

# CARTA DEI SERVIZI



***Istituto delle Suore delle Poverelle  
Istituto Palazzolo***



**RSA Istituto Palazzolo  
Torre Boldone (BG)**

# Indice

Indice	Pag. 2
Introduzione	Pag. 3
Chi siamo	Pag. 3
Cenni storici	Pag. 4
Codice etico	Pag. 4
La nostra Vision	Pag. 5
La nostra Mission	Pag. 6
Principi Etici di riferimento	Pag. 6
I nostri obiettivi	Pag. 7
Struttura e principali servizi	Pag. 8
Struttura Organizzativa	Pag. 10
Servizi offerti	Pag. 10
Prestazioni non comprese nella quota di compartecipazione alla spesa per la copertura del costo del servizio	Pag. 14
Orario di una giornata	Pag. 14
Modalità di accoglienza, presa in carico, dimissione e ricovero temporaneo	Pag. 15
Rilascio attestazioni	Pag. 17
Diritti dell'Ospite	Pag. 17
Espressione della soddisfazione e/o reclami	Pag. 18
Dove siamo e come raggiungerci	Pag. 19

## **Allegati:**

- 1) Tabella costi anno in corso**
- 2) Struttura Organizzativa**
- 3) La vita nella nostra RSA: giornata tipo**
- 4) Carta diritti persona anziana**
- 5) Scheda per la segnalazione suggerimenti, lamentele  
o apprezzamenti**
- 6) Regolamento Interno**
- 7) Schema tipo menù**
- 8) Fac-simile questionario Ospiti**

## **Gentile Signora, Gentile Signore,**

Sia la/il benvenuta/o in questa casa.

La Carta dei Servizi è uno strumento con cui la nostra RSA intende instaurare un rapporto di dialogo e collaborazione con i propri utenti e con i familiari, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione ed impegnandosi al rispetto e alla verifica degli standard di qualità.

La Carta dei Servizi si pone l'obiettivo di porre in evidenza, in modo sintetico, ma esauriente, la molteplicità dei servizi erogati.

Vogliamo ora fornirLe 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" e Associazione "Famiglia Aperta"), 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**

Nel 1886 la casa di vacanza dei genitori del Palazzolo, divenne casa di cura e successivamente Casa di Riposo.

Dopo molti anni, quando ormai l'edificio era diventato troppo piccolo ed inagibile, in un appezzamento di terreno adiacente, sempre di proprietà della famiglia Palazzolo, si costruì la casa di riposo attuale, aperta il 12 settembre 1974.

L'opera iniziata per gli anziani autosufficienti, in seguito, visti i bisogni emergenti, si è andata via via aprendo alle persone non autosufficienti.

Dal 1987 ad oggi, per venire incontro alle nuove esigenze degli Ospiti, sono stati fatti continui lavori di miglioramento e di adeguamento secondo le nuove normative esistenti.

Termine ultimo di ristrutturazione anno 2010.

La nostra R.S.A. è in possesso di autorizzazione, accreditamento e contratto con ATS di Bergamo per 135 posti letto di ricovero a tempo indeterminato, per i quali la Regione Lombardia eroga un contributo giornaliero a parziale copertura delle spese sanitarie.

Dal mese di novembre '12 sono inoltre disponibili 9 posti letto autorizzati per ricoveri temporanei.

### **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 Missione 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**

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

- ⇒ fornire un adeguato supporto ai familiari degli assistiti sia per l'informazione che per gli aspetti socio-assistenziali;
- ⇒ creare un ambiente il più possibile familiare, per far sentire a proprio agio l'anziano e far emergere tutte quelle potenzialità di cui ancora dispone;
- ⇒ applicare modelli di gestione globale della persona con deficit dell'autonomia, con l'obiettivo di fornire un buon livello di cura e di assistenza adeguato alle specifiche necessità;

- ⇒ Impostare programmi terapeutici, farmacologici, riabilitativi cognitivi e motori;
- ⇒ accompagnare l'anziano il più serenamente possibile "dando vita ai giorni".

Al fine di poter raggiungere gli obiettivi sopra enunciati, l'istituto si impegna ad attuare specifici programmi di formazione continua del personale.

