

CARTA DEI SERVIZI



*Istituto delle Suore delle
Poverelle
Istituto Palazzolo
R.S.A. SACRO CUORE*

Indice

Indice	Pag. 2
Introduzione	Pag. 3
Chi siamo	Pag. 4
Cenni storici	Pag. 5
Codice etico	Pag. 6
La nostra Vision e Mission	Pag. 7
Principi Etici di riferimento	Pag. 8
I nostri obiettivi	Pag. 9
Struttura e principali servizi	Pag. 10
Struttura Organizzativa	Pag. 11
Servizi offerti	Pag. 13
Servizi non compresi nella retta	Pag. 15
Servizi di volontariato e religiosi	Pag. 16
Orario di una giornata	Pag. 17
Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione	Pag. 18
Rilascio attestazioni	Pag. 19
Diritti dell'ospite	Pag. 20
Espressione della soddisfazione e/o reclami	Pag. 21
Norme generali per la sicurezza	Pag. 22
Dove siamo e come raggiungerci	Pag. 23
Allegati:	
- 1) Menù (Fac-simile)	
- 2) Tabella retta giornaliera anno in corso	
- 3) Regolamento	
- 4) Carta diritti persona anziana	
- 5) Scheda per la segnalazione suggerimenti, lamentele o apprezzamenti.	
- 6) Fac-simile questionario ospiti	

Gentile Signora,

Sia la benvenuta in questa casa.

Certo non eguaglierà mai la Sua, ma stiamo tentando in tutti i modi di renderla accogliente, soprattutto offrendoLe ospitalità con personale qualificato a livello umano, sociale e professionale, per creare un clima di famiglia.

Vorremmo che questa fosse una casa. Vorremmo che Lei potesse un giorno pensare a questa come alla Sua casa.

È il nostro obiettivo ed è il nostro impegno.

Vogliamo ora fornirLe, attraverso la nostra **Carta dei Servizi**, qualche informazione, per permetterLe una prima valutazione dei servizi offerti, così da renderLe più facili la nostra conoscenza e l'accesso ad alcuni servizi utili per Lei.

Gli aspetti illustrati sono in linea con quanto previsto dalla normativa regionale di riferimento per le RSA accreditate con il Servizio Sanitario della Regione Lombardia.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico soggetto a periodiche verifiche e modifiche derivate dalle segnalazioni dell'utenza o da innovazioni istituzionali.

CHI SIAMO?

Siamo le Suore delle Poverelle, fondate da un sacerdote di Bergamo, don Luigi Maria Palazzolo che aveva particolarmente a cuore i poveri, soprattutto coloro ai quali nessuno s'interessava. Così spiegava le sue opere:

*“Nella mia casa trovano rifugio e conforto tutti i tribolati,
è la casa della misericordia”.*

Il Palazzolo apparteneva ad una delle famiglie più ricche di Bergamo, unico erede di tante sostanze; spese tutto per il bene dei poveri, tanto che, sul letto di morte, stese la mano al suo Vescovo, chiedendogli aiuto per dare da mangiare ai suoi orfanelli.

Iniziò infatti la sua opera nella seconda metà dell'800, raccogliendo ragazzi analfabeti e denutriti e prendendosi a cuore la loro storia. Attraverso scuole serali istruiva loro e i loro padri, convinto che la povertà si debella anzitutto formando le persone.

Si accorse di tanti anziani soli, abbandonati nei tuguri, e in case fatiscenti e quasi abbandonate: anche di questi si fece carico, aiutato da Madre Teresa Gabrieli e dalle prime Suore. Più erano poveri e lasciati da parte, più gli stavano a cuore.

Dove attingeva tanto coraggio e tanta forza d'animo? Dal Cristo crocifisso ignudo sulla croce, dal quale rimase folgorato per lo "spogliamento", cioè per la rinuncia totale a tutto e tutti per amore: questa la fonte da cui attinse, il fuoco da cui si lasciò bruciare e consumare. L'amore a Dio e ai poveri ne fu la logica grande conseguenza.

Per poter raggiungere un numero maggiore di poveri, fondò la congregazione delle Suore delle Poverelle. Oggi, oltre alle suore, ci sono anche dei laici ("Associazione Fraternità B. Luigi Palazzolo"), i quali, animati dal carisma palazzoliano, nella condizione laicale, intendono raggiungere i poveri e gli emarginati.

Così la famiglia palazzoliana è veramente grande: gli Ospiti, anzitutto, poi suore, operatori, volontari, amici.

