

## CARTA dei SERVIZI - CENTRO DIURNO

Aggiornata a Gennaio 2020

---

Gentile Signora/ e,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la " Carta dei Servizi " della

Casa Albergo MARIA IMMACOLATA Onlus in Calvenzano -BG-.

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i Servizi offerti e gli obiettivi che la Casa si propone per rispondere in modo sempre migliore ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative, come sancito dall'art.3 dello statuto.

Tuttavia la " Carta dei Servizi " non vuole essere solo un opuscolo informativo, ma anche uno strumento perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario e assistenziale che La riguarda. A Lei ed ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della Casa: La invitiamo quindi ad offrirci i Suoi consigli, la Sua collaborazione e a segnalarci eventuali disservizi.

La Casa farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe una permanenza il più possibile confortevole.

Confidiamo moltissimo nella Sua collaborazione, sia per migliorare il benessere di tutti gli Ospiti della Casa sia per attuare i suggerimenti che da Lei ci aspettiamo al fine di realizzare sempre meglio, attraverso il nostro lavoro, le finalità della nostra missione.

Il Consiglio di Amministrazione

## 1 - Chi siamo

### 1.a Storia

Sguardo vivace, acuto e penetrante.

Sono gli occhi di una persona che da anni "vede" bisogni, ansie e sofferenze di chi è costretto ad essere aiutato ed a dipendere da un cuore generoso, che si manifesta poi nel Suo intendimento, nella Sua volontà, nella Sua determinazione.

Fisico esile, provato da tanti anni di lavoro e dedizione ad un'opera, ostinatamente voluta e da Ella perseguita con ogni energia, sempre con grande volontà e spirito di servizio, **sostenuta dalla fede in Dio e dalla preghiera.**

Così era Battistina Viganò, per tutti "la Signorina", fondatrice, direttrice tutto fare della Casa Maria Immacolata di Calvenzano, istituzione ormai affermata e la cui fama ha varcato sia i confini comunali sia quelli provinciali. Lo attestano i risultati conseguiti in oltre 40 anni, riconosciuti da quanti ogni giorno, direttamente o indirettamente, l'hanno incontrata.

**Nel 1954 Battistina Viganò inizia**, in una forma che non si esagera a definire avventurosa, l'opera di assistenza agli anziani, prendendo in affitto due stanze in un cortile del paese.

**Nel 1958 inaugura la "Casa"**, come verrà sempre chiamata affettuosamente la nuova struttura. Posti letto disponibili 30.

**Nel 1968 amplia** la struttura ed i posti letto disponibili diventano 60.

**Nel 2011 si completa la ristrutturazione ed amplia** la struttura ed i posti letto disponibili diventano 79.

Per garantire la continuità dell'Opera, era necessario trovare una figura giuridica alla quale affidarne la gestione. Nell'estate del 1988 la Signorina costituisce l'attuale Cooperativa, Onlus, denominata "CASA ALBERGO MARIA IMMACOLATA"

**Nel febbraio del 1994**, costituisce la "FONDAZIONE MARIA IMMACOLATA DI CALVENZANO ONLUS", per garantire, sotto la tutela del Vescovo di Cremona, la destinazione, secondo le finalità da Lei dettate nello statuto, del patrimonio affidatoLe negli anni dai benefattori.

**Nel 2011**, si conclude il programma di ristrutturazione ed ampliamento, avviato nel 2004, portando i posti letti a 79

**Nel 2016**, in occasione del centenario della nascita della Signorina viene ristrutturata l'ala originaria del 1958. Spazio che verrà adibito a CDI.

Sia la Fondazione sia la Cooperativa sono state da Lei poste sotto la protezione di Maria Immacolata alla quale ha affidato, fin dalla fondazione, la Sua Casa, realizzata per tutti gli anziani bisognosi di assistenza, ed in particolare a quelli di Calvenzano.