### **STRUTTURA E PRINCIPALI SERVIZI**

La struttura è collocata nel comune di Torre Boldone (BG) in un edificio unico ed è composta da 5 nuclei. Si sviluppa su tre piani, ogni piano presenta lunghi e ampi balconi ai quali è possibile accedere anche dalle porte finestre delle camere di degenza. La struttura ha una capacità ricettiva di n. 135 posti letto per ricoveri definitivi e n.9 posti per ricoveri temporanei, così organizzati:

#### **PIANO TERRA:**

- Nucleo rialzato:
  - n. 15 posti letto per ricoveri definitivi
  - n. 9 posti letto per ricoveri temporanei

Al piano terra sono inoltre presenti:

- Ingresso, portineria;
- Cappella per le funzioni religiose;
- Uffici di Direzione ed Amministrativi;
- Ufficio Animazione;
- Sala polivalente e ricreativa;
- Sala Bar con distributori automatici
- Servizi igienici comuni.

Gli ambienti comuni, le aree di soggiorno con distributori automatici di bevande calde fredde e snack sono a disposizione degli Ospiti, dei familiari e amici per momenti d'incontro.

#### **PRIMO PIANO:**

- Nucleo A: n. 30 posti letto
- Nucleo B: n. 30 posti letto

#### **SECONDO PIANO:**

- Nucleo A: n. 30 posti letto
- Nucleo B: n. 30 posti letto

La zona esterna della struttura presenta:

- un ampio parco attrezzato con percorsi ciottolati, alberature ed illuminazione, panche e sedie per il relax dei giorni più caldi;



- un ampio parcheggio;
- un'isola ecologica adibita alla raccolta di rifiuti ordinari e dei rifiuti speciali.

### **Caratteristiche principali dei nuclei di degenza**

Ogni nucleo di degenza presenta:

- ambulatorio medico/infermieristico;
- tisaneria;
- sala pranzo ospiti per colazione, pranzo e cena;
- soggiorno;
- bagno per il personale;
- bagno comune per ospiti;
- bagno per utenza esterna;
- locale guardaroba;
- palestra;
- 2 bagni assistiti con vasca attrezzata;
- 2 camere singole con bagno privato;
- 6 camere doppie con bagno privato;
- 8 camere doppie con bagno comunicante.

L'arredo delle camere è composto da:

- letto articolato (elettrico)
- armadio, comodino, tavolino
- sistema di chiamata ed accensione luci al letto
- televisore

Sono disponibili complessivamente n.10 stanze singole e n.67 stanze a 2 letti, tutte dotate di sistema centralizzato di ricambio aria.

### **STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

La struttura organizzativa della R.S.A. è indicata nell'allegato 2 alla Carta dei Servizi.

### **SERVIZI OFFERTI**

Di seguito è riportata la descrizione del contenuto delle prestazioni comprese nella quota di compartecipazione alla spesa per la copertura del costo del servizio (si allega tabella anno in corso – allegato 1).

### **SERVIZI SANITARI E ASSISTENZIALI**

#### **Direzione Sanitaria**

Il Responsabile Sanitario dirige la struttura sotto il profilo igienico sanitario ed assicura il perseguimento di un'assistenza medico-sanitaria qualitativa nel rispetto dei Piani di Assistenza Individuali, protocolli e procedure.

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

### **Assistenza socio-sanitaria**

La responsabilità dell'organizzazione delle attività sanitarie nei reparti è del Responsabile Sanitario e dei medici che, in collaborazione con gli infermieri e gli operatori assistenziali, seguono gli Ospiti sotto il profilo sanitario-assistenziale.

Medici: sono responsabili della diagnosi e della cura. Il servizio medico è assicurato 24 ore al giorno attraverso ore di presenza diurna e reperibilità serale, notturna e festiva. Partecipano all'elaborazione in équipe dei Piani di Assistenza Individuali

Coordinatrice/tore infermieristica/o: coordina le attività del personale infermieristico e del personale di assistenza, effettuandone la supervisione, collabora con il Responsabile Sanitario e la Direzione.

Referente infermieristica/o di piano: collabora con la/il Coordinatrice/tore infermieristica/o per l'organizzazione delle attività infermieristico-assistenziali, effettua attività di supervisione degli operatori alla rilevazione dei bisogni degli Ospiti, è riferimento per la famiglia.

Infermiere: fornisce prestazioni di assistenza diretta ed indiretta durante l'arco delle 24 ore ed è responsabile della pianificazione assistenziale e della verifica dei risultati ottenuti.

