVIZI A TUTELA DEL CITTADINO
UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA**

(www.asl.bergamo.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 della associazione, 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 Galliccioli, 4 - Sede centrale ASL);
- 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@asl.bergamo.it;

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

(www.asl.bergamo.it)

L'ufficio è gestito da personale dell'ASL.

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.

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 _____

15

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 Fondazione Buonomo Cacciamatta 1836 Onlus, con sede a Tavernola B.ca (BG) in via Rino n. 4.

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.

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 :
 - o di diniego
 - o limitativo

16

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 _____

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.

18

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.