



Fondazione Martino Zanchi onlus rsa

Via G. Paglia n. 23 = 24022 ALZANO LOMBARDO

Telefono: 035.513.077 \* Telefax: 035.510.698

Codice fiscale: 80006550166 - Partita I.V.A.: 01468690167

[www.fondazionezanchi.it](http://www.fondazionezanchi.it) – [info@fondazionezanchi.it](mailto:info@fondazionezanchi.it)

# CARTA DEI SERVIZI

## 2011

**Gentile Signora, Gentile Signore;**

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

## **INDICE**

1	Presentazione con brevi cenni storici	Pag. 2
2	Presentazione della struttura	Pag. 3
3	Modalità per raggiungere la Fondazione	Pag. 3
4	Finalità della Fondazione	Pag. 3
5	Carta dei diritti della persona anziana	Pag. 4
6	Risorse	Pag. 7
7	Uffici Amministrativi	Pag. 7
8	Rette	Pag. 7
9	Orario visite	Pag. 8
10	Modalità di ammissione e di accoglienza	Pag. 9
11	Modalità di dimissione	Pag. 11
12	Norme generali per la sicurezza	Pag. 11
13	Diritti dell'ospite	Pag. 11
14	Responsabilità personale sui trattamenti sanitari	Pag. 12
15	Giornata tipo dell'ospite	Pag. 12
16	Servizi offerti	Pag. 13
17	Contenzioso	Pag. 15

### **1 - PRESENTAZIONE CON BREVI CENNI STORICI**

Il primo nucleo della Fondazione nasce nel 1818 a seguito della donazione della Chiesa dei Frati della Pace e di gran parte dell'antico convento, effettuata dal signor Lorenzo Martino ZANCHI, facoltoso industriale di Alzano, al fine di aprire un Ospedale per i poveri del Comune.

L'Ospedale entrò in funzione nell'anno 1822 ed a seguito di altre donazioni di terreni e fabbricati e lasciti di famiglie importanti e di religiosi di Alzano arrivò al suo completamento e potenziamento. Nell'anno 1828 la struttura cambiò nome con la definitiva denominazione di *PIA CASA DI RICOVERO*.

A seguito del progressivo intensificarsi delle attività, nel 1881 ebbe inizio una consistente campagna di riforma edilizia, volta ad adeguare le antiche strutture conventuali alle rinnovate esigenze funzionali ed ai requisiti di igiene dell'epoca.

Nell'anno 1959 vi fu un miglioramento della struttura con uno sviluppo consono alle finalità benefiche, garantendo ai pazienti la dovuta assistenza materiale e spirituale,

Nel 1981 abbandonò l'originaria sede all'Ospedale di Alzano, ubicandosi con una nuova struttura nel "*Parco Montecchio*", ove tuttora ha sede.

Per le esigenze di ampliamento e di adeguamento alle nuove normative, nell'anno 1997 è stato costruito un padiglione nuovo per anziani non autosufficienti più gravi, prima di allora situato in un padiglione presso l'Ospedale di Alzano Lombardo.

In questi anni la **Fondazione** ha sviluppato nuovi servizi ed ha adeguato la vecchia struttura di "*Montecchio*" per adattarsi al cambiamento in residenza sanitaria assistenziale (r.s.a.), secondo le moderne e differenziate esigenze.

La struttura pertanto è moderna e versatile ed è anche caratterizzata da secolare esperienza con spiccata professionalità del personale medico, infermieristico, riabilitativo, assistenziale e socio-educativo.

## **2 - PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

La struttura attualmente è autorizzata al funzionamento per accogliere 96 anziani non autosufficienti. E' accreditata dalla Regione Lombardia quale residenza sanitaria assistenziale per i 92 posti disponibili.

Tra questi un posto è destinato all'ospitalità ed assistenza per un periodo di tempo determinato, a persone anziane in temporanea situazione di bisogno.

Attualmente la struttura prevede la collocazione degli ospiti in sei nuclei residenziali, individuati dalle lettere A1 + A2, B, C1 + C2, D e con relativo codice colore (blu, giallo, rosso e verde).