OSS (operatori socio-sanitari) /ASA (ausiliari socio-assistenziali): operano per aiutare l'Ospite a soddisfare tutti i bisogni primari fornendo un'assistenza diretta 24 ore al giorno.

Ogni operatore è riconoscibile dall'etichetta applicata sulla divisa indicante il cognome e il nome, la qualifica ricoperta all'interno della struttura e dal colore della divisa (all.2).

### **Servizio di fisioterapia**

Il servizio di fisioterapia si prende cura degli Ospiti programmando interventi mirati atti alla cura, alla prevenzione ed alla riabilitazione delle capacità motorie e funzionali e si avvale della consulenza di un Medico Fisiatra che, su segnalazione dei Medici di struttura, stabilisce con il personale di riabilitazione il programma riabilitativo più consono per ciascun Ospite.

L'attività fisioterapica viene svolta dai Terapisti della Riabilitazione, coordinati da una referente, sia nei nuclei di degenza che presso la palestra di struttura, opportunamente attrezzata.

Il trattamento, ove necessario, viene effettuato anche al letto dell'Ospite. Il servizio provvede alla fornitura di tutti gli ausili e presidi fisioterapici necessari al singolo Ospite e, in accordo con la Direzione, mantiene contatti con l'ATS per eventuali richieste di presidi personalizzati.

### **Servizio Farmaceutico**

Erogazione di farmaci, parafarmaci, presidi per l'incontinenza, e ausili previsti dal Servizio Sanitario Regionale per le persone ospitate su posti di ricovero temporaneo tali presidi sono a carico del Servizio Sanitario Regionale (ad esclusione dei presidi per incontinenza che sono forniti dalla RSA).

### **Area Sociale**

Il personale che si occupa dell'area sociale si dedica al miglioramento della qualità della vita degli Ospiti all'interno della struttura.

Afferiscono a questa area tutte le problematiche connesse alla vita di relazione istituzionale, al mantenimento dei legami con i familiari, l'animazione sociale, l'organizzazione del volontariato e lo sviluppo delle relazioni con la comunità esterna.

Servizio animazione: l'équipe di animazione organizza, anche con la preziosa collaborazione di volontari formati che rappresentano un validissimo aiuto nella gestione delle attività del quotidiano, programmi di attività socio-ricreative di vario genere, al fine di mantenere vivo l'interesse degli Ospiti e prevenirne il decadimento psico-fisico. Il servizio funge da tramite per portare avanti il "progetto di rete" con altre realtà educative come scuole, asili ... in un'ottica di inclusione e di socializzazione territoriale.

Viene favorita la relazione individuale e la relazione di gruppo attraverso lo svolgimento di attività quali: pittura, canto liturgico e popolare, decorazioni, visione di film o documentari, feste di compleanno, uscite esterne, tombole e vari giochi collettivi, lettura dei quotidiani...

Il volontariato: nella nostra struttura opera un cospicuo gruppo di volontari che, grazie all'équipe del personale dell'animazione (che lo gestisce), opera su più fronti: aiuto ai pasti, visite di compagnia, gestione di attività animative in collaborazione con il personale di struttura, trasporto ecc.

Il principio che muove l'operato dei nostri volontari non si allontana dalle parole del nostro fondatore: ogni volontario infatti è spinto dal desiderio di solidarietà verso l'altro, dall'altruismo, dalla giustizia sociale, ma soprattutto dalla ricerca e dall'aiuto ai "più poveri tra i poveri" ai quali offrire il proprio operato.

Fare il volontario non è un'iniziativa ma una risposta: questo è un tema fondamentale che durante la formazione in itinere svolta per i volontari, diventa filo conduttore degli incontri.

Assistenza religiosa: al piano terra della struttura si trova la Chiesa; in collaborazione con i sacerdoti del paese, per gli Ospiti di fede cattolica, viene celebrata la Santa Messa, aperta anche a coloro che non sono Ospiti della struttura.

Ogni Ospite può richiedere l'assistenza religiosa personale rivolgendosi al Cappellano, alla Direttrice o alle Suore presenti in RSA.

Vengono organizzati dagli animatori incontri vari (catechesi, conferenze religiose...) ai quali, gli Ospiti che lo desiderano, possono partecipare.

È possibile in ogni caso ricevere visita e conforto da ministri di altri culti.

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI NATURA ALBERGHIERA**

#### **Direzione e Coordinamento R.S.A.**

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

Direzione e coordinamento generale del personale e dei servizi.