Il nostro impegno è quello di accogliere gli anziani non autosufficienti, perché questa è un'urgenza dell'oggi e, nella fatica e nella sofferenza, un'esperienza straordinaria sia umana sia cristiana.

CENNI STORICI

Il 12 Settembre 1930 viene stipulato l'atto di compravendita di Villa Quarti (una ex clinica) dalla Signora Lina Quarti Andriani e dalla Economa Generale delle Suore, Adalgisa Gipponi.

Il 15 Ottobre dello stesso anno viene aperta la Casa di Riposo Sacro Cuore per accogliere le prime otto Ospiti provenienti dalla Casa Madre.

Dal 1984 al 1987 per andare incontro alle nuove esigenze degli Ospiti si è reso necessario ristrutturare la Casa con nuovi servizi igienici, bagni attrezzati, stanze, spazi comuni.

Nel 2000, per offrire servizi sempre più all'altezza dei tempi e per dare maggior serenità e comfort agli anziani, è stato deciso il trasferimento in un nuovo edificio destinato allo scopo.

La nuova sede è stata aperta il 24 luglio 2001 ed è ubicata in via Carnovali 93/A, a Bergamo.

La casa di riposo, oggi Residenza Sanitario-Assistenziale per anziani o R.S.A., quale struttura protetta, è autorizzata e accreditata per accogliere 50 Ospiti non autosufficienti.

Tutto questo per dare risposte concrete e cristiane "al passo con i tempi".

CODICE ETICO

Il **Codice Etico** dell'Istituto delle Suore delle Poverelle – Istituto Palazzolo, è il documento ufficiale che delinea le finalità carismatiche della Congregazione e di tutte le strutture che di essa fanno parte.

In esso sono presenti diritti, doveri e responsabilità di tutti coloro che direttamente e indirettamente collaborano, ciascuno nel proprio ruolo e con la propria professionalità e competenza, alla realizzazione della mission dell'Istituto.

Rappresenta una sintesi del sistema di valori e dell'impegno di servizio che dal 1869 anima la Congregazione nella scelta di essere una realtà ecclesiale e civile vicina a tutte le persone nel bisogno.

Il Codice Etico, riformulato ora alla luce del D.L. 8 giugno 2001, n° 231, sintetizza la scelta dei Fondatori, Luigi Maria Palazzolo e Teresa Gabrieli espressa nel motto: *"dove altri non giunge, cerco di fare qualcosa io, come posso"*. Tale scelta continua oggi nell'operato delle Suore delle Poverelle e dei loro collaboratori.

LA NOSTRA VISION

Riferimento irrinunciabile per il nostro modo di essere a servizio della persona, nella globalità dei suoi bisogni, sono i criteri del Vangelo che invitano a guardare alla persona umana come partecipe del mistero stesso di Dio, chiamata ad una vita "buona" e responsabile, aperta ad un futuro che trova in Dio, Padre Amabile infinito, il compimento pieno alle proprie attese.

Da ciò deriva:

- **porre attenzione alla vita concreta delle persone nel loro essere portatrici di valori, di diritti e di doveri**
- **vivere il proprio servizio dentro la storia con onestà, trasparenza e responsabilità**
- **promuovere e realizzare l'assistenza, l'educazione e la cura della persona con attenzione a tutti i suoi bisogni individuali e specifici, e alla sua dimensione familiare e comunitaria**
- **riconoscere il bene presente nelle persone e nelle situazioni ed essere disponibili al dialogo anche con visioni diverse dalla propria al fine di contribuire ad edificare insieme la "civiltà dell'amore".**

Nell'attenzione alla storia e ai contesti che mutano, il nostro servire è illuminato e guidato dalla Dottrina sociale della Chiesa per le questioni legate alla bioetica e dagli Orientamenti Pastoralisti per gli aspetti della carità e della formazione delle nuove generazioni.

LA NOSTRA MISSION

La Mission dell'Istituto Palazzolo si configura nel servire *"i più poveri non raggiunti da altri"*, *"a seconda dell'avvicinarsi dei tempi"*, facendosi carico della persona nella sua dignità e globalità, favorendone la promozione integrale, nel rispetto dei tempi di crescita, delle culture e dei luoghi.