La sede è inserita nello splendido "Parco Montecchio", di proprietà comunale, ricco di piante secolari e di varietà arboree rare, attrezzato con percorsi pedonali di facile fruizione e dotato di servizi:

- sportivi (campi da tennis, di bocce, percorso vita attrezzato);
- culturali (biblioteca e teatro - auditorium);
- ricreativi (bar e parco giochi),

al quale possono accedere gli ospiti per passeggiate, soste con parenti e amici consentendo loro ulteriori momenti di svago e di divertimento.

## **3 - MODALITA' PER RAGGIUNGERE LA FONDAZIONE**

La via principale è quella di seguire la superstrada n. 35 "BERGAMO – CLUSONE" e prendere l'uscita ALZANO LOMBARDO - VILLA DI SERIO.

Procedere seguendo le indicazioni per "ALZANO LOMBARDO", oltrepassando il ponte sul fiume Serio e svoltando subito dopo a destra imboccando "viale Piave". Alla prima rotatoria seguire sulla sinistra "via 4 Novembre", raggiungendo "piazza Garibaldi".

Imboccare a sinistra "via Mazzini" e proseguire dritti sino all'incrocio con la via Provinciale, passando davanti all'ingresso dell'Ospedale Pesenti Fenaroli.

Svoltare a destra sulla via Provinciale e poco prima del semaforo prendere a sinistra la via Europa e subito dopo imboccare a destra la via Paleocapa (che fiancheggia il Parco Montecchio) percorrendola in tutta la sua lunghezza sino all'incrocio con via G. Paglia, dove a destra al n. 23 si trova l'ingresso della nostra struttura.

Chi giunge col tram della valle Seriana, scende ad Alzano Centro. Da qui si può raggiungere la sede a piedi (metri ottocento), oppure prendere il bus navetta e scendere alla fermata "san Pietro", distante cento metri dalla nostra sede.

## **4 - FINALITA' DELLA FONDAZIONE**

Le finalità cui tende tutta l'organizzazione della Fondazione sono quelle di rendere il miglior servizio qualitativo agli ospiti e di assicurare la loro permanenza nel comfort e nella tutela prevista dalla vigente normativa nazionale e regionale, nel pieno rispetto della CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA.

## 5 - 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 psicofisiche.

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 maggior 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 punto 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 dell'effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- **Il principio "della 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 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.

<b>La persona anziana ha diritto</b>	<b>La società e le istituzioni hanno il dovere</b>
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	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 conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	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 conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti del suo ambiente di appartenenza.	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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.	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.



<p>Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</p>	<p>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.</p>
<p>Di vivere con chi lo desidera.</p>	<p>Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</p>
<p>Di avere una vita di relazione.</p>	<p>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.</p>
<p>Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</p>	<p>Di fornire ad ogni persona in 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.</p>
<p>Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.</p>	<p>Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</p>
<p>Di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza.</p>	<p>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.</p>



## 6 - RISORSE

La Fondazione è retta da un **CONSIGLIO d'AMMINISTRAZIONE** composto da 5 membri, di cui quattro sono nominati dall'Amministrazione Comunale di Alzano Lombardo ed uno è membro di diritto (Prevosto pro - tempore di Alzano Maggiore).

Fra questi viene eletto il **Presidente**.

Il Consiglio dura in carica per cinque anni.

Il Consiglio d'Amministrazione 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 avvale della collaborazione di varie figure professionali:

- **1 Direttore Sanitario;**
- **2 Medici specialisti, in geriatria ed in fisiatria;**
- **3 Medici di medicina generale;**
  
- **1 Responsabile Generale RSA;**
- **12 Infermieri;**
- **2 Animatori;**
- **3 Terapisti della riabilitazione;**
- **1 Massofisioterapista;**
- **42 O.S.S. – A.S.A.;**
  
- **1 Segretario - Direttore Amministrativo;**
- **2 Ragionieri;**
  
- **1 squadra di personale addetto alle pulizie (in appalto);**
- **1 squadra di personale addetto alla lavanderia, stireria e guardaroba (in appalto);**
- **1 squadra di addetti al servizio manutenzione (in appalto);**
- **1 squadra di addetti al servizio di ristorazione (in appalto).**

All'interno della residenza sanitaria assistenziale c'è una chiesa dove gli ospiti possono usufruire dei **servizi religiosi di rito cattolico**. Per ogni esigenza spirituale, ci si può rivolgere al sacerdote reperibile.