Supervisione orientamento degli operatori alla rilevazione dei bisogni degli Ospiti.

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

#### **Servizi di Staff alla Direzione**

Servizio Amministrativo: il personale amministrativo favorisce il disbrigo delle pratiche amministrative relative agli Ospiti (domanda e ammissione) al momento dell'ingresso e durante tutta la sua permanenza nella Casa. Si occupa della gestione della quota di compartecipazione alla spesa per la copertura del costo del servizio di degenza, delle informazioni per l'accesso di nuovi utenti e della gestione amministrativa della struttura.

L'Ufficio è aperto tutti i giorni dalle ore 08.30 alle ore 16.00.

Servizio portineria-centralino: è collocato all'ingresso della struttura ed è attivo in orario continuato dalle 7.00 alle 21.00.

L'orario di visita nelle ore diurne deve avvenire nel rispetto delle attività assistenziali e della privacy: in ottemperanza alle normative nazionali e regionali ed indicazioni del Responsabile Sanitario.

Il personale addetto fornisce informazioni generali sui servizi attivi nella struttura e sulla presenza degli Ospiti; cura l'inoltro delle chiamate telefoniche provenienti dall'esterno per gli Ospiti e per le figure professionali interessate.

## **Servizio cucina**

La cucina, ubicata nel piano interrato della struttura, è gestita in appalto da una ditta esterna che fornisce i pasti. È una delle priorità della Casa quella di fornire una dieta variegata e bilanciata con prodotti scelti e di qualità che possano soddisfare le esigenze dietetiche degli Ospiti. Il vitto prevede la somministrazione dei pasti principali (prima colazione, pranzo e cena- vedi fac-simile all.7) a menù stagionale che varia settimanalmente. Viene offerta, di norma, la possibilità di scelta fra due o più primi e secondi piatti, contorno e dessert (frutta e/o dolce), oltre che di bevande sia ai pasti che lungo la giornata (tè, camomilla, succhi) e merenda pomeridiana. Eventuali diete particolari sono somministrate a seguito di apposita prescrizione del medico di reparto/dietista. Agli Ospiti con fragilità alimentare, con disfagia o con esigenze particolari, sono inoltre dedicate apposite linee dietetiche. Lo standard della cucina viene garantito da una corretta applicazione e dal continuo aggiornamento del manuale HACCP.

## **Servizio pulizie**

Il servizio pulizie delle stanze, degli ambienti di degenza e dei locali comuni è svolto di regola dal personale di struttura, salvo interventi straordinari a volte affidati a ditte esterne.

## **Climatizzazione**

Riscaldamento e sistema centralizzato di ricambio e raffrescamento aria.

## **Servizio lavanderia e guardaroba**

Il lavaggio della biancheria piana e degli indumenti degli ospiti è compreso nella quota di compartecipazione alla spesa per la copertura del costo del servizio ed è gestito all'interno della RSA in collaborazione con una ditta esterna che ha in appalto l'attività.

Prima dell'ingresso in RSA o il giorno dell'ingresso, il corredo dell'ospite viene consegnato alla lavanderia per essere etichettato con un chip sul quale sono memorizzati i dati dell'ospite e le informazioni dell'indumento stesso.

## **Servizio parrucchiere (uomo-donna)**

All'interno della struttura, nel piano seminterrato, è presente un locale adibito ed attrezzato per la cura estetica della persona.

Gli Ospiti usufruiscono di tale servizio erogato gratuitamente e in modo programmato in media una volta al mese (taglio e messa in piega): per servizi ulteriori o di maggiore frequenza viene richiesto un contributo.

## **Servizio manutenzione**

Il mantenimento e la gestione delle infrastrutture, degli impianti elettrici, idraulici e del condizionamento dell'aria è affidato ad imprese esterne. La manutenzione giornaliera è affidata al personale del servizio manutenzione interno.

### **PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA QUOTA DI COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA PER LA COPERTURA DEL COSTO DEL SERVIZIO**

Non sono compresi nei costi sostenuti:

- Trasporto in autoambulanza in strutture ospedaliere per esami diagnostici e visite specialistiche e/o 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'R.S.A. e forniti dall'ATS;
- farmaci che hanno un equivalente terapeutico nel nostro prontuario qualora vengano richiesti specificatamente in altra denominazione;
- integratori che hanno un equivalente nel nostro prontuario qualora vengano richiesti specificatamente in altra composizione;
- cure estetiche, pedicure curativa e ogni altro servizio non espressamente citato.