Oggi l'Opera è continuata secondo i principi che la Signorina da sempre ci ha trasmesso:

## PREGHIERA, SENSIBILITÀ E ATTENZIONE AI BISOGNI DELLA PERSONA, ONESTÀ, UMILTÀ E FIDUCIA NELLA PROVVIDENZA

### ◉ **EGUAGLIANZA**

Ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

### ◉ **IMPARZIALITÀ**

I comportamenti degli Operatori verso gli Ospiti sono ispirati a criteri di rispetto, obiettività, giustizia ed imparzialità.

### ◉ **CONTINUITÀ**

La Casa assicura la continuità e la regolarità delle cure; in caso di funzionamento irregolare o di interruzione di servizio, adotta misure volte ad arrecare agli Ospiti il minor disagio possibile.

### ◉ **PARTECIPAZIONE**

La Casa garantisce all'Ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con le Associazioni di Volontariato.

### ◉ **EFFICIENZA ed EFFICACIA**

Il servizio, volto a garantire la promozione della salute e del benessere degli Ospiti, è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

### 1.b - Fini istituzionali

La missione istituzionale dell'Amministrazione della Casa è quella di fornire servizi assistenziali e sanitari a favore degli Ospiti non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, secondo le modalità:

- materiali, previste dai Piani Nazionali e Regionali e delle Istituzioni in genere;
- morali e spirituali, proprie della Fondatrice.

### 1.c - Presentazione della casa

La Casa è nota per la particolare attenzione alle modalità assistenziali prestate come se l'Ospite fosse in una grande famiglia, per questo basate sull'aspetto fondamentale e primo fra tante quella che il nostro lavoro ha come oggetto "la persona" con tutto l'affetto, l'attenzione ed il rispetto che come tale gli è dovuto anche se affetto da gravi malattie.

Attualmente si tratta di una RSA che dispone di 79 posti letto residenziali: 45 posti contrattualizzati dalla Regione Lombardia, 30 accreditati e 4 autorizzati e di un Centro Diurno che può accogliere fino a 28 Ospiti.

- ❖ La RSA ed il CDI sono autorizzati quali strutture che erogano prestazioni socio sanitarie, per conto del Servizio Sanitario Regionale, avvalendosi di diverse professionalità che costituiscono un carattere distintivo della Casa;
- ❖ Le risorse professionali presenti superano per quantità e qualità gli standard previsti dalla Regione Lombardia;
- ❖ Tutte le attività della Casa sono coordinate dal Presidente e dal Consiglio di Amministrazione che sono i responsabili della gestione, coadiuvati nel quotidiano dal Medico direttore sanitario e dall'ufficio amministrativo.

### **La struttura è inserita in un ampio giardino**

I reparti di degenza sono collocati nell'edificio principale, distribuiti in una struttura a 3 piani.

Tutte le camere sono dotate di bagno con doccia assistita e possono essere singole, in funzione della disponibilità o doppie.

L'accettazione in R.S.A. è a pagamento. L e rette applicate sono fissate nell'allegato "A"

I servizi di supporto sono collocati nel seminterrato dell'edificio principale.

### 1.d – Come raggiungere la casa ed il CDI

La Casa è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- Treno: stazione di Treviglio quindi con mezzi pubblici o taxi;
- Autostrada:
  - A4 da Milano uscita Trezzo d'Adda quindi per Cassano, Treviglio, Calvenzano;
  - A4 da Brescia uscita Bergamo quindi per Treviglio, Calvenzano.
  - A35 da Milano uscita Treviglio, da Brescia uscita Caravaggio quindi per Calvenzano.
- Strada: Rivoltana, una delle uscite per Calvenzano;

## 2. – Il CDI

### 2.a – Che cosa è

Il C.D.I. è un servizio semiresidenziale (aperto cioè solo nelle ore diurne) rivolto a persone anziane parzialmente autosufficienti o ad alto rischio di perdita della autonomia, che hanno bisogni sanitari, assistenziali o sociali difficilmente gestibili al domicilio, ma ancora tali da non richiedere il ricovero a tempo pieno in Residenza Sanitaria Assistenziale. I servizi erogati rispondono in maniera globale ai bisogni degli utenti siano essi di natura sanitaria, assistenziale, psicologica o sociale. Il servizio ha come finalità il benessere dell'utente, ma nello stesso tempo permette alla famiglia di continuare a svolgere un ruolo attivo nell'assistenza alleggerendo il carico assistenziale e fornendo una consulenza specialistica.