PRINCIPI ETICI DI RIFERIMENTO

Con l'adozione del CODICE ETICO, l'Istituto si impegna a rispettare, nello svolgimento di tutte le proprie attività, i Principi di Riferimento emanati dal Consiglio Generale dell'ISTITUTO in data 31 maggio 2011. Tali Principi derivano dal **"Quadro di riferimento carismatico per suore e laici che collaborano nella famiglia palazzoliana"** e sono qui integralmente riportati:

- **Porre la Persona al centro del percorso di educazione, cura e assistenza:** l'attenzione alla persona presa in carico non solo come assistita, ma come protagonista, si riflette in tutte le attività dell'ISTITUTO e si esprime con il carattere della concretezza e quotidianità.
- **La scelta delle persone più svantaggiate:** tra tutte le persone in stato di bisogno, la scelta di priorità vuole esprimere attenzione verso le persone più deboli ed emarginate e costruire servizi per raggiungere i bisogni più scoperti della società.
- **Aiuto concreto al Prossimo:** costruire percorsi di aiuto reali e quotidiani in cui il Prossimo, qualunque sia la sua condizione, possa trovare un aiuto, concreto e carico di amorosa attenzione.
- **Costruire uno spirito di famiglia:** realizzare un servizio non solo "per" ma soprattutto un servizio "con", basato su accoglienza e partecipazione, relazioni semplici e familiari per creare "casa".
- **Semplicità e partecipazione:** nello stile che sempre ci ha connotato lungo la nostra storia, ci impegniamo a costruire relazioni semplici, di reciproco aiuto, rispettando e valorizzando ruoli e competenze al fine di creare "armonia e pace" e di suscitare la corresponsabilità di tutti per il bene comune.
- **Affidarsi alla provvidenza:** impegnarsi a cogliere e utilizzare tutte le opportunità che le circostanze della vita possono offrire, senza preclusioni, ma con grande attenzione per scegliere sempre ciò che conduce al bene. Fare tutto ciò che possiamo fare, sempre confidando nell'Amore di Dio, attenti a farsi "provvidenza" gli uni per gli altri.

- **Collaborare e lavorare in rete:** la collaborazione favorisce la qualità della risposta e la crescita della persona. La complessità delle situazioni degli assistiti postula un approccio globale e da più punti di vista dei problemi, insieme alla decisione di lavorare in rete e collaborare con tutte le agenzie della comunità civile ed ecclesiale.

- **Legalità:** l'ISTITUTO, in quanto tale e nelle Sedi Filiali, nello svolgimento di tutte le proprie attività si impegna a rispettare le leggi internazionali, nazionali e regionali in vigore in Italia e in ciascun Paese nel quale opera.

- **Onestà:** nei rapporti con gli OSPITI, tra i DESTINATARI e verso TERZI, l'adesione e la concreta applicazione di quanto dichiarato nel CODICE ETICO costituisce elemento essenziale della buona gestione aziendale.

- **Trasparenza:** l'ISTITUTO impronta i rapporti – di qualsiasi natura e verso qualsiasi interlocutore – alla chiarezza, completezza e autenticità della comunicazione, rispettando al contempo gli obblighi derivanti dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati riservati.

- **Imparzialità:** l'ISTITUTO imposta i propri rapporti verso l'esterno evitando ogni discriminazione relativa al sesso, alla condizione sociale, etnica, religiosa, ideologica e politica.

- **Verificabilità:** tutte le attività dell'ISTITUTO e delle sue Sedi Filiali vengono adeguatamente registrate in maniera da consentire la verifica dei processi di decisione, di autorizzazione e di svolgimento.

I NOSTRI OBIETTIVI NELLA RSA SACRO CUORE

Mantenendo come riferimento i principi sopra enunciati, i nostri obiettivi sono:

- ⇒ Creare un ambiente il più possibile familiare, per far trovare a proprio agio l'anziano e far emergere tutte quelle potenzialità, di cui ancora dispone, in un luogo ampio e luminoso
- ⇒ Accompagnare l'anziano in questa fase della vita il più serenamente possibile "dando vita ai giorni"
- ⇒ Sollevare le famiglie, che a volte stanno portando un peso enorme da sole e psicologicamente non resistono
- ⇒ Dare sicurezza all'Ospite sotto il profilo medico e infermieristico.

STRUTTURA E PRINCIPALI SERVIZI

La nostra Casa ha una disponibilità di 50 posti letto autorizzati, accreditati e a contratto con la Regione Lombardia, dedicati a persone anziane con età uguale o superiore ai 65 anni, parzialmente o totalmente non autosufficienti. La RSA è in grado di fornire in maniera continuativa assistenza, cure sanitarie, fisioterapia e attività di animazione atte a mantenere e/o a rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana. La Casa è in possesso dello standard di personale previsto dalla normativa regionale vigente.

