



RSA GIOVANNI XXIII

COOPERATIVA SOCIALE SOCIETA' DOLCE

SEDE LEGALE: 40133 BOLOGNA VIA CRISTINA DA PIZZANO, 5 TEL 051 6441211
SEDE DEL SERVIZIO: VIA DAMIANO CHIESA, 28
24069 TRESORE BALNEARIO BG
TEL. 035.9491667 – FAX 035.9491197

CARTA DEI SERVIZI

2024







PRESENTAZIONE – LA STORIA

L'attuale edificio destinato a Residenza Sanitaria per Anziani (RSA) risale alla seconda metà degli anni Trenta dello scorso secolo, quando la società Dalmine decise di istituire una Colonia crenoterapica per i figli dei propri dipendenti, ai quali offrire le cure delle acque termali di Trescore. Fino a quel periodo, dove oggi si trova il parco pubblico e il Centro anziani, sorgevano abitazioni che ospitavano una ventina di famiglie. Originariamente la proprietà era della famiglia di Antonio Bartoli che vi aveva impiantato, all'inizio del XX secolo, un'azienda per la produzione e la selezione del seme dei bachi da seta, attività allora fiorente a Trescore dove esisteva anche lo stabilimento bacologico nazionale presieduto dal più volte sindaco cav. Pietro Ambiveri, presidente europeo degli allevatori. Il nucleo centrale dell'edificio, nella parte prospiciente via Resistenza, prima delle modifiche apportate da Bartoli e dalla Dalmine, risale al secolo XVI: a tale epoca appartengono alcuni affreschi opportunamente restaurati. La località, oggi compresa tra la stessa via Resistenza e via Damiano Chiesa, chiamata Molèta e sui registri dell'archivio parrocchiale "la Muletta", nella seconda metà del Quattrocento risulta posseduta dalla famiglia Casali: piccoli proprietari terrieri che, sino all'estinzione a fine Ottocento, hanno dato alla comunità di Trescore validi amministratori pubblici, sacerdoti e religiosi. Il trasferimento della RSA in questa sede è avvenuto nel novembre del 2003 con l'inserimento degli ospiti dalla Casa di riposo parrocchiale che aveva sede in via Locatelli, di fianco alla chiesa. La struttura residenziale oggi può ospitare 61 anziani non autosufficienti provenienti da Trescore Balneario e dal territorio provinciale e 8 anziani per il centro diurno integrato.

CDS

La carta dei servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale e Centro Diurno Integrato "Papa Giovanni XXIII" rappresenta il documento essenziale per offrire agli ospiti, ai loro familiari ed ai cittadini tutti, le necessarie informazioni sui servizi resi e sulle modalità con cui accedervi. La Carta dei Servizi può definirsi come uno strumento giuridico ed amministrativo volto a garantire il raggiungimento di soddisfacenti livelli di qualità ed efficienza del servizio e va inquadrato in un nuovo modo di intendere i rapporti tra azienda erogatrice e utenti. Il consumatore è sempre stato "oggetto", ora diventa "soggetto" investito di dignità, di capacità critica, di discernimento, di facoltà di scelta e la sua soggettività si pone in rapporto alle altre simmetricamente. La Carta dei Servizi si basa sulla logica della misurazione, della verifica e della valutazione dei risultati. Essa prevede la fissazione di standard di prestazione ed il confronto tra obiettivi e risultati; la Carta dei Servizi serve a dar voce all'utente dei servizi. La Carta dei Servizi consiste in un "patto" fra ogni soggetto erogatore e la propria utenza in termini di informazione, standard di qualità e meccanismi di partecipazione e tutela. La Carta dei Servizi è uno strumento per ricostruire il rapporto con i cittadini utenti, ispirandosi ai principi di: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia. Attraverso la Carta dei Servizi si amplia l'utilizzo di strumenti quali: l'informazione agli utenti, l'adozione di standard di qualità del Servizio, dovere di valutazione della qualità dei servizi, rapporti agevolati con gli utenti, semplificazione delle procedure, la tutela del cittadino rispetto ai disservizi con procedure di reclamo accessibili. La titolarità del Servizio della R.S.A. è dell'Amministrazione Comunale di Trescore Balneario, mentre la gestione è stata affidata, dal 1° agosto 2011, per sei anni e rinnovata dal 1° ottobre 2018 attraverso un bando pubblico per altri 4 anni più 4 alla Cooperativa Sociale Società Dolce di Bologna.

Come previsto dalla D.G.R. 14 Dicembre 2001 - n. 7/7435, la Carta dei Servizi della R.S.A./C.D.I. "Papa Giovanni XXIII" mutua nella sua completezza la "Carta dei diritti della persona anziana" sotto riportata integralmente.