### 2.b – Obiettivi

- mantenere il più a lungo possibile l'autonomia delle persone anziane fornendo interventi di tipo sanitario assistenziale, socio-relazionale e riabilitativo;
- collaborare con la famiglia e il suo contesto sociale nell'assistenza quando gli interventi al domicilio non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità delle cure all'anziano non autosufficiente;
- rendere possibili nuove opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali. Attraverso l'organizzazione della giornata in maniera costruttiva e divertente il C.D.I. si prefigge di mantenere e recuperare le residue capacità funzionali della persona anziana.

### 2.c – Utenti

**Gli utenti del C.D.I.** sono persone con compromissione dell'autonomia:

- anziani prevalentemente di età con o superiore ai 65 anni e in condizioni tali da raggiungere il Centro, anche con un trasporto protetto;
- anziani soli, anche con un discreto livello di autonomia, ma a rischio di emarginazione oppure inserite in un contesto familiare o solidale per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;
- anziani affetti da pluripatologie cronico degenerative, fra le quali anche le demenze senza gravi disturbi comportamentali.

**Non sono ammesse** persone:

- in età giovane o giovane-adulta con disabilità;
- con elevate esigenze clinico-assistenziali;
- con problematiche psichiatriche attive;
- con demenza associata a gravi disturbi comportamentali.

### 3. – Servizi

#### 3.a – Il servizio medico- infermieristico

Il servizio medico-infermieristico valutazione geriatrica d'ingresso e periodica, controllo dei parametri vitali, somministrazione delle terapie, medicazioni, prenotazioni di visite specialistiche ospedaliere e prelievi del sangue. Per ogni utente del Centro viene predisposto un fascicolo sanitario e sociale compilato all'ingresso e aggiornato regolarmente e comunque ogni qual volta vi sia un cambiamento significativo della condizione biopsicosociale dell'Ospite o eventi la cui registrazione sia utile o necessaria alla corretta compilazione della scheda di osservazione intermedia dell'assistenza (S.OS.IA).

Tale fascicolo conterrà:

- anamnesi medica, infermieristica e funzionale, esame obiettivo di organi e apparati, presenza di lesioni da decubito e loro risoluzione;
- scala di valutazione funzionale dell'Ospite modificata ogni volta vi sia un cambiamento dei livelli di assistenza;
- segnalazione di eventi significativi attraverso questi strumenti gli operatori che operano nel Centro provvederanno alla stesura di un piano di assistenza personalizzato (PAI) corrispondente ai problemi/bisogni identificati per ogni ospite e a quelli da lui percepiti;
- servizio socio –educativo con interventi individuali e di gruppo che afferiscono all'area relazionale, motorio-prassica, neuropsicologica, della comunicazione e ricreativa. Tali interventi sono finalizzati al limitare il rallentamento psicofisico e per sviluppare un modello positivo della propria vita.
- servizi di sostegno al contesto familiare o solidale con interventi di informazione ed educazione sanitaria ed addestramento al migliore utilizzo domiciliare dei presidi, degli ausili e delle procedure che adattino l'ambiente domestico e supportino l'autonomia residua della persona anziana e le risorse assistenziali del nucleo familiare o solidale a cui essa appartiene.

L'utente per il periodo di frequenza del C.D.I. mantiene il medico di medicina generale che provvederà anche alla ricetta di farmaci e di visite specialistiche. Anche l'utilizzo di pannolini e di ausili è a carico dell'utente. L'utente dovrà fornire i farmaci in uso ed i presidi necessari nella quantità necessaria per una settimana.