### **ORARIO DI UNA GIORNATA**

La giornata tipo è riportata sinteticamente a titolo di esempio nella tabella allegato 3.

### **MODALITÀ DI ACCOGLIENZA**

#### **PRESA IN CARICO E DIMISSIONI DELL'OSPITE**

##### **Domanda e inserimento in lista d'attesa**

La nostra R.S.A. accoglie in prevalenza anziani soli con ridotta funzionalità fisica e/o cognitiva che crea dipendenza nell'esecuzione delle attività quotidiane e/o con un bisogno d'aiuto nell'espletare le funzioni primarie.

Gli anziani accolti provengono di regola da Torre Boldone e dai paesi limitrofi, ma vengono inseriti ospiti anche da altre province.

Per consentire all'utente una scelta basata sulla conoscenza completa dei servizi erogati è possibile, prima del ricovero, visitare la struttura accompagnati dalla Direttrice-Superiora 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.

Per essere accolti è necessario inoltrare regolare domanda su appositi moduli a disposizione presso l'Ufficio Amministrativo.

La lista di attesa è gestita dalla Direzione con criteri di trasparenza, dando notevole importanza a situazioni di grave disagio sociale dell'Ospite o della famiglia dello stesso, secondo la Mission e il Codice Etico adottato.

Si tengono quindi in considerazione i seguenti criteri, secondo i principi dei Fondatori espressi nel motto "dove altri non giunge, cerco di fare qualcosa io come posso":

- persone sole;
- persone non autosufficienti con complessità assistenziale per la quale la famiglia non è in grado di rispondere in modo adeguato ai bisogni (anche con l'aiuto a domicilio di supporti esterni);
- persone in difficoltà economica.

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, a seguito dell'analisi della documentazione sanitaria presentata e/o, se necessario, attraverso un colloquio telefonico.

Dopo questa prima valutazione il potenziale Ospite, se ritenuto idoneo, è inserito nella lista di attesa.

L'ammissione alla struttura è comunque sempre subordinata all'accertamento da parte della Direzione della compatibilità della patologia dell'anziano rispetto al posto disponibile. L'esito della valutazione può comportare il respingimento della domanda.

### **Accesso ed accoglienza**

L'Ospite viene accolto, da lunedì a venerdì dalle ore 9.30 alle ore 10.30.

Al momento dell'ingresso in struttura l'Ospite è accolto dal Medico, dalla Direttrice-Superiora e dalla/dal Coordinatrice/tore Infermieristica/o o Referente Infermieristico/a di piano che, in collaborazione con i caregivers, raccolgono le prime notizie necessarie a garantire le cure di assistenza e socio-sanitarie; a seguire l'Ospite viene accompagnato nel nucleo di degenza dove incontra la restante équipe assistenziale formata da:

- infermiere
- Operatore Socio Sanitario/Ausiliario Socio Assistenziale
- Fisioterapista
- Educatore/Animatore

La sistemazione in camera viene stabilita dal personale sanitario alla luce delle condizioni psico-fisiche dell'ospite, del suo comportamento e dei posti disponibili. Per le stesse ragioni, l'ospite può essere trasferito di camera o nucleo.

L'équipe d'accoglienza fornisce le prime notizie riguardanti il nucleo per facilitare il naturale inserimento nella vita della Casa e si occupa di accompagnare l'Ospite in camera, sistemare gli indumenti e la biancheria di uso quotidiano. L'Ospite è quindi preso 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'équipe multi-professionale redige il Fascicolo Sanitario Sociale e definisce il Progetto Individuale (P.I.) e il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) finalizzato a rilevare bisogni, problemi e propensioni dell'Ospite, in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura.

Il giorno dell'ingresso il familiare/garante dell'Ospite effettua con il personale Amministrativo l'espletamento delle pratiche d'ufficio e la consegna della documentazione prevista per l'ingresso in RSA. Al momento dell'ingresso il garante sottoscrive il "Contratto di assistenza socio-sanitaria", che regola i rapporti tra l'Ente (la R.S.A.) l'Ospite e il Garante/Amministratore di sostegno/Tutore/Curatore dell'Ospite. Nel contratto sono indicate le prestazioni che la struttura si rende disponibile ad erogare nei confronti dell'Ospite richiamando la normativa vigente, la presente Carta dei Servizi e il Regolamento (Allegato 6) ai quali il contratto fa riferimento.

## **Dimissioni**

Le dimissioni dalla Struttura possono avvenire:

1. su richiesta dell'Ospite previa comunicazione alla Direzione;
2. su richiesta del Garante/Amministratore di sostegno/Tutore/Curatore, con il consenso dell'interessato, e previa comunicazione alla Direzione;
3. a giudizio della Direzione per documentata incompatibilità alla vita comunitaria o alle regole della convivenza;
4. per morosità nel pagamento della quota di compartecipazione

Le modalità di dimissione sono ulteriormente dettagliate nel 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.

## **Decesso**

In caso di decesso la salma verrà ricomposta in reparto dal personale di assistenza e accompagnata in seguito nella camera mortuaria della struttura.



Rimane a carico dei familiari chiamare ed accordarsi con l'Impresa di Onoranze Funebri.

Il trasporto della salma al di fuori della struttura avviene secondo il Regolamento di Polizia Mortuaria.

### **Ricoveri temporanei**

Sono disponibili nove posti letto per ricoveri temporanei, autorizzati e non a contratto in regime solvente, per i quali non è previsto il cambio del medico di assistenza primaria e non è inclusa nella quota la fornitura di farmaci e parafarmaci, la parrucchiera e il lavaggio della biancheria personale. I posti sono destinati ad accogliere Ospiti che richiedono un'assistenza temporanea (min 15 giorni max 90 giorni).

### **RILASCIO ATTESTAZIONI E DOCUMENTAZIONE**

Ogni anno si provvede al rilascio della dichiarazione prevista dalla delibera della Giunta Regionale n. 26316 (21 Marzo 1997), attestante le componenti della quota di compartecipazione alla spesa per la copertura del costo del servizio 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, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, nonché i diritti di ricerca e di visura.

### **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. Il personale Medico garantisce tale diritto e, se richiesto, è disponibile ad incontrare l'Ospite o il familiare avente diritto per qualsiasi approfondimento informativo.

Sono salvaguardati i diritti degli Ospiti e delle persone aventi titolo, in merito all'accettazione di trattamenti, interventi o cure che vengono loro proposti. Ove necessario 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 degli Ospiti. E' diritto dell'Ospite chiedere che nessuna informazione venga data sul Suo stato di

salute. Il personale non darà per telefono alcuna informazione sui pazienti ricoverati, salvo dietro esplicita autorizzazione scritta.

### ***Dignità personale***

La dignità di persona dell'Ospite 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 sanitari e non.

Osservazioni in proposito possono essere rivolte al Medico Responsabile e alla Referente Infermieristica di Nucleo. Si invita tuttavia ad avere comprensione per chi svolge un'attività professionale difficile, impegnativa e stressante.

Il personale deve rispettare le opinioni e le convinzioni religiose dell'Ospite.

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, si può trovare una scheda per esprimere osservazioni di qualsiasi tipo (allegato 5), da imbucare nell'apposita cassetta nei pressi della portineria.

Le eventuali indicazioni vanno presentate per iscritto e la Direzione della R.S.A. provvederà alla risposta entro quindici giorni dal ricevimento della segnalazione.

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 i responsabili che presidiano i servizi della R.S.A. (la Direttrice, il Responsabile Sanitario e il Coordinatore R.S.A.).

Ogni anno viene consegnato un questionario (agli Ospiti e/o ai familiari) sulla soddisfazione rispetto ai servizi forniti (Vedi fac-simile allegato 8). La compilazione è libera e anonima.

Viene redatta, sulla base dei questionari restituiti, una relazione sul grado di soddisfazione degli Ospiti e delle loro famiglie, con l'indicazione dei correttivi per eventuali miglioramenti e i risultati vengono presentati agli interessati.

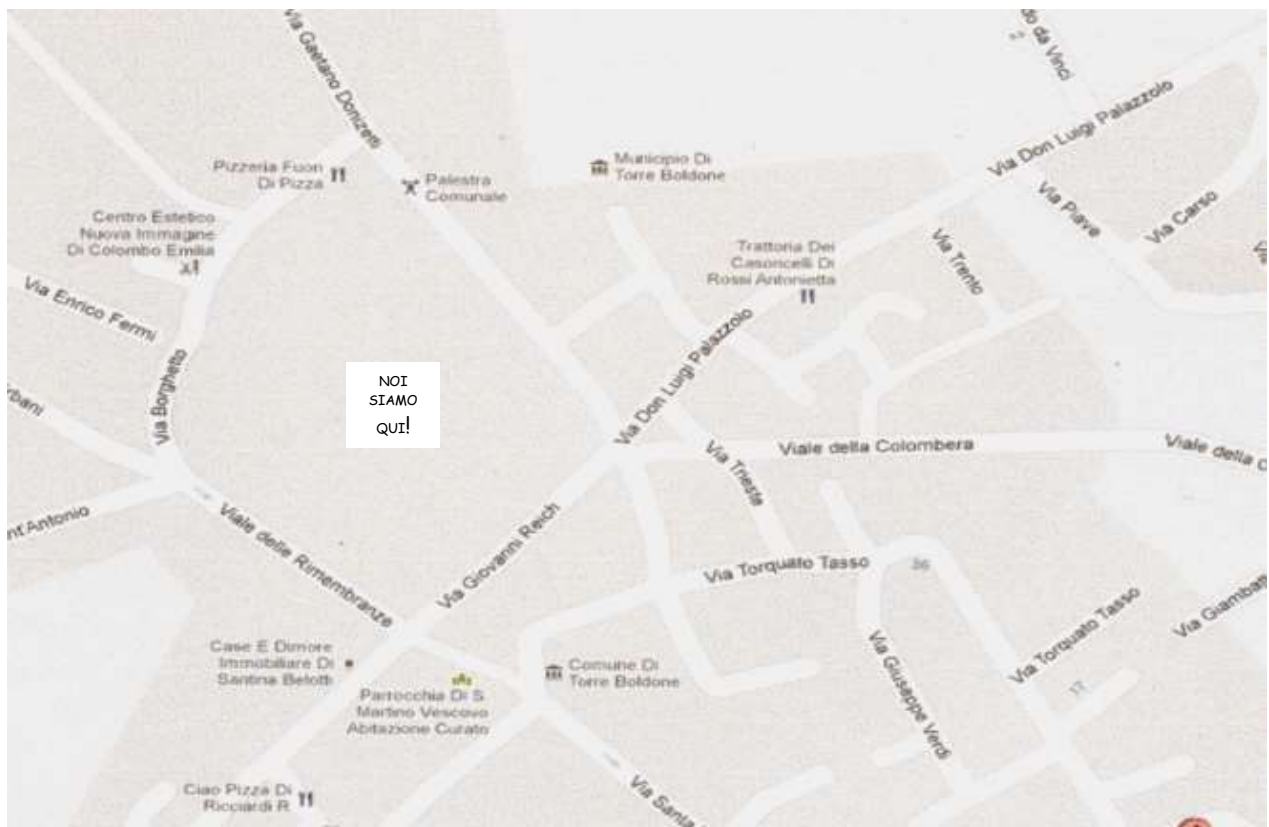
Viene inoltre rilevata periodicamente tramite questionario la soddisfazione del personale della R.S.A..

## DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La struttura si trova appena fuori Bergamo, nel centro abitato di Torre Boldone, sorge a fianco della Chiesa parrocchiale e offre facilità di accesso per gli utenti e i familiari a vari servizi pubblici (Comune, Posta, Banca).

La R.S.A. è comodamente raggiungibile, è collegata alle principali vie di comunicazione stradale ed al centro della città di Bergamo attraverso comode arterie servite da autobus e metramvia, le cui fermate si trovano nelle immediate vicinanze della struttura:

- dall'autostrada A4, uscendo dal casello di Bergamo, si procede in direzione Alle valli, si percorre la strada provinciale delle Valli per un breve tratto fino all'uscita Torre Boldone (che è la prima sulla destra);
- dalla città di Bergamo utilizzando l'autobus di linea n.5;
- utilizzando il Tram delle Valli e scendendo alla fermata Torre Boldone.





**Istituto delle Suore delle Poverelle Istituto Palazzolo**

**R.S.A. Istituto Palazzolo**

**Via Donizetti, 3**

**24020 Torre Boldone (BG)**

**Tel. 035. 3073311**

***e-mail: [rsatorreboldone@istitutopalazzolo.it](mailto:rsatorreboldone@istitutopalazzolo.it)***

***L'Ufficio Amministrativo è aperto nei seguenti giorni:***

***dal lunedì al venerdì***

***dalle 8,30 alle 16,00***

***Aggiornamento 20/12/2023***