I punti più significativi si possono così riassumere:

- Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società non solo come "memoria culturale", ma anche, data la maggior speranza di vita attuale, come contributo specifico di energie ed esperienze;
- Valorizzare e rispettare l'anziano significa realizzare politiche di intervento che garantiscano allo stesso di continuare ad essere parte attiva della vita sociale, civile e culturale della comunità;
- "giustizia sociale", art. 3 della Costituzione della Repubblica Italiana, "solidarietà", art. 2 e principio di "salute", art. 32, sono alla base di ogni intervento che riguarda i cittadini della Repubblica, indipendentemente dalla



condizione “anziana”, ma che valgono e devono essere rispettati nel corso di tutta l’esistenza. Ciò va sotto il riconoscimento dei diritti di cittadinanza, riconosciuti dall’Ordinamento giuridico;

• pertanto l’obiettivo è quello di sviluppare una rete di “garanzia”, che consenta il raggiungimento ed il rispetto dei valori sopra citati, nella realizzazione e nel lavoro quotidiano profuso nell’ambito della R.S.A., perseguendo un sempre migliore ed adeguato servizio per le persone. La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo le indicazioni del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 dicembre 1995 e successive disposizioni (lo schema generale di riferimento del settore sanitario è stato pubblicato con D.P.C.M. il 19 maggio 1995), si ispira ai principi fondamentali richiamati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, al Decreto Legislativo n. 266 del 30 luglio 1999 e tiene conto in maniera organica della “Carta fondamentale dei Diritti dell’Anziano”, nonché delle normative Nazionali (L. 328/2000) e Regionali in materia di assistenza e qualità dei servizi preposti alla cura dell’anziano, la DGR 7435 del 14/12/2001 e la GR 2569/2014 di Regione Lombardia.

MISSION

Gli obiettivi principali della R.S.A./C.D.I., offerti dal servizio svolto dalla Cooperativa sociale società Dolce, possono essere così sintetizzati:

- garantire un’elevata qualità tecnica nell’assistenza affiancata ad un’alta umanità;
- sviluppare la capacità funzionale residua della persona anziana;
- affrontare in maniera globale i problemi degli anziani • garantire la formazione continua del personale per sostenere la motivazione e sviluppare la preparazione professionale.

In conclusione l’obiettivo generale è quello di garantire la migliore qualità di vita possibile compatibilmente con le condizioni psicofisiche dell’anziano.

CODICE ETICO

L’Ente Gestore ha deliberato con apposito atto un codice etico che norma e definisce i principali aspetti comportamentali di tutti gli addetti operanti all’interno della struttura. Il Codice etico viene consegnato al momento della sottoscrizione del contratto ed è esposto al pubblico all’ingresso. I principi etici generali sono: centralità della persona, partecipazione, trasparenza, valorizzazione delle risorse umane e del percorso professionale, riservatezza, pari opportunità, sostenibilità ambientale, sostenibilità sociale, sostenibilità economica, valorizzazione dei rapporti col sistema cooperativo, valorizzazione dei rapporti con la collettività, professionalità e approccio al lavoro, lealtà e collaborazione nella concorrenza, salute del lavoratore e sicurezza, fiducia e lealtà.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Dall’articolo 3 della Costituzione Italiana, comma 2, discende la necessità di un trattamento differenziato, teso a ripristinare, partendo dalla peculiarità della condizione dell’anziano, la sua eguaglianza con tutti gli altri cittadini. All’interno della R.S.A questo principio si configura come un’eguale considerazione per ogni singola persona, al di là del sesso, della religione e dei costumi sociali, sviluppando modelli di intervento il più possibili mirati e personalizzati, considerando l’unicità di ciascun individuo, nella ricerca di un benessere psicofisico-sociale. Pertanto la vita nella Struttura si uniforma a principi privi di discriminazione di qualsiasi genere. Ogni operatore all’interno della struttura, deve prestare il proprio servizio professionale con imparzialità ed obiettività, attraverso manifestazioni di cura ed assistenza e garantendo standard di qualità il più possibile elevati.

Il servizio di assistenza in R.S.A. è garantito 24 ore su 24 e 365 giorni all’anno.

Per tutti gli utenti è previsto un piano di assistenza individualizzato (P.A.I.) con momenti di verifica periodica, al fine di garantire continuità nelle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene verificato ed i momenti di analisi periodica possono portare ad una sospensione degli interventi (se l’obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento (in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi predefiniti) o alla definizione di



una nuova strategia, se gli strumenti adottati risultassero inefficaci. Ogni utente, in qualunque periodo del decorso della sua malattia o inabilità, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia di scelta. Con questa espressione si vuole esprimere il concetto di “spazio di auto-determinazione” e “auto-decisione” all’interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e Servizio. Per ogni persona fragile, infatti, si lavora, ove possibile, favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che hanno problemi cognitivi, si attribuisce molta importanza alla comunicazione non verbale, che crea in ogni modo una relazione profonda tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste. Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l’autonomia maggiore possibile, nelle attività quotidiane. La persona anziana è la protagonista del Servizio ed è a lei che si cerca di offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all’interno della vita della Struttura. Partecipazione che passa anche attraverso il coinvolgimento dei familiari informandoli e creando una relazione continua. Sono garantiti il corretto passaggio di informazioni e il rispetto della privacy, nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall’altro, prevedendo la possibilità di esprimere osservazioni, lamentele e suggerimenti, con l’obiettivo di superare le possibili incomprensioni e le difficoltà che comunque si incontrano durante il percorso di istituzionalizzazione della persona anziana, pur operando secondo metodologie il più possibili accoglienti, umane e volte a rispettare gli stili di vita dell’anziano. Tutte le prestazioni assistenziali erogate devono essere sicuramente efficaci ed il personale verifica che gli obiettivi prefissati siano stati raggiunti e che le risorse impegnate siano utilizzate al meglio. L’organizzazione ha come obiettivo il miglioramento continuo del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali erogate.