#### 3.b - Il servizio di riabilitazione e recupero funzionale

Il servizio è dotato di Palestra allestita con gli attrezzi necessari; il trattamento riabilitativo può essere svolto sia in reparto sia in palestra, in relazione alle esigenze individuali.

#### 3.c – I servizi alla persona

I servizi alla persona, sostegno ed aiuto nelle attività della vita quotidiana, nell'assunzione dei cibi e bevande, nella cura della persona e se richiesto il bagno assistito. E' utile lasciare presso il C.D.I. un cambio completo di biancheria nell'eventualità di dovere provvedere con urgenza a dei cambi di vestiario.

#### 3.d – Il servizio cucina - pasti

Nella Casa è attiva la procedura di approvvigionamento, conservazione e distribuzione degli alimenti in ottemperanza alle disposizioni di controllo HACCP

I pasti vengono serviti, nelle sale da pranzo, salvo casi particolari che vengono serviti in camera, negli orari specificati nell'allegato "A":

Il menù, consente diverse possibilità di scelta; esso può essere personalizzato per aderire a particolari esigenze e / o problemi di masticazione e / o deglutizione degli Ospite.

Può essere somministrato un pasto "ad persona" con un supplemento della retta di € 10 giornaliero su specifiche richieste dell'Ospite o del Suo familiare.

Il menu del pranzo è esposto giornalmente in bacheca.

#### 3.e - Il servizio di animazione

L'attività di animazione si integra con l'attività sanitaria e assistenziale per attivare e mantenere nell'Ospite l'interesse per una socialità viva e positiva tramite:

- Laboratori di attività manuale e artigianale;
- Momenti ricreativi: feste, attività ludiche, passeggiate esterne, gite ecc...;
- Attività di riabilitazione cognitiva
- Attività relazione personale individuale
- Attività di psicomotricità individuale e di gruppo

Il servizio, dispone di una sala cinema-teatro per la realizzazione di spettacoli, gli stessi vengono trasmessi tramite un circuito chiuso sui televisori disponibili.

Tutte le manifestazioni di attività culturali e ricreative sono aperte alla partecipazione esterna.

### 3.f – I servizi di estetica

Sono assicurati le prestazioni di base per uomo e donna, servizi personalizzati o esigenze particolari sono affidati ad artigiani esterni, con costo a carico dell'Ospite.

E' disponibile il servizio di pedicure e parrucchiera, su prenotazione, con costo a carico dell'Ospite.

### 3.g – Il servizio religioso

Il servizio religioso cattolico, durante la settimana garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ospitati e accondiscendenti, tutte le funzioni liturgiche-religiose previste sono trasmesse tramite un circuito chiuso: video sui televisori disponibili, fonico in tutta la Casa. La S. Messa viene celebrata il Martedì e il Venerdì' alle ore 9,15.

### 3.h – Operatori presenti

Nel C.D.I. sono presenti i seguenti operatori professionali:

- Medico
- Infermiere
- Operatori ASA/OSS
- Animatore/educatore
- Fisioterapista

L'équipe lavora in modo integrato elabora piani individuali per gli Ospiti; si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi.

L'assistenza è garantita per tutto il periodo di permanenza dell'Ospite.

Tutto il personale è riconoscibile dal cartellino di riconoscimento che espone sulla divisa.

La Casa si avvale della consulenza professionale dei medici specialisti, esterni, nelle principali branche sanitarie, con costo a carico dell'Ospite.