La struttura è collocata all'interno del Villaggio Gabrieli in due edifici collegati tra loro da corridoi panoramici ed è composta da tre nuclei distribuiti su tre piani diversi (19 posti letto al 1° e 2° piano e 12 posti letto al 3° piano).

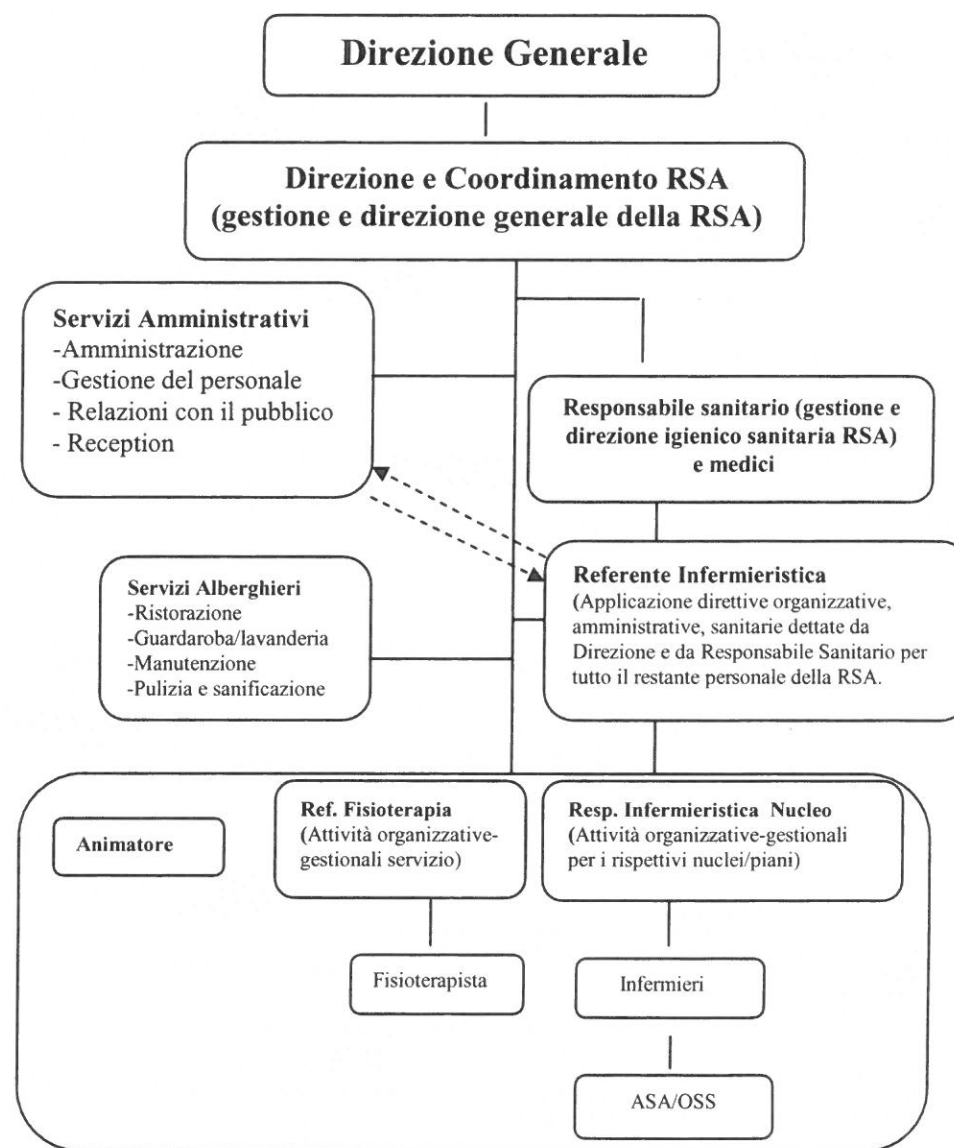
All'interno del Villaggio sono presenti altre comunità che si occupano di servizi sociali e educativi, gestite dall'Istituto delle Suore delle Poverelle – Istituto Palazzolo.

La Casa è dotata di tutti i confort necessari dal punto di vista assistenziale e abitativo (bagno assistito, infermeria, soggiorno/sala pranzo, climatizzazione dei locali, ecc.). Nel seminterrato è presente la palestra per attività di fisioterapia specifiche, accessibile anche a utenti esterni. Al piano terra si trova la sala polivalente dove vengono spesso organizzate attività ricreative (proiezione di film, feste di compleanno mensili, feste per ricorrenze particolari), uno spazio attrezzato come zona ristoro con distributori automatici di bevande e alimenti e una sala per l'attività di animazione. A piano terra nell'edificio principale (Casa Anteriore) è situato l'ingresso con la portineria, gli uffici amministrativi e la chiesa.