RSA

L’edificio ristrutturato è costituito da quattro piani: piano interrato, piano terra, piano primo e piano secondo. In tutta la Casa sono previste apposite segnalazioni per la guida all’individuazione dei vari spazi. In particolare, all’entrata e negli atri dei singoli piani è presente la descrizione dettagliata del piano stesso. Al piano terra sono ubicati la direzione, gli uffici amministrativi, lo studio medico, la cucina, la palestra, i locali adibiti a centro diurno integrato, la Cappella, la camera ardente. Al primo piano sono presenti i nuclei ROSA e GIALLO, rispettivamente adibiti ad ospitare 15 e 16 ospiti in camere singole o doppie con bagno annesso, muniti di sala pranzo, di un ampio soggiorno, di una cucina di piano, di un locale controllo personale, di un bagno assistito, di un locale parrucchiera e di altri locali di servizio. Al secondo piano sono presenti i nuclei AZZURRO e VERDE, rispettivamente adibiti ad ospitare 15 ospiti in camere singole o doppie con bagno annesso, muniti di sala pranzo, di un ampio soggiorno, di una cucina di piano, di un locale controllo personale, di un bagno assistito e di altri locali di servizio. Tutta la struttura è attrezzata, all’occorrenza, per la fornitura dell’ossigeno e un’assistenza sanitaria di tipo ospedaliero. La Residenza è circondata da un delizioso parco piantumato, ideale per rilassanti passeggiate, con adiacente il centro sociale per anziani e il bocciodromo.

MODALITA’ DI ACCESSO

L’accesso alla R.S.A., con 61 posti letto tutti accreditati e a contratto con Regione Lombardia avviene con le seguenti modalità:

Presentazione della domanda, da parte dell’interessato o di un familiare o del tutore nei casi di incapacità previsti dalla legge, presso l’Ufficio Amministrativo, redatta su apposito modulo ed allegati. E’ previsto un periodo di prova, della durata variabile da 15 a 30 giorni, che consente al Direttore sanitario, di valutare l’idoneità alla vita di comunità.

L’accesso alla R.S.A. è prioritario nell’ordine:

- ai residenti nel Comune di Trescore Balneario;
- ai residenti nei Comuni della Valle Cavallina;
- ai residenti della Provincia di Bergamo e altri Comuni.

All’interno di ciascun sottogruppo l’accesso è prioritario in funzione della classe Sosia (priorità alle classi Sosia più fragili) e della presenza di fragilità dal punto di vista sociale e abitativo. La domanda viene esaminata e



valutata dal Direttore Sanitario della R.S.A. Al fine di rendere più agevole la scelta dell'ingresso da parte del futuro ospite e dei suoi famigliari, la Direzione ha elaborato precise procedure di inserimento e di accettazione. Attraverso una sinergia tra il personale di accoglienza e di famigliari si attua un percorso di "attenzione e sostegno" al nuovo ospite. Costituisce requisito di accesso l'età uguale o superiore a 65 anni.

Le dimissioni sono previste nei seguenti casi:

- a richiesta, degli stessi e/o parenti, previa comunicazione scritta da inoltrare all'ufficio amministrativo della struttura. Il preavviso richiesto è di almeno 15 giorni;
- per decesso dell'Ospite; • per sopravvenuto peggioramento psico-fisico tale da rendere inappropriata l'offerta dei servizi della RSA o documentata incompatibilità alla vita comunitaria e dalle regole della convivenza; in tale caso alla famiglia viene data comunicazione scritta e un periodo massimo di un mese per provvedere alla presa in carico di altri servizi territoriali idonei, in un'ottica di dimissioni protette. In caso di difficoltà dei famigliari viene coinvolto l'assistente sociale del Comune che collabora alla ricollocazione dell'ospite;
- in caso di morosità nel pagamento della retta, come specificato nel contratto d'ingresso e in seguito a previa opportuna comunicazione; anche in questo caso viene data comunicazione scritta ai parenti e viene immediatamente avvisato l'assistente sociale del Comune;
- per ogni altra causa prevista per legge. Al momento della dimissione all'Utente viene consegnata una lettera di dimissione dal servizio con tutte le informazioni relative all'assistenza socio sanitaria.