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.

## 7 - UFFICI AMMINISTRATIVI

La Fondazione garantisce l'erogazione dei servizi amministrativi attraverso i propri uffici.

Gli orari di apertura al pubblico sono dalle ore 09:00 alle ore 12:30, dalle 14:30 alle 17:00 dal lunedì al venerdì; il lunedì l'apertura è protratta alle ore 18:00.

La distribuzione della carta dei servizi è attuata rendendola liberamente disponibile negli appositi dispensatori presso l'atrio degli uffici amministrativi, adiacente l'ingresso. Essa è consegnata a tutti i richiedenti e comunque in occasione dell'ingresso dell'ospite. L'aggiornamento è effettuato ogni qualvolta ricorra il caso, comunque almeno una volta all'anno.

Con gli uffici si può comunque relazionare tramite telefax od internet, dal sito [www.fondazionezanchi.it](http://www.fondazionezanchi.it) oppure all'indirizzo di posta elettronica [info@fondazionezanchi.it](mailto:info@fondazionezanchi.it).

## 8 - RETTE

Le rette vengono stabilite dal Consiglio di Amministrazione di anno in anno ed attualmente sono distinte in:

- ❖ 48,00 € al giorno per gli ospiti residenti in Alzano Lombardo al momento della presentazione della domanda d'ingresso;
- ❖ 53,00 € al giorno per gli ospiti provenienti da altri comuni;
- ❖ 59,00 € al giorno le camere singole, (la camera singola viene assegnata su esplicita richiesta dell'utente ed in base a valutazione socio-sanitaria dell'equipe interna);
- ❖ 61,00 € al giorno per i posti autorizzati non accreditati;
- ❖ 80,00 € al giorno, per chi vuol fruire di ospitalità accreditata a tempo determinato.

Prima dell'ingresso nella residenza sanitaria assistenziale è obbligatorio versare un deposito di 1.500,00 euro a garanzia degli adempimenti contrattuali. Esso sarà conguagliato all'uscita.

Nella retta indicata sono inclusi tutti i servizi previsti dalla vigente normativa regionale ed in particolare:

- Prestazioni mediche, infermieristiche, assistenziali, riabilitative e socio - animative;
- Presidi farmaceutici e sanitari,
- Presidi per l'incontinenza;
- Protesi ordinarie secondo le indicazioni dell'ASL;
- Ausili per la deambulazione e la locomozione;
- Servizio alberghiero e di ristorazione;
- Servizio di lavanderia e stireria;
- Servizio di manicure e pedicure ordinaria;
- Biblioteca interna e giornale locale quotidiano;
- Possibilità di trasporto programmato per esecuzione di esami, visite mediche ospedaliere, controlli sanitari, ecc.;
- Servizio religioso di rito cattolico romano.

Sono esclusi i costi per eventuali prestazioni specialistiche private e per il servizio di trasporto non urgente con ambulanza. La Fondazione assicura comunque un servizio di trasporto gratuito con automobile tramite una convenzione con una associazione locale di volontariato.

La Fondazione garantisce i servizi di barbiere e parrucchiere anche tramite un'associazione di volontariato. Comunque è escluso dalla retta il costo del servizio di parrucchiere e di estetista, disponibili comunque nel locale apposito all'interno della struttura.

Le persone che non riuscissero a far fronte alla retta, devono rivolgersi al Comune di provenienza dell'ospite, potendo fruire dell'assistenza dei nostri uffici.

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

Tale certificato è valido anche ai fini fiscali.