All'esterno, intorno all'intero complesso, è presente un ampio giardino dove è possibile nelle belle giornate effettuare serene passeggiate all'aria aperta.

Sono disponibili complessivamente 6 stanze singole e 22 stanze a 2 letti, tutte dotate di sistema centralizzato di ricambio aria, letti elettrici a tre snodi, dispositivi di chiamata al letto per il personale e di arredi confortevoli idonei a contenere gli indumenti delle Ospiti.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA



Tutto il personale infermieristico, di animazione, di fisioterapia e ASA/OSS dipende funzionalmente dal Responsabile Sanitario, in sua vece dai medici; ciò significa che, pur rispondendo al Coordinatore della RSA e alla Direttrice per tutti gli aspetti generali contrattualistici e di organizzazione del lavoro, sono tenuti a seguire le indicazioni del Responsabile Sanitario per ciò che riguarda le decisioni e le attività del suo ambito di competenza (prevenzione, diagnosi e cura) in cui sono coinvolti.

Il nostro personale reca sulla divisa, nome e mansione, per facilitare il riconoscimento da parte di Ospiti e Visitatori.

La RSA garantisce assistenza medica, infermieristica, fisioterapica, ricreativa e socio sanitaria avvalendosi sia di personale dipendente che di personale libero-professionista.

Il servizio ristorazione è interamente garantito da una ditta esterna.

È disponibile un servizio di lavanderia e guardaroba interno per i capi intimi personali delle Ospiti.

Il servizio di pulizia e igiene ambientale è garantito da personale dipendente.

SERVIZI OFFERTI

Di seguito è riportata la descrizione del contenuto dei servizi compresi nella retta.

SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E SANITARI

Direzione Sanitaria

Valutazione della domanda di accoglienza delle Ospiti e responsabilità generale della loro salute.

Organizzazione e coordinamento aspetti sanitari e riabilitativi basandosi sui Piani di Assistenza Individuali, protocolli e procedure.

Verifica igiene ambientale e alimentare per garantire i parametri dettati dalla normativa in vigore.

Servizio Medico

Presenza diurna dei medici della Casa dal lunedì al venerdì, negli orari stabiliti e servizio di reperibilità negli orari di assenza.

Elaborazione in equipe del Progetto Individuale e del Piano di Assistenza individualizzata dell'Ospite. Colloqui (previo appuntamento) con i familiari aventi diritto per informazioni sullo stato di salute dell'Ospite.

Servizio Infermieristico

Presenza infermieri in RSA dalle 7,00 alle 21,00 e reperibilità notturna in struttura dalle 21,00 alle 7,00. Supervisione e coordinamento del servizio assistenziale da parte della Referente Infermieristica della RSA.

Servizio di Fisioterapia

Programmazione interventi mirati atti alla cura, alla prevenzione e alla riabilitazione delle capacità motorie e funzionali in coerenza con le indicazioni del fisiatra e del medico.

Collaborazione attiva con il servizio di animazione per attività affini e/o sinergiche.

Servizio di animazione

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

Servizio Socio-Assistenziale

Presenza attiva degli operatori OSS e ASA 24 ore su 24. Assistenza delle Ospiti nella cura di sé e nel soddisfacimento di tutti i bisogni di base.

Servizio Farmaceutico

Erogazione di farmaci, parafarmaci (presidi per l'incontinenza, ecc.) e ausili previsti dal Servizio Sanitario Regionale.

SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI NATURA ALBERGHIERA

Direzione e Coordinamento RSA

Verifica del rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento.

Supervisione orientamento degli operatori alla rilevazione dei bisogni delle Ospiti.

Riferimento della famiglia nei confronti di tutte le figure professionali operanti all'interno della Casa.

Servizi di Staff alla Direzione

Amministrazione: assistenza nella gestione delle pratiche amministrative. Assistenza all'Ospite e ai suoi familiari all'inizio del rapporto (domanda e ammissione), al momento dell'ingresso e durante tutta la sua permanenza nella Casa.

Portineria: accoglienza familiari, servizio informazioni e gestione della comunicazione telefonica e della posta.

Servizio Ristorazione

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

Possibilità di diete specialistiche, in base all'indicazione dell'equipe medica.