### 3.i – Giornata tipo

- ore 07.30 – 08.30 Ingresso, accoglienza Ospiti;
- ore 08.30 – 09.30 Colazione – assunzione terapia;
- ore 09.30 – 11.30 Animazione – socializzazione – idratazione;
- ore 11.45 – 12.45 Pranzo e assunzione terapia;
- ore 12.45 – 14.15 Riposo pomeridiano (su richiesta);
- ore 14.15 – 16.00 Fisioterapia e attività ludico motorie;
- ore 16.00 – 16.30 Merenda;
- ore 16.30 – 17.00 Preparazione Ospite per il ritorno a casa.

I pasti sono predisposti dal personale interno alla RSA ed è servito dal personale CDI nell'apposita sala pranzo. Il menù è studiato per rispettare gli equilibri nutrizionali e diete prescritte, tenendo conto di patologie degli Ospiti.

## 4 – Accettazione, modalità d'ingresso, retta

### 4. a- Accettazione

**Domanda di accesso:** la domanda di accesso al CDI, prassi unica sia per i residenti nel Comune che per i non residenti, si può ritirare all'ufficio amministrativo negli orari di apertura, oppure scaricare dal sito [www.carimaria.it](http://www.carimaria.it).

### 4.b – Modalità d'ingresso

**Formazione liste d'attesa e modalità d'ingresso:** la formazione delle liste d'attesa viene compilata rispettando la seguente sequenza e priorità:

- residenti nel Comune di Calvenzano come certificato nell'atto di deposito della domanda;
- residenti negli ambiti comunali limitrofi a Calvenzano;
- residenti al di fuori degli ambiti suddetti.

La graduatoria delle liste d'attesa viene gestita in ordine di presentazione della domanda. Dopo 3 rinunce, la domanda deve essere riposizionata con nuovo protocollo. L'ammissione a frequentare il C.D.I. si realizza con la richiesta dell'interessato o dei suoi familiari, con la verifica dei requisiti, con la disponibilità del posto ovvero con l'immissione in lista d'attesa. Agli utenti e/o ai loro famigliari è data la possibilità di visite della struttura accompagnati dal Coordinatore, Responsabile del C.D.I.. Il richiedente verrà di seguito chiamato a colloquio con il medico e l'équipe per la valutazione dei bisogni e per fare conoscere il Centro e le sue attività. Verrà quindi decisa l'ammissione o in mancanza di posti disponibili l'immissione in lista d'attesa. L'ammissione nella struttura è comunque sempre subordinata all'accertamento da parte della Direzione Sanitaria della compatibilità della patologia dell'anziano rispetto al posto disponibile. Entro i primi 7 giorni di frequenza l'équipe assistenziale predisporrà il Piano Assistenziale Individuale (PAI) d'intesa con i parenti.

**Dimissioni:** Le dimissioni sono discusse dall'équipe socio sanitaria e vengono altresì concordate con il familiare di riferimento il quale, dove necessario, viene aiutato a trovare una soluzione adeguata alle esigenze della persona interessata. Le dimissioni, oltre che per volontà dell'Ospite o dei familiari che lo assistono, possono avvenire per i seguenti motivi:

- aggravamento della situazione sanitaria;
- trasferimento in struttura a regime residenziale;
- comportamento inadeguato alla vita di comunità;
- in caso di assenza ingiustificata eccedente le due settimane di durata;
- in caso di assenza giustificata, da qualsiasi motivo, che ecceda i due mesi;
- in caso di mancato e reiterato pagamento della retta.

#### 4.c – Retta e trasporto

**La retta giornaliera** del CDI è di €. **30,00**. Il pagamento della retta è dovuto in forma mensile, **entro il giorno 08 del mese di riferimento**, mediante procedura SEPA (ex RID), senza possibilità di rimborso. In caso di dimissione anticipata concordata con un preavviso di almeno 7 giorni, l'eccedenza della retta non goduta verrà restituita entro 30 giorni dalle dimissioni, agli aventi diritto. La frequenza al C.D.I. comporta il pagamento della retta a copertura delle restanti spese non sanitarie per una quota che viene determinata dal Consiglio di Amministrazione. Le giornate di assenza programmate devono essere comunicate al Responsabile del C.D.I. almeno una settimana prima. Le assenze improvvise dovranno essere comunicate entro le ore 8.30, esclusivamente per via telefonica. **Il servizio di trasporto**, qualora si fosse impossibilitati a raggiungere il CDI e ritornare alla propria abitazione, è affidato ad una società esterna, la quota mensile per tale servizio è di € **80,00 mensili**.