DIMISSIONI PROTETTE DAL SERVIZIO RSA

Le dimissioni, avverranno in forma assistita dal Comune e dall'ASST in base all'allegato 1 DGR 2569 del 2014, con segnalazione a cura di Società Dolce. All'Utente viene consegnata una lettera di dimissione dal servizio con tutte le informazioni relative all'assistenza socio sanitaria. Opportunamente informato, all'Utente viene riconsegnata la documentazione anagrafica e sanitaria in originale, i propri effetti personali ed eventuali presidi protesici. L'Ufficio Amministrativo comunica le modalità ed i termini per il pagamento del saldo retta. Raccoglie inoltre copia della documentazione nella cartella personale, chiude la cartella utente nel software e inoltra le opportune comunicazioni agli enti preposti. Su richiesta, scritta e motivata, è possibile avere copia della cartella clinica dell'ospite, entro 30 giorni dalla richiesta da parte del parente firmatario.

ACCOGLIENZA IN RSA

Il momento di ingresso in RSA è particolarmente delicato e attraverso una sinergia tra il personale di accoglienza ed i famigliari si attua un percorso di "attenzione e sostegno" al nuovo ospite. Un protocollo di accoglienza definisce in modo preciso ed articolato tutte le fasi analizzando tutti i possibili bisogni e indicando agli operatori le modalità di approccio.

MODALITÀ DI PRESA IN CARICO

La presa in carico dell'Ospite è effettuata dalla équipe multidisciplinare sulla base del P.A.I. impostato all'ingresso e periodicamente aggiornato in base alla variazione delle condizioni di salute e di autonomia dell'Ospite. Il P.A.I. viene condiviso con i familiari e, ove possibile, con l'ospite, almeno due volte all'anno. Le prestazioni sanitarie ed assistenziali sono erogate rispondendo a precisi protocolli in uso presso la RSA. Per ogni Ospite viene creato e tenuto aggiornato un fascicolo sanitario (FASAS).

RICOVERI OSPEDALIERI

Il ricovero ospedaliero viene stabilito dal Direttore Sanitario o dal medico di turno che compila la relativa richiesta. L'infermiere professionale compila una scheda di accesso ospedaliero, che allega alla richiesta di ricovero insieme alla fotocopia della tessera sanitaria. Il medico, provvede nei giorni seguenti a contattare l'Ospedale per avere informazioni sulle condizioni dell'Ospite ricoverato. Naturalmente i familiari vengono avvertiti tempestivamente dal medico e in assenza di quest'ultimo dal personale di reparto al momento in



servizio. Il ricovero ospedaliero non dà diritto a riduzioni della retta mensile, per le assenze oltre i 30 giorni potrà essere richiesta la detrazione della quota dovuta del servizio ristorazione dalla retta giornaliera.

IL PERSONALE

Nella Struttura sono attualmente impiegate le seguenti figure professionali:

- Coordinatore Responsabile
- Direttore Sanitario
- Coordinatore di Struttura
- Medico interno (camice bianco)
- Infermiere Professionale (divisa azzurra)
- Psicologo
- Podologo
- Logopedista
- Fisioterapista (divisa verde)
- Educatore Professionale (divisa rosa scuro)
- Operatore Socio-Sanitario (divisa bianca)
- Ausiliario Socio Assistenziale (divisa bianca)
- Impiegati amministrativi
- Addetti servizi generali (divisa blu) e manutentori

Il personale operante nella Struttura è dotato di cartellino di riconoscimento, riportante fotografia, nome, cognome e qualifica professionale. Le divise di lavoro sono personalizzate in base alla professione ed al ruolo.

Il personale di cucina è dipendente da Ditta esterna (So.Vite S.p.A.).

Per l'organigramma **vedi allegato 5**

SERVIZI OFFERTI

Presso la R.S.A. vengono erogati i seguenti servizi:

Sono compresi nella retta:

- progetti assistenziali individualizzati (P.A.I.) definiti dopo valutazione multidimensionale;
- assistenza infermieristica;
- assistenza psicologica;
- igiene e cura della persona;
- vitto ed alloggio;
- terapia della riabilitazione in palestra attrezzata;
- interventi animativi-educativi;
- servizio religioso;
- parrucchiere;
- barbiere;
- podologo;
- logopedista;
- servizio lavanderia per ospiti;
- saletta con angolo bar;
- camera mortuaria.

Non sono compresi nella retta:

- Servizio di Trasporto



P.A.I. PROGETTI ASSISTENZIALI INDIVIDUALIZZATI:

È presente un'equipe multidimensionale composta da medico, coordinatore, fisioterapisti, infermieri professionali, animatori e ASA che si incontra periodicamente per il progetto personalizzato di ogni Ospite. In questa sede ci si avvale delle schede PAI (Piano Assistenziale Individuale) mantenendole costantemente aggiornate e integrandole con programmi di lavoro. Il PAI viene discusso in equipe e condiviso con i familiari.

ASSISTENZA MEDICA:

Il Servizio sanitario della Residenza è coordinato dal **Direttore sanitario**, coadiuvato da altro personale medico e di consulenti specialisti (geriatra, fisiatra). Al momento dell'ammissione di un nuovo Ospite il medico curante dello stesso diviene il medico della struttura (in seguito al cambiamento presso l'A.S.S.T. effettuato dall'ufficio amministrativo).