Merenda e bevande al di fuori dei pasti (si allega fac-simile menù tipo - Allegato 1).

Servizio Guardaroba e Lavanderia

Lavaggio, sistemazione, cura della biancheria piana e dei capi intimi personali degli ospiti.

Servizio di Manutenzione e Sicurezza

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

Servizio Pulizia

Pulizia e sanificazione delle camere e degli spazi comuni

Climatizzazione

Riscaldamento e sistema di climatizzazione.

Altri Servizi

Taglio e piega dei capelli, manicure e pedicure ordinarie.

(si allega tabella rette anno in corso - Allegato 2)

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

Non sono compresi nella retta:

- Trasporto in autoambulanza in strutture ospedaliere per esami diagnostici e visite specialistiche e in altre strutture o domicilio;
- Servizio Bar con distributori automatici di bevande e snack;
- Telefonate;
- Ausili e presidi speciali non compresi nel nomenclatore tariffario specifico per l'RSA e forniti dall'ASL;
- Farmaci che hanno un equivalente terapeutico nel nostro prontuario qualora vengano richiesti specificatamente in altra denominazione;
- Cure estetiche, pedicure curativa e ogni altro servizio non espressamente citato.

IL VOLONTARIATO

Tra gli operatori, oltre alle Suore, ai dipendenti e ai liberi professionisti, sono presenti alcuni volontari che si esprimono secondo le proprie doti, in collaborazione con la Direzione e i vari servizi della Casa. Anche i volontari sono muniti di tesserino di riconoscimento, che deve essere portato in modo visibile.

SERVIZI RELIGIOSI

Le Ospiti possono usufruire anche di servizi religiosi e dell'assistenza di un sacerdote di culto cattolico. Per ogni esigenza spirituale ci si può rivolgere alla Direttrice della Casa.

Ogni giorno per chi lo desidera è celebrata la S. Messa, alle ore 9.00, nei giorni feriali e, alle ore 9.30, nei giorni festivi.

Il venerdì sono organizzati momenti di preghiera in sala polivalente dalle 16,00 alle 17,00 con le Suore della Casa, ai quali possono partecipare Ospiti e familiari.

È disponibile un sacerdote, mensilmente ed eventualmente al bisogno, per un incontro nel quale è possibile ricevere il sacramento della santa confessione.

Annualmente e al bisogno, è possibile ricevere il sacramento dell'unzione degli infermi.

ORARIO DI UNA GIORNATA

La giornata tipo è riportata sinteticamente a titolo di esempio nella tabella seguente.

Dalle ore 7,00 alle 10,00	Alzata: igiene del mattino, vestizione
Dalle ore 8,00 alle 9,00	Colazione in sala pranzo o in camera a seconda delle condizioni dell'Ospite
Dalle ore 8,10 alle 11,10	Riabilitazione individuale e di gruppo
Ore 9,00	Santa Messa in sala polivalente (per chi lo desidera)
Dalle ore 9,30 alle 11,00	Animazione: attività ludico-ricreative e socializzanti di gruppo
Dalle ore 12,00 alle 12,45	Pranzo in sala da pranzo o in camera a seconda delle necessità dell'Ospite
Dalle ore 12,45 alle 14,30	Riposo pomeridiano a seconda delle abitudini dell'Ospite
Dalle ore 14,30 alle 16,00	Alzata pomeridiana
Ore 14,30-15,00	Merenda
Dalle ore 13,00 alle 14,30	Riabilitazione individuale
Dalle ore 15,00 alle 17,00	Animazione: attività ludico-ricreative e socializzanti di gruppo; eventuali gite esterne
Dalle ore 18,30 alle 19,15	Cena in sala da pranzo o in camera a seconda delle necessità dell'Ospite
Dalle 19,15 alle 20,30	Messa a letto e Riposo notturno

Le visite mediche e l'attività sanitaria (terapie, medicazioni, ecc.) vengono svolte in base alle necessità, integrandosi con l'attività quotidiana.

Le visite dei familiari sono possibili dalle 8,00 alle 20,00 e regolamentate dalle 20,00 alle 8,00 e vanno effettuate nel rispetto della convivenza e dell'attività degli operatori. Per i familiari che desiderano aiutare le Ospiti al momento dei pasti, gli orari sono i seguenti: pranzo 12,00 e cena 18,30.

MODALITÀ DI ACCOGLIENZA PRESA IN CARICO E DIMISSIONI DELL'OSPITE

In questa casa si accolgono unicamente donne, in prevalenza persone sole e non autosufficienti, per dare la possibilità di vivere in un contesto sereno, gradevole e a norma sotto il profilo strutturale.

Per consentire all'utente una scelta basata sulla conoscenza completa dei servizi erogati è possibile, prima del ricovero, visitare la struttura accompagnati dalla Direttrice-Superiore della Casa o da persona incaricata di questo dalla Direzione: in questa occasione viene presentata la struttura e i suoi servizi e, in collaborazione con il personale amministrativo, vengono date tutte le delucidazioni necessarie richieste. Se richiesto, può essere fornita anche la documentazione necessaria per poter presentare la domanda ed essere inseriti nella lista d'attesa.

La lista di attesa è gestita dalla Direzione con criteri di trasparenza, viene costituita dando priorità alle suore anziane dell'Istituto e valutando tra l'altro:

- Gravità della malattia
- Impossibilità di restare presso la propria abitazione
- Persona sola
- Compatibilità tra l'eventuale Ospite già presente nella RSA e la potenziale compagna di stanza

Non si tiene dunque necessariamente conto dell'ordine cronologico di presentazione della domanda.

La valutazione delle condizioni fisiche e psichiche è attuata preventivamente a cura della direzione sanitaria, consultando la documentazione sanitaria presentata e attraverso un colloquio.

Dopo una prima valutazione della documentazione, se ritenuta idonea, la potenziale Ospite è inserita nella lista di attesa.

L'Ospite viene accolta di norma, da lunedì a venerdì dalle ore 10.00 alle 11.00.

L'equipe d'accoglienza fornisce le prime notizie riguardanti il nucleo per facilitare il naturale inserimento nella vita della Casa e si occupa di

accompagnare la nuova arrivata in camera e di raccogliere le prime notizie necessarie a garantire le cure di assistenza e socio-sanitarie.

L'Ospite è quindi presa in carico dai medici della struttura che prendono visione della situazione clinica e terapeutica, effettuano la visita e impostano eventuali approfondimenti clinici e la terapia.

Nel corso dei giorni successivi all'ingresso, l'equipe multi professionale redige il Fascicolo Sanitario Sociale e definisce il Progetto Individuale e il Piano di Assistenza Individualizzato (PI e PAI) finalizzato a rilevare bisogni, problemi e propensioni dell'Ospite, in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura.

Il P.I. e P.A.I. sono verificati e aggiornati dall'equipe assistenziale ogni sei mesi o con frequenza minore se le condizioni dell'Ospite lo richiedono, e sono condivisi con l'Ospite e/o con gli aventi diritto.

Al momento dell'ingresso l'Ospite/Tutore/Amministratore di Sostegno/Curatore e/o Garante sottoscrive il "Contratto di assistenza socio-sanitaria", che regola i rapporti tra l'Ente (la RSA) e i sottoscrittori. Nel contratto sono indicate le prestazioni che la struttura si rende disponibile ad erogare nei confronti dell'Ospite e tali prestazioni sono le medesime esplicitate nella presente Carta dei Servizi e nel Regolamento (Allegato 3) ai quali il contratto fa riferimento.

DIMISSIONE

L'Ospite può essere dimesso su sua richiesta o a giudizio della Direzione secondo quanto previsto dal Regolamento.

Al momento della dimissione verranno consegnati all'ospite la relazione clinica di dimissione e la documentazione clinica personale portata dall'ospite all'ingresso in struttura.

RILASCIO ATTESTAZIONI E DOCUMENTAZIONE

Ogni anno, a richiesta dell'interessato, si provvede al rilascio della dichiarazione prevista dalla delibera della Giunta Regionale n. 26316 (21 Marzo 1997), attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie, al fine di ottenere i previsti benefici fiscali.

L'ospite o gli aventi diritto possono far richiesta di accedere alla documentazione socio sanitaria per prenderne visione o chiederne copia. Il termine massimo per il diritto di accesso è di trenta giorni dalla data di ricezione della richiesta. L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copia è subordinato soltanto al rimborso del costo di riproduzione (da un minimo di € 20,00 ad un massimo di € 110,00, salvo le disposizioni vigenti in materia di bollo).

DIRITTI DELL'OSPITE

Informazione

Tra i diritti essenziali dell'Ospite vi è quello di essere puntualmente informato sul Suo stato di salute e sulle cure necessarie. Potrà richiedere queste informazioni al medico della RSA durante la visita quotidiana.