#### 4.d – Certificazione fiscale

Nei termini di legge, ogni anno viene rilasciata dichiarazione attestante le componenti della retta pagata l'anno precedente, relativa alle prestazioni sanitarie (detraibili fiscalmente) ed alle prestazioni non sanitarie, come stabilito dal DGR.21/03/1997, n. 26316. L'ammontare della retta è il risultato delle valutazioni di diversi fattori:

- costo dei servizi sanitari offerti;
- costo dei servizi socio-assistenziali;
- costi generali di gestione della struttura;

#### 4.e – Valutazione della soddisfazione degli Ospiti

Il grado di soddisfazione degli Ospiti e la qualità percepita delle prestazioni e dei servizi erogati viene valutata annualmente attraverso la compilazione di un questionario di semplice comprensione e compilazione che aiuti a valutare i diversi aspetti dell'assistenza erogata. I dati raccolti contribuiranno a migliorare il servizio e vengono presentati annualmente in Assemblea Parenti e pubblicizzati.

#### 4.f – Valutazione della soddisfazione degli Ospiti

Per l'accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne il rilascio è necessario che l'Ospite o per il medesimo :il familiare di riferimento / A.d.S./Tutore presenti richiesta scritta alla Direzione Sanitaria. Verrà poi contattato per appuntamento o consegna della documentazione. I tempi e i costi vengono valutati in base al motivo della richiesta e , per il solo rilascio, alla consistenza della modulistica.

## 5 - Tutela e partecipazione

### 5.a – Fumo

Per rispetto della propria e dell'altrui salute, per ragioni igieniche e di sicurezza è vietato fumare in ogni spazio della Casa.

### 5.b - Emergenza, norme antincendio ed antinfortunistiche

Nella struttura è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato.

Il personale della Casa è addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli Ospiti e Presenti.

### 5.c - Consenso informato

Il Medico curante informa l'Ospite sull'iter diagnostico-terapeutico ed acquisisce formalmente e per iscritto il consenso informato dall'Ospite (o dai parenti) in occasione di esami diagnostici-clinici invasivi, di trasfusioni di sangue e di altro atto medico complesso.

L'Ospite o il parente, decide dopo aver ricevuto informazioni comprensibili ed esaurienti anche sui rischi relativi alle diverse operazioni. In caso di rifiuto è tenuto, a richiesta del medico, a rilasciare a quest'ultimo una dichiarazione liberatoria.

La procedura relativa all'obbligo del consenso, non solleva comunque il Medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".

#### 5.d - Tutela della privacy (Regolamento Generale Europeo sulla Protezione dei Dati Personali 679/2016)

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'Ospite, fornendo solo a Lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da Lui designate.

Al momento della presentazione della domanda di entrata in Casa viene richiesto il consenso alla trattazione dei propri dati personali e sanitari (FASAS) limitatamente alle esigenze funzionali e di salute.

Per quanto sopra e per evitare situazioni spiacevoli si invitano i famigliari a chiedere, solo ed esclusivamente, al personale infermieristico in servizio informazioni relative allo stato di salute del proprio congiunto.