Ogni ospite della R.S.A. è affidato alle cure del medico di struttura il quale, oltre a provvedere alla sua accoglienza ed alla definizione del piano terapeutico, ne garantisce una valutazione periodica e al bisogno. Il medico oltre a svolgere il suo servizio in struttura è anche reperibile 24 h su 24. Il Direttore Sanitario e i medici, sono a disposizione per ricevere i familiari degli ospiti nei giorni e negli orari esposti sulla bacheca dei parenti o previo appuntamento telefonico.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA:

Il Direttore sanitario si avvale della collaborazione di una Coordinatrice con qualifica di infermiere professionale e di un gruppo qualificato di infermieri professionali che, in turni programmati, forniscono tutta l'assistenza sanitaria in struttura 24 h su 24 h.

ASSISTENZA PSICOLOGICA:

Supporto psicologico per ospiti, parenti e personale su appuntamento il lunedì mattina e il venerdì pomeriggio.

TERAPIA DELLA RIABILITAZIONE IN PALESTRA ATTREZZATA:

Al piano terra della struttura funziona una palestra attrezzata. Su indicazioni del medico, il personale specializzato effettuerà agli Ospiti eventuali trattamenti riabilitativi e preventivi necessari per migliorare o mantenere le possibilità di movimento.

ASSISTENZA ALLA PERSONA:

In ogni piano della struttura è presente il personale **A.S.A./O.S.S.** a disposizione dell'Ospite per lo svolgimento delle attività quotidiane della vita (vestirsi, igiene personale, ecc.).

La pulizia e il mantenimento dell'ordine all'interno della Casa sono affidati a **personale ausiliario**.

SERVIZIO LAVANDERIA:

il lavaggio degli indumenti e della biancheria ordinaria, ad esclusione di capi particolari, è fornito dalla Casa. Per un miglior funzionamento di questo servizio è richiesta l'applicazione di un numero (assegnato al momento dell'ammissione) su ogni capo personale dell'Ospite, al fine di stabilire con precisione l'appartenenza dell'indumento.

SERVIZIO ANIMAZIONE:

Durante la giornata vengono proposte svariate iniziative. Il programma delle attività (lettura collettiva del giornale, laboratori di creatività, attività occupazionali, gite all'aria aperta, attività motorie ricreative, redazione del giornalino) viene esposto nella bacheca dell'animazione situata nel corridoio in prossimità della sala polivalente.



FUNZIONI RELIGIOSE:

Nella Residenza è presente una Cappella a disposizione degli Ospiti dove viene celebrata la S. Messa due volte la settimana. La RSA Papa Giovanni XXIII partecipa alla vita comunitaria della Parrocchia di Trescore Balneario, secondo il calendario liturgico della stessa.

SERVIZIO TRASPORTO:

Eventuali trasporti in ambulanza, la scelta della ditta e il costo sono a carico dell'Ospite o dei parenti che agiscono per lo stesso. La Casa prevede la dotazione di un mezzo attrezzato anche per il trasporto di disabili. Tale servizio, (a pagamento vedi **allegato 3**), potrà essere usufruito sulla base dell'effettiva disponibilità del personale e del mezzo di trasporto per maggior informazioni rivolgersi presso gli uffici amministrativi.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO:

Gli Uffici amministrativi, collocati al piano terreno vicino all'entrata, si occupano di tutti gli aspetti della vita all'interno della Residenza che hanno una rilevanza amministrativa (raccolta dati, emissione delle rette, ricevimento posta). Si ricorda che contestualmente all'ammissione di un nuovo Ospite, il personale addetto provvederà a cambiare l'indirizzo di residenza che diventerà: Via Damiano Chiesa, 28 - 24069 Trescore Balneario (BG).

In questo Ufficio sono depositati tutti i documenti consegnati al momento dell'ammissione (carta di identità, codice fiscale, tessera elettorale) e vengono svolte le attività di gestione dati.

Il personale è a disposizione dell'utenza per qualsiasi informazione e/o chiarimento riguardante l'attività dell'Ente nei seguenti orari: **dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle ore 14.30 alle 17.00; il sabato dalle ore 9.00 alle 12.00.**

SERVIZI VARI:

Il servizio Parrucchiere: Una volta alla settimana sarà presente, nell'apposito locale, un parrucchiere convenzionato con la RSA Papa Giovanni XXIII. Tale servizio è compreso nella retta. **Il servizio Podologo:** Una volta ogni quindici giorni sarà presente, nell'apposito locale, il podologo convenzionato con la RSA Papa Giovanni XXIII. Tale servizio è compreso nella retta.

Il servizio Logopedista: Una volta alla settimana sarà presente in struttura la logopedista convenzionata con la RSA Papa Giovanni XXIII. Tale servizio è compreso nella retta.

Il servizio telefonico: il nostro numero telefonico è 0359491667 fax 0359491197. Per ricevere telefonate sono presenti degli apparecchi fissi. Qualora l'Ospite abbia difficoltà a recarsi al ricevitore, gli operatori provvederanno a passare la chiamata su un telefono portatile.

Televisore: Nei soggiorni dei quattro nuclei siti al primo e secondo piano e nella sala polivalente al piano terra sono collocati dei televisori. È possibile personalizzare la propria camera con il televisore nel rispetto della volontà altrui. Per maggiori informazioni chiedere al personale dell'ufficio amministrativo.

Servizio Mensa:

I pasti vengono preparati presso la cucina della R.S.A. da personale qualificato dipendente da una ditta specializzata. I menù vengono variati ogni settimana e periodicamente aggiornati con la consulenza del Direttore sanitario. In presenza di particolari patologie, intolleranze nutrizionali o allergie alimentari il nutrizionista predispone una dieta personalizzata. Il menù viene esposto ogni giorno fuori dalle sale da pranzo. Ognuno dei quattro nuclei è dotato di una sala da pranzo. I pasti vengono serviti nei seguenti orari: •colazione dalle ore 8.30 •pranzo alle ore 12.00 anche C.D.I •cena alle ore 18.00

Qualora un Ospite per motivi di salute non se la sentisse di recarsi in sala da pranzo, i pasti verranno serviti in camera.

Menù tipo vedi allegato n. 2.



ASSISTENZA S.V.P.:

Per gli Ospiti in Stato Vegetativo Permanente e i loro familiari è inoltre previsto il supporto delle seguenti figure professionali:

- Neurologo;
- Fisiatra;
- Assistente Sociale.

GIORNATA TIPO

Si prevede l'alzata degli ospiti tra le ore 7.00 – 8.30, a seguito della quale verrà effettuata l'igiene personale ad ogni ospite, successivamente verrà somministrata la terapia e verranno effettuate eventuali medicazioni. Il medico, accompagnato dall'infermiere, effettuerà la visita degli ospiti in base alle segnalazioni e successivamente in base alla rotazione dei reparti. Dalle ore 8.30 alle ore 9.00 è prevista la colazione; nel frattempo verranno riordinate le camere degli ospiti. Dalle ore 9.00 alle ore 11.00 gli ospiti verranno accompagnati ad effettuare le attività sanitarie, riabilitative e di animazione previste dal P.A.I. Dalle ore 12.00 alle 13.00 verrà distribuito il pranzo. Dalle ore 13.00 è prevista la possibilità del riposo pomeridiano, successivamente verranno riprese le attività sanitarie, terapeutiche ed occupazionali, nel corso delle quali si provvederà a distribuire la merenda. Dalle ore 18.00 alle ore 18.45 avverrà la distribuzione della cena. Dalle ore 19.00 gli ospiti sono liberi di occupare gli spazi comuni oppure possono ritirarsi nelle loro camere.

ORARIO DI VISITA

Ogni ospite può ricevere visite in tutti i giorni della settimana dalle ore 8,00 alle ore 20,00. E' opportuno che tali visite non siano d'ostacolo allo svolgimento delle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri ospiti, a tale proposito è consigliato l'accesso alla struttura prevalentemente nei seguenti orari:

- Il mattino dalle ore 9,30 alle ore 11,30;
- Il pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30;
- La sera dalle ore 19,00 alle ore 20,00.

L'uscita degli ospiti è regolata da permessi, assoggettati comunque a valutazione medica. Per visite nella fascia oraria dalle 20,00 alle 8,00, l'accesso è consentito previo autorizzazione del Direttore Sanitario e accordo con la Referente infermieristica che provvederà ad avvisare il personale in turno.

RETTE

Le rette sono diversificate secondo la residenza di provenienza dell'Ospite e sono meglio esplicitate nell'**allegato 3** che riporta anche i costi dei servizi non compresi nella retta.

La retta deve essere pagata entro la prima settimana successiva al mese di riferimento con apposito bollettino Postale, con bonifico bancario intestato alla Cooperativa Sociale Società Dolce di Bologna, con carta di credito o con l'attivazione del sistema RID. In caso di inadempienza nel pagamento della retta la Direzione, solo dopo sollecito verbale e inoltro di sollecito scritto di pagamento può chiedere le dimissioni dell'Ospite e procedere al recupero crediti secondo le procedure previste dall'Ente Gestore.

La Cooperativa Sociale Società Dolce rilascia ogni anno **la certificazione prevista dalla D.G.R. n. 1298 del 25/02/2019** (ad integrazione della D.G.R. n.1046/2018 e da quanto previsto dalla circolare n. 7 del 4/07/2017 dell'Agenzia delle Entrate) **attestante le spese mediche e di assistenza specifica, applicabile alle rette di ricovero, ai fini della deducibilità/detraibilità nella dichiarazione dei redditi mediante distribuzione presso l'Ufficio Amministrativo della R.S.A.**

Al momento dell'ingresso in struttura deve essere corrisposto un deposito cauzionale infruttifero, pari ad una mensilità, calcolata moltiplicando l'importo giornaliero della retta di degenza, indicato nel documento "Importo Retta", per 30 giorni. Tale deposito sarà restituito all'ospite o ai suoi eredi, al momento del decesso/dimissione, salvo l'importo del deposito non sia trattenuto dal Gestore, a titolo di cauzione, in caso di morosità. In caso di

restituzione del deposito agli eredi, questi ultimi dovranno presentare, a norma delle vigenti disposizioni, idonea documentazione che attesti il loro status ed eventuale delega alla riscossione.

INFORMAZIONE E CONSENSO

L'Ospite ha diritto ad essere informato sulle terapie, gli interventi prescritti dai medici e le prestazioni infermieristiche. Può inoltre rifiutare il proprio consenso ad un qualsiasi intervento sanitario. In tal caso è tenuto, su richiesta del medico, a rilasciare a quest'ultimo una dichiarazione di non consenso. Nei casi in cui sia necessario un intervento urgente la legge prevede che il medico debba agire nell'interesse del malato anche senza consenso. Eventuali negligenze di qualsiasi operatore sanitario, che presta la propria opera all'interno della R.S.A., potranno essere comunque considerate come fonti di responsabilità personali.

Privacy

A partire dal 25 maggio 2018 il D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 sulla privacy è stato sostituito dal Regolamento europeo n° 679/2016/UE. Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli Ospiti, fornendole solo a loro e, in caso di consenso, ai loro familiari, ad altre persone da loro designate o all'autorità giudiziaria che ne faccia richiesta. Solo il Medico e la Referente infermieristica sono autorizzati a dare informazioni relative alle condizioni di salute degli Ospiti, pertanto si invita a non chiedere al personale nessuna informazione sugli Ospiti.

ACCESSO ALLA STRUTTURA

È stata predisposta opportuna segnaletica sia sui percorsi esterni che portano alla Residenza, sia all'interno della stessa. Come raggiungerci:

- In automobile A4 uscita Seriate, superstrada per Lovere, uscita Trescore centro, sempre dritto fino al semaforo dei Carabinieri e poi seguire cartelli;
- In treno stazione di Bergamo e autobus direzione Trescore B.rio fermata Tonale.



COMMISSIONE CONTROLLO

L'Amministrazione Comunale di Trescore Balneario ha costituito una Commissione preposta a verificare il buon funzionamento della R.S.A.

SEGNALAZIONE RECLAMI

Presso la Struttura sono a disposizione dell'utenza, dei famigliari e degli operatori, moduli per eventuali segnalazioni di reclami o suggerimenti. Ulteriori suggerimenti o reclami possono essere inviati all'indirizzo di posta elettronica (rsa.cdi.trescore.b@societadolce.it). Il responsabile relazioni con il pubblico è il Coordinatore della Struttura il quale è tenuto a rispondere alle segnalazioni entro 30 giorni. Gli ospiti ma anche i famigliari per qualsiasi informazione possono procedere come segue:



- INFORMAZIONI E PROBLEMI DI CARATTERE ASSISTENZIALE, ALBERGHIERO, AMMINISTRATIVO ED ALTRO, dovranno rivolgersi alla Direzione la quale è tenuta a rispondere ai vari quesiti entro 30 gg. Dalla richiesta.
- INFORMAZIONI E PROBLEMI DI CARATTERE SANITARIO: al Direttore Sanitario che è responsabile dei servizi sanitari.
- ESPORRE SEGNALAZIONI O LAMENTI: a seconda del servizio a cui si riferiscono, si possono chiedere informazioni agli stessi referenti individuati dalla Direzione. Sono disponibili per tutti gli appositi moduli per esprimere per iscritto le proprie osservazioni, suggerimenti e proposte. Si garantisce una verifica ed una successiva comunicazione entro 30 giorni. Qualora si voglia mantenere l'anonimato, il modulo può essere messo presso apposita cassetta presente all'entrata della struttura.

Vedi allegato 1

VISITE GUIDATE

Chiunque fosse interessato può richiedere la visita guidata della R.S.A. facendo apposita richiesta all'ufficio amministrativo. Ogni 3° sabato del mese viene organizzato, a cura del **personale amministrativo**, dalle 10,00 alle 11,00 una visita della struttura per gli utenti che vogliono accedere come nuovi ospiti.

STANDARD DI QUALITA'

Operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni. Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psichica e relazionale. Dopo la fase valutativa si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale. Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento. Tutte le figure professionali operanti nella R.S.A. lavorano in modo integrato e coordinato mirando al benessere della persona anziana. Gli interventi sono personalizzati e finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'ospite. La struttura è certificata UNI EN ISO 9001:2015 e UNI 10881:2013

FORMAZIONE

Tutto il personale che lavora nella R.S.A. è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. Annualmente viene pianificata la partecipazione delle varie figure professionali a corsi di formazione e a momenti di aggiornamento e supervisione. Partecipazione a convegni tematici.

La RSA è inoltre sede di tirocinio pratico per allievi universitari, Istituti Comprensivi e Centri di Formazione Professionale.

Strumenti di lavoro

Il personale utilizza quotidianamente protocolli, piani di lavoro, procedure, consegna informatizzata, verbali delle riunioni, schede S.O.S.I.A., P.A.I., ecc.

LEGGE 81

La R.S.A. ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti nella Struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza ed evacuazione e formando gli addetti al primo soccorso e all'antincendio. A tutti i lavoratori sono state date informazioni sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in caso di emergenza, e sull'uso dei dispositivi di protezione individuale. La R.S.A. ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti nella Struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza ed evacuazione e formando gli addetti al primo soccorso e all'antincendio. A tutti i lavoratori sono state date informazioni sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in caso di emergenza, e sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.



CUSTOMER

Ogni anno al fine di valutare il grado di soddisfazione degli ospiti, delle famiglie e degli operatori, vengono somministrati specifici questionari, i cui risultati vengono illustrati in un pubblico incontro alla presenza di tutti gli interessati. La lettura e la rielaborazione dei dati dà occasione di riflessione e di soluzione di alcuni problemi segnalati al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti. I dati riepilogativi sono affissi nella bacheca all'ingresso.

Allegato n. 4.

ACCESSO AGLI ATTI

(L. 241/1990 – DPR 184/2006, LR1/2012) e successive modifiche da Regolamento UE 2016/79 In base alla vigente normativa l'ospite o la persona da lui delegata hanno diritto di richiedere, esaminare ed eventualmente ottenere gratuitamente copia dei documenti amministrativi che lo riguardano, tra cui il Fascicolo Sanitario Socio Assistenziale relativo alla degenza. L'interessato deve presentare la richiesta tramite apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Amministrativo e il responsabile del procedimento è il Direttore Sanitario della Struttura. La richiesta viene evasa entro 30 giorni lavorativi dal momento della richiesta.

VOLONTARIATO

Tra gli operatori, oltre al personale dipendente e ai liberi professionisti, è presente un gruppo prezioso di volontari iscritti alla Conferenza San Vincenzo de Paoli, che sono impegnati a sostenere il servizio pasti e l'assistenza nei momenti di svago e animazione. Tali persone, quando svolgono la propria opera all'interno della RSA Papa Giovanni XXIII, sono facilmente riconoscibili dal cartellino riportante il nominativo e la dicitura VOLONTARI.

È facoltativo per il parente valutare l'opportunità di far seguire l'Ospite anche da assistenti privati. In tal caso vi è l'obbligo di informare, per iscritto, il Coordinatore della struttura sugli orari di presenza di tali assistenti che saranno riconoscibili grazie ad un cartellino identificativo.

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

D.G.R. N. 7/7435 DEL 14.12.2001

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 ed 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.

UFFICIO PUBBLICA TUTELA - ATS DI BERGAMO

Responsabile dr. Leonio Callioni Via Galliccioli 4 - Bergamo 24121 tel. 035385296 - fax 035385313 - mail: upt@ats.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 e umanizzazione dei servizi affinché il sistema sia sempre più vicino alle reali necessità ed ai bisogni dei cittadini.

Concretamente l'Ufficio di Pubblica Tutela: Raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga lesa 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, migliora l'integrazione nella vita della comunità.

Si prefigge 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.



ALLEGATO 3



RSA – CDI Papa Giovanni XXIII
Via Damiano Chiesa, 28
24069 Trescore Balneario BG
Tel. 035.9491667 – Fax 035.9491197



La cultura del fare insieme

Tariffe in vigore dal 01/01/2024

RETTE SERVIZI

(Importi giornalieri – iva compresa)



SERVIZIO R.S.A. definitivo

- Residenti a Trescore Balneario (da almeno 5 anni prima dell'inserimento in RSA) **62,75 euro**;
- Residenti nei Comuni ambito Val Cavallina (da almeno 5 anni prima dell'inserimento in RSA) **62,75 euro**;
- Residenti nella Provincia di Bergamo o in altre Province **65,15 euro**;

AMMISSIONE	PAGAMENTO RETTA DAL GIORNO DI INGRESSO + DEPOSITO CAUZIONALE
DIMISSIONE (giorno dimissione)	Preavviso di quindici giorni.
DECESSO	PAGAMENTO RETTA Fino al giorno del decesso compreso.

SERVIZIO TRASPORTO extra

CON IL PULMINO ATTREZZATO DELLA RSA/CDI

La Casa prevede la dotazione di un mezzo attrezzato anche per il trasporto di disabili. Tale servizio, (a pagamento vedi tabella sotto), potrà essere usufruito sulla base dell'effettiva disponibilità del personale e del mezzo di trasporto per maggior informazioni rivolgersi presso gli uffici amministrativi.

TARIFFE TRASPORTO:

- 1: Trescore Balneario euro 26,50 a/r;
- 2: Nel raggio di 20 km (Bergamo compreso) euro 51,90 a/r;
- 3: Nel raggio di 40 km euro 75,00 a/r;
- 4: Nel raggio di 60 km euro 98,00 a/r;
- 5: Oltre il raggio di 60 km da definire;
- F: Costo orario per fermo autista 13,25 euro
- G: Costo orario per accompagnatore ASA/OSS 23.60 euro

CON MEZZI ESTERNI ED AMBULANZE

- Il servizio di trasporto per accertamenti diagnostici e visite specialistiche, con mezzi esterni (es. Auser, ambulanza...) presso strutture sanitarie, è a libera scelta e discrezione dei familiari.

SERVIZIO PASTI

- Preparazione pasto euro 7,65
(Comprende primo, secondo, contorno, frutta e pane)