## **9 - ORARIO VISITE**

Parenti, amici, conoscenti possono fare visita agli ospiti della nostra residenza in piena libertà e senza limitazioni durante l'orario DIURNO dalle ore 8.00 – 20.00 (pasti esclusi) con ampliamento alle ore 21.00 nel periodo estivo (giugno – settembre).

Durante l'orario NOTTURNO, dalle ore 20.00 (o dalle ore 21.00 nel periodo estivo) alle ore 8.00, l'accesso va preventivamente richiesto e motivato al personale in servizio, oppure al momento stesso nei casi di effettiva urgenza.

## **10 - MODALITÀ' DI AMMISSIONE E DI ACCOGLIENZA**

In questa residenza sanitaria assistenziale si accolgono persone anziane 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. In conformità alle norme ed alle linee guida nazionali, regionali ed ai valori della nostra tradizione, la Fondazione si dota di un codice etico, volto ad ispirare, regolare e controllare i comportamenti del corpo operativo della Fondazione.

Le domande di ingresso delle persone residenti nei comuni del Distretto Socio – Sanitario Val Seriana devono essere presentate al Servizio Sociale del comune di residenza della persona da accogliere. La lista d'attesa è predisposta dal centro unico di prenotazione gestito dalla Società Servizi Socio – Sanitari Val Seriana in base a criteri rigorosamente predeterminati, rimanendo confermata la precedenza alle persone residenti in Alzano Lombardo.

Per le persone non residenti nel nostro distretto A.S.L. la domanda di ingresso si presenta direttamente agli uffici amministrativi della Fondazione. Per loro è prevista una lista di attesa che è posposta alla suddetta lista distrettuale.

Prima di presentare la domanda, è gradito ed opportuno visitare la struttura e di essere ragguagliati sui servizi offerti: se desiderato anche mediante una visita guidata a cura dell'unità operativa, costituita dalla Responsabile generale della r.s.a. e/o dall'infermiere di nucleo, affinché il potenziale ospite e i familiari possano prendere visione della residenza sanitaria assistenziale.

L'unità operativa è direttamente coinvolta nella fase di accoglienza, costituita dall'arrivo e dalla sistemazione dell'ospite nel proprio nucleo residenziale con la sistemazione degli effetti personali e della biancheria personale, e prevede un momento di benvenuto ed anche la presentazione delle varie attività interne (laboratori occupazionali e creativi, fisioterapia, ecc.).

Prima dell'ingresso dell'ospite viene richiesta la compilazione di una scheda pre-ingresso e consegnata la presente carta dei servizi perché se ne prenda conoscenza.

Si ricorda che gli ospiti accreditati devono consegnare la tessera sanitaria C.R.S. (quindi decadrà il proprio medico di medicina generale), e che sarà effettuato obbligatoriamente il cambio di residenza dopo trenta giorni dal loro ingresso.

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

- **REGOLAMENTO INTERNO;**
- **AUTORIZZAZIONE ALL'UTILIZZO DEI DATI IN CONFORMITÀ' AL DECRETO LEGISLATIVO 196/2003 SULLA PRIVACY;**
- **MODULO DI VARIAZIONE RESIDENZA (OBBLIGATORIA);**
- **CONTRATTO DI RICOVERO CON IMPEGNO AL PAGAMENTO DELLA RETTA;**
- **MODULO INFORMAZIONI UTILI PRE-RICOVERO.**

Semestralmente si richiederà la compilazione del **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE per OSPITI e per PARENTI**. I moduli verranno inviati al domicilio con le fatture delle rette di gennaio e luglio. Inoltre, nell'atrio d'ingresso o presso gli uffici saranno sempre disponibili i moduli per le lamentele, per segnalazioni e suggerimenti.

Sarà compito della Direzione Amministrativa rielaborare i contenuti raccolti nei questionari, tranne indicazioni migliorative e renderli poi noti tramite il Comitato Ospiti e parenti ed in occasione delle assemblee e durante le riunioni d'équipe al personale in servizio.

Eventuali richieste, segnalazioni od osservazioni possono essere inoltrate con la scheda sopraccitata, od in altra forma scritta alla Direzione Sanitaria e/o Amministrativa e/o alla, Responsabile Generale e/o all'ufficio relazioni con il pubblico (uffici). Essi saranno tenuti a rispondere entro venti giorni dalla richiesta.

La partecipazione degli ospiti e loro parenti è attuata con gli anzidetti mezzi e con le periodiche assemblee che sono programmate dal Consiglio di Amministrazione. Gli amministratori ricevono le persone interessate tramite appuntamento presso gli uffici amministrativi.

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

- 1) La Fondazione cerca di offrire un'assistenza il più adeguata possibile ai bisogni dell'anziano anche con un piano assistenziale individuale (P.A.I.). 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 è determinata dalla Direzione Sanitaria previa valutazione delle esigenze oggettive degli ospiti e delle disponibilità del servizio, eseguita in collaborazione con i medici di nucleo e la Responsabile generale.
- 3) E' buona regola comportamentale che ciascun ospite rispetti le esigenze degli altri pazienti nell'uso delle strutture comuni, nell'impiego di apparecchi radiotelevisivi, nel rispetto del divieto assoluto di fumare, nell'evitare rumori o disturbi di qualsiasi genere.
- 4) La Fondazione offre gratuitamente il servizio religioso secondo il rito cattolico, cui l'ospite può liberamente partecipare. L'ospite che aderisce a diverso culto religioso, può chiedere direttamente l'assistenza spirituale dei propri ministri.
- 5) La Fondazione non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni subiti dall'ospite a causa di terzi, o procurati a terzi dallo stesso, nell'ambito della struttura (furti, responsabilità civili per atto illecito o delittuoso, infortunio, ecc...) al di fuori dei casi e delle quantificazioni coperte dai contratti di assicurazione.
- 6) Una eventuale assistenza integrativa privata a carico dell'ospite è possibile con preavviso e comunicazione scritta del nominativo alla Direzione, nel rispetto delle competenze degli operatori e delle esigenze organizzative del servizio. Gli assistenti personali sono tenuti a rispettare i regolamenti interni della residenza e le indicazioni impartite dalla Responsabile generale o dall'infermiere responsabile di nucleo.
- 7) 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: per la colazione dalle 7:45, per il pranzo dalle 11:45 e per la cena dalle 18:00.
- 8) La retta sarà addebitata tramite R.I.D. bancario il decimo giorno di ciascun mese secondo le modalità fissate nel regolamento e nel contratto d'ingresso. Le assenze temporanee per ricoveri ospedalieri, od altre cause di forza maggiore, con diritto alla conservazione del posto letto, sino a quindici giorni non danno luogo ad alcuna riduzione, mentre gli altri casi sono dettagliatamente specificati nel contratto d'ingresso.  
Le modalità possono subire variazioni di carattere generale sulla base di disposti delle superiori autorità o su deliberazione del Consiglio di Amministrazione che saranno partecipate agli interessati anticipatamente mediante gli appositi avvisi agli albi o con lettera consegnata con le fatturazioni mensili.
- 9) Per qualsiasi problema di convivenza o di assistenza, l'ospite, o chi per esso, può far riferimento alla Responsabile generale, al personale infermieristico di nucleo e naturalmente alla Direzione Sanitaria.
- 10) Un ricovero potrà in ogni momento cessare a richiesta dell'ospite capace di intendere e di volere, senza alcuna responsabilità della Fondazione, oppure a

richiesta delle persone che abbiano a suo tempo provveduto all'ingresso dell'ospite e che ne abbiano titolo, così come individuati nel contratto di ricovero.

## **11 - MODALITÀ' DI DIMISSIONE**

Le dimissioni volontarie dell'ospite sono disciplinate dal contratto e dovranno essere comunicate per iscritto alla Direzione Sanitaria con almeno dieci giorni lavorativi di anticipo.

Le dimissioni coattive sono disposte con provvedimento motivato della Direzione Sanitaria e devono essere eseguite nel termine fissato col solo preavviso da uno a due giorni.

Il giorno di uscita si deve ritirare presso gli Uffici Amministrativi la documentazione personale e si deve lasciare libera la stanza entro le ore 10:00, dopo aver ricevuto dal medico di nucleo la lettera di dimissione, che andrà controfirmata dall'ospite o dal suo parente.

Le altre modalità sono disciplinate dall'apposito contratto di ricovero.

## **12 - NORME GENERALI PER LA SICUREZZA**

Tutti sono tenuti a rispettare le norme e le disposizioni sulla sicurezza, pubblicizzate con gli avvisi affissi.

La Fondazione ha ottemperato agli obblighi contenuti nei decreti legislativi riguardanti la sicurezza dei lavoratori e dei residenti nella residenza sanitaria assistenziale, predisponendo anche l'idoneo piano di emergenza, periodicamente aggiornato anche con una esercitazione pratica. La struttura è in possesso del certificato di prevenzione incendi.

Nella casa è attivo un servizio di sorveglianza continuativa 24 ore su 24 in grado di allertare il personale coinvolto nelle procedure per la gestione delle emergenze. Il personale dipendente e molti degli altri operatori presenti in struttura sono stati appositamente formati per la gestione dell'eventuale emergenza con l'apposito corso tenuto dai Vigili del Fuoco.

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.

Tutte le persone sono tenute a leggere e a seguire le istruzioni affisse all'albo o impartite dal personale dipendente.

## **13 - DIRITTI DELL'OSPITE**

### **Informazione**

Tra i diritti essenziali vi è quello di essere puntualmente informato sullo stato di salute e sulle cure necessarie. Tutte queste informazioni possono essere richieste al medico di nucleo durante la visita quotidiana oppure previo specifico appuntamento da concordarsi.

### **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. Il personale è tenuto anche al segreto d'ufficio. E' diritto di ciascuno chiedere che nessuna informazione venga data sul suo stato di salute; comunque il personale non darà per telefono alcune informazioni sui pazienti ricoverati.

### **Dignità personale**

La dignità della 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.

Chiediamo a tutti di avere comprensione per chi svolge un'attività professionale difficile, impegnativa e stressante, come quella che con varie modalità e ruoli viene svolta dai vari operatori socio – sanitari all'interno della struttura.

Il personale rispetta le opinioni e le convinzioni del singolo ospite.

Il personale rispetta il codice di comportamento aziendale, derivante da quello dei dipendenti delle Amministrazioni Pubbliche ed arricchito da ulteriori impegni etici e morali.

## **14 - RESPONSABILITA' PERSONALE SUI TRATTAMENTI SANITARI**

L'ospite, od un suo avente titolo, rilascia l'autorizzazione al trattamento dei dati che è effettuato da questa Fondazione solo in adempimento ad obblighi di legge o regolamentari.

L'ospite, oppure in sua sostituzione i suoi familiari od altri 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 o gli aventi titolo, sono chiamati alla piena responsabilità per le conseguenze del caso.

In tal caso sono obbligati a sottoscrivere una dichiarazione di responsabilità che verrà allegata alla cartella clinica.

## **15 - GIORNATA TIPO DELL'OSPITE IN RSA.**

### **MATTINO**

Ore 06:00-08:00	Alzata ed igiene del mattino
Ore 07:45-09:00	Colazione
Ore 09:00-09:30	Completamento alzata (per gli ospiti problematici)
Ore 10:00	Bagni programmati
Ore 09:30-11:30	Attività di animazione-socializzazione o ginnastica di gruppo
Ore 11:30-11:45	Preparazione per il pranzo
Ore 11:45-12:45	Pranzo
Ore 13:00-15:00	Riposino pomeridiano libero

## **POMERIGGIO**

Ore 14:00-15:00	Alzata pomeridiana
Ore 15:00-18:00	Attività occupazionali, animazione e laboratori
Ore 16:00	Bagni programmati
Ore 15:30-16:30	Merenda
Ore 17:45-18:00	Preparazione per la cena
Ore 18:00-19:00	Cena
Ore 19:30	Allettamento degli ospiti che lo desiderano, Coloro che rimangono alzati possono leggere o guardare la tv

## **NOTTE**

Ore 22:00	Riposo per tutti
-----------	------------------

## **ANNOTAZIONI**

- 1 Le attività di animazione-socializzazione, laboratori e ginnastica di gruppo vengono programmate settimanalmente e comunicate agli ospiti attraverso specifica cartellonistica;*
- 2 I bagni sono programmati settimanalmente, vengono comunicati agli ospiti con anticipo ed hanno una cadenza fissa;*
- 3 I servizi religiosi sono comunicati con appositi avvisi affissi presso la chiesa e nei nuclei. La santa messa festiva è celebrata alle ore 10:00. Nei giorni feriali è celebrata solo il mercoledì ed il venerdì alle ore 16:30.*

## **16 - SERVIZI OFFERTI**

I servizi principalmente resi all'ospite sono quelli prescritti dalla normativa regionale per le residenze sanitarie assistenziali ed assicurano all'interno della retta tutte le esigenze assistenziali, sociali e sanitarie, oltre a quelle di adeguato comfort alberghiero.

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 tutti i giorni della settimana, esclusi i giorni festivi, ed è reperibile, in caso di necessità, 24 ore su 24.

### **16 a - RISTORAZIONE**

Il settore della ristorazione prevede un menu diverso ogni giorno, alterna quattro diversi menu settimanali differenziati fra quello primavera - estate ed autunno – inverno. Offre la possibilità di personalizzare le diete in relazione alle prescrizioni mediche contenute nel PAI (piano assistenziale individuale).

Il manuale HACCP (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) viene tenuto costantemente aggiornato dalla ditta appaltatrice con i suoi consulenti.

All'interno della struttura vi sono locali adibiti a: sala da pranzo, soggiorni e uno spazio attrezzato a bar con distributori automatici di caffè, bevande calde o dissetanti (collocato al piano terra del corpo centrale dall'altro lato del vano scale).

I menu sono esposti all'ingresso della struttura e nelle 4 sale pranzo dei nuclei a libera visione da parte di tutti.

Un **menu-tipo** giornaliero prevede:

- Una scelta tra due primi piatti;
- Una scelta tra due secondi piatti;
- Una scelta tra tre contorni;
- Pane di vario tipo;
- frutta fresca di stagione;
- dolce (nei giorni festivi);
- acqua naturale o gasata;
- ¼ di vino bianco o rosso.

La Fondazione eroga anche il servizio dei pasti agli utenti svantaggiati residenti in Alzano Lombardo, sia in sede nell'apposita sala pranzo collocata al nucleo "A", sia con il trasporto a domicilio riservato agli utenti del servizio di assistenza domiciliare comunale.

### **16 b - LAVANDERIA, STIRERIA E GUARDAROBA**

All'interno della struttura, collocata al piano terra del padiglione Montecchio, dal lunedì al sabato funziona regolarmente un servizio di lavanderia, stireria e guardaroba che provvede anche alla consegna personalizzata della biancheria degli ospiti in ogni singolo nucleo.

All'ingresso viene attribuito ad ogni ospite un numero di contrassegno della biancheria personale.

### **16 c - SERVIZIO DI FISIOTERAPIA**

La palestra per la F.K.T. (fisiokinesiterapia) è collocata al piano terra della struttura.

Il servizio prevede l'erogazione di cure fisiche (ultrasuoni, trazioni, tens, ionoforesi, elettrostimolazione, magnetoterapia, ecc....) e di massaggi ed è garantito dalla dotazione di tre fisioterapisti dipendenti e un massofisioterapista libero professionista, che operano anche all'interno dei vari nuclei, sotto la direzione clinica del medico specialista in fisiatria.

Inoltre la Fondazione eroga i predetti servizi agli anziani ed agli altri soggetti svantaggiati residenti in Alzano Lombardo a corrispettivi ridotti rispetto alle tariffe professionali del settore. Le predette tariffe sono pubblicate e disponibili alla consultazione presso gli uffici amministrativi e presso la palestra della riabilitazione, cui ci si può rivolgere per le prenotazioni.

Al fine di soddisfare l'utenza non svantaggiata, la Fondazione si è convenzionata con uno studio associato privato per l'effettuazione di questi servizi, a pagamento, cui si può accedere dalle ore 16:00 del pomeriggio, con le modalità che sono pubblicate negli avvisi affissi e nella pubblicità.

### **16 d - SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

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, ballo, 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, gite e visite documentarie, ecc...).

Tale servizio è garantito dalla presenza di due animatrici attraverso un programma di attività settimanale variegato e personalizzato, che viene esposto regolarmente nelle bacheche di nucleo e all'ingresso della struttura.

Questo servizio è integrato con la presenza del volontariato.

## **16 e - PARRUCCHIERE - ESTETISTA**

Al piano terra del padiglione "Montecchio" vi è un locale attrezzato per la cura estetica della persona ed un servizio interno di parrucchiere e di estetista su appuntamento dal lunedì al sabato.

## **16 f - IL VOLONTARIATO**

Oltre al personale dipendente e ai liberi professionisti, sono presenti volontari di vari gruppi ed associazioni che sono convenzionati con la Fondazione.

Secondo le proprie doti, essi prestano il loro aiuto nelle attività assistenziali (soprattutto nell'aiuto all'alimentazione), nelle attività occupazionali e di animazione, nei canti popolari, nelle parole crociate o tombole, nelle gite o passeggiate organizzate, nell'accompagnamento, nelle piccole manutenzioni ed in altre minute attività quotidiane.

In particolare all'interno della residenza sanitaria assistenziale è attiva l'Associazione di volontariato "ROSA", che accoglie tutti coloro che intendono prestare la loro opera a vario titolo, ricevendo adeguata copertura assicurativa.

All'interno della nostra residenza sanitaria assistenziale opera anche il gruppo di volontariato "AUSER – Aurora", appositamente convenzionato per l'effettuazione dei trasporti degli ospiti e per servizi vari.

La Fondazione è impegnata costantemente anche nella formazione degli operatori e dei volontari, per cui predispone periodicamente corsi a livello organizzativo ed operativo, ma soprattutto a livello umano e relazionale.

Per informazioni ci si può rivolgere alla Responsabile Generale, od alla Direzione Sanitaria, o direttamente presso i responsabili dei volontari operanti in sede.

## **17 - CONTENZIOSO**

Un Collegio Arbitrale, composto da un rappresentante della Fondazione, un rappresentante dei contraenti ed un terzo componente designato d'intesa tra le parti, dirimerà in prima istanza le controversie sollevate, senza formalità di procedura, con esclusione quelle riguardanti il pagamento della retta.

In caso di mancato accordo tra le parti, il terzo componente è designato dall'A.S.L. della provincia di Bergamo.

La spesa del Collegio Arbitrale sarà a carico della parte soccombente. Qualora vi fosse un concorso di colpa delle due parti, la spesa farà carico in modo proporzionale.

La parte che chiede la costituzione del Collegio Arbitrale è tenuta ad anticiparne le spese, salvo l'eventuale rimborso.

Le cause di contenzioso inferiori ai 500,00 euro sono sottratte al Collegio Arbitrale per ragioni di economia e funzionalità e quindi saranno risolte bonariamente. Le cause da 501,00 euro a 2.500,00 euro sottoposte al Collegio Arbitrale sono inappellabili, con implicita rinuncia delle parti alle cause presso il Foro di Bergamo.

Il Collegio Arbitrale può disporre la risoluzione del contratto e le conseguenti modalità.

E' fatto salvo ad ogni parte adire le vie legali presso il competente Foro di Bergamo senza avviare la procedura di arbitrato. Qualora chiesta, la procedura di arbitrato inibirà nelle modalità suddette al ricorso giurisdizionale.

Altri dettagli sono del contenzioso sono specificati nel contratto d'ingresso.