Responsabilità personale

Gli Ospiti, o i loro familiari, se aventi titolo, possono non accettare il trattamento, gli interventi o le cure che vengono loro proposti. Ad ogni modo l'Ospite, o chi per lui, firmerà il modulo del consenso informato.

Riservatezza

Gli addetti al servizio sono tenuti al segreto professionale su tutto ciò che riguarda la situazione clinica e la sfera della vita privata dei pazienti. E' Suo diritto chiedere che nessuna informazione venga data sul Suo stato di salute. Il personale non darà per telefono alcuna informazione sui pazienti ricoverati, salvo Sua esplicita autorizzazione scritta.

Dignità personale

La Sua dignità di persona deve essere costantemente rispettata da tutti, sotto l'aspetto fisico, morale e spirituale. La massima cortesia nei confronti delle Ospiti viene richiesta a tutti gli operatori sanitari e non. Osservazioni in proposito possono essere rivolte al Medico Responsabile e alla Coordinatrice Infermieristica. La preghiamo tuttavia di avere comprensione per chi svolge un'attività professionale difficile, impegnativa e stressante.

Il personale deve rispettare le Sue opinioni e le Sue convinzioni religiose.

La nostra casa ha adottato la "*Carta dei diritti della persona anziana*", prevista dalla delibera della Giunta Regionale 7/7435 del 14 Dicembre 2001 (Allegato 4).

ESPRESSIONE DELLA SODDISFAZIONE E/O RECLAMI

Allegata alla presente *Carta dei Servizi* e presso la portineria, trova una scheda per esprimere suggerimenti, lamentele o apprezzamenti (allegato 5), da imbucare nell'apposita cassetta nei pressi della portineria.

Le eventuali indicazioni vanno presentate per iscritto e il servizio responsabile delle relazioni con il pubblico provvederà alla risposta entro quindici giorni dal ricevimento della richiesta.

Se Lei lo desidera e se non vuole avere una risposta scritta, la compilazione di detta scheda può restare anonima.

In caso di necessità è possibile incontrare il personale amministrativo addetto alle relazioni con il pubblico (URP) e i responsabili che presidiano i servizi della RSA (la Direttrice, il Responsabile Sanitario, la Referente Infermieristica e il Coordinatore RSA).

Ogni anno Le verrà consegnato un questionario sulla soddisfazione rispetto ai servizi forniti (vedi fac-simile allegato 6). La compilazione è libera e anonima.

Verrà redatta, sulla base dei questionari consegnati, una relazione sul grado di soddisfazione delle Ospiti e delle loro famiglie, con l'indicazione dei correttivi per eventuali miglioramenti.

I risultati verranno presentati in una riunione apposita o esposti alle bacheche della RSA.

In caso lo ritenga opportuno, l'ospite o gli aventi diritto possono rivolgersi all'URP dell'ATS di Bergamo in via Galliccioli o all'UPT dell'ASST di Bergamo in via Borgo Palazzo, 130.

NORME GENERALI PER LA SICUREZZA

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

Se si verifica un'emergenza è necessario:

- ⇒ mantenere la calma
- ⇒ rivolgersi al personale di servizio, seguendo attentamente le istruzioni che verranno date.

In caso d'incendio o di presenza di fumo nei reparti, avvertire immediatamente il personale in servizio e attenersi alle sue istruzioni.

Nell'eventualità di un 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 predisposte.



DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La R.S.A. si trova in Via Carnovali, 93/A, a Bergamo (zona Malpensata), a dieci minuti dalla stazione ferroviaria e vicino alla fermata dell'Autostradale.

Dall'Autostrada A4, uscendo al casello di Bergamo, si procede verso il centro della città, al primo semaforo (riferimento: Punto Blu delle Autostrade), svoltare a destra. La R.S.A. Sacro Cuore si trova a circa ottanta metri dal semaforo.

Dalla città la R.S.A. è raggiungibile anche con i bus numero 6 A e 6 B; L'ufficio amministrativo è aperto il mattino dal lunedì al venerdì dalle 10,30 alle 13,30. Il mercoledì è chiuso tutto il giorno.

I nostri numeri telefonici sono 035 314240 – 035 319345

Il nostro numero di fax è 035 314240. L'indirizzo di posta elettronica è:

rsasacrocuore@istitutopalazzolo.it



Istituto delle Suore delle Poverelle - Istituto Palazzolo

R.S.A. Sacro Cuore

Via Camovali, 93/A, 24126 - BERGAMO

Tel. e Fax 035 314240

e-mail: rsasacrocuore@istitutopalazzolo.it

Aggiornamento 01/03/2019