#### 5.e - Diritti e doveri degli utenti

L'Ospite ha diritto:

- ad essere sempre considerato una persona e come tale essere rispettato, anche se affetto da deficit di comprensione o di comunicazione, ad essere chiamato con il proprio nome o cognome, non con il numero della propria stanza o con appellativi degradanti o stereotipati come "vecchietto/a";
- all'assistenza gratuita e ad essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno;
- ad una assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo;
- ad utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie;
- a fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità ed essere informato sulle pratiche assistenziali che si compiono sul suo corpo (iniezioni, medicazioni);
- a ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore;
- a vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria privacy;
- a ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità, e nella cura dell'igiene personale;

L'Ospite ha il dovere di:

- assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto ed alla comprensione dei diritti degli altri Ospiti;
- collaborare col personale medico, infermieristico, tecnico e dirigenziale della struttura;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche dell'Ospite;
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri Ospiti;
- rispettare il riposo giornaliero degli altri Ospiti;
- avvisare il responsabile di reparto quando esce dalla struttura.

#### 5.f - Partecipazione e verifica

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di civile adesione e coinvolgimento degli Ospiti-Utenti e degli Organismi che li rappresentano.

La Casa garantisce la verifica degli obiettivi e degli Standard prefissati, almeno annualmente, dando idonea pubblicità dei risultati conseguiti.

## 6 – Protezione giuridica delle persone fragili

Il nostro ordinamento contempla oggi tre differenti istituti giuridici di protezione per le persone "fragili": l'**interdizione** e l'**inabilitazione**, previste dal codice civile agli artt.414 e ss. e in parte modificate con la legge 6/2004, e l'**amministrazione di sostegno (AdS)** introdotta con la legge 6/2004. Sono istituti tra loro differenti, ma con una finalità comune: la tutela delle persone "fragili". Tali strumenti prevedono un accertamento delle capacità del soggetto, da parte del Giudice Tutelare (per l'amministrazione di sostegno) o del Tribunale (per l'interdizione e l'inabilitazione), l'esame della documentazione prodotta e un incontro personale. Le tre misure di protezione hanno diversi effetti sulla capacità di agire:

- **nell'amministrazione di sostegno** la persona viene affiancata o sostituita nel compimento di determinati atti stabiliti dal Giudice Tutelare e chiaramente definiti nel decreto di nomina AdS: il beneficiario conserva la capacità di agire per tutti gli atti non demandati all'AdS; la richiesta della nomina dell'amministratore di sostegno può essere fatta dallo stesso soggetto interessato al provvedimento, dalla persona stabilmente convivente, dai parenti entro il quarto grado, dagli affini entro il secondo grado, dai responsabili dei servizi sociali che hanno in carico la persona o dal pubblico ministero. La domanda di attivazione dell'Amministratore di Sostegno (tecnicamente il Ricorso) è da presentare al Tribunale di competenza. La sede del Tribunale è la seguente: via Borfuro, n.11/B – 24121 Bergamo – tel. 035 4120611;
- **nell'interdizione** la persona viene totalmente privata della capacità di agire e sostituita da un Tutore nel compimento di tutti gli atti che la riguardano;
- **nell'inabilitazione** la persona non può compiere, senza l'assistenza del suo Curatore, gli atti di straordinaria amministrazione dei suoi interessi, mentre può compiere tutti gli atti di ordinaria amministrazione.

#### Ufficio Protezione Giuridica (UPG) – ATS Bergamo

L'ATS ha istituito l'Ufficio di Protezione Giuridica (UPG). L'UPG è presente presso la sede **ATS di Bergamo - via Galliccioli, n.4 – 24100 Bergamo – tel. 035 385296 – 087 – 047/ fax: 035 385250 - e.mail: [ufficio.protezione.giuridica@asl.bergamo.it](mailto:ufficio.protezione.giuridica@asl.bergamo.it)**

L'UPG il compito primario di sviluppare e sostenere la rete dei servizi per la Protezione Giuridica. L'Ufficio rivolge la propria azione sia agli Operatori Sociali del territorio, dando loro sostegno, con consulenza e supervisione, attività di ascolto e valutazione delle situazioni di fragilità che richiedono una forma di protezione giuridica, sia restando a disposizione di tutti i cittadini che non trovino assistenza da parte dei Servizi Territoriali del proprio Comune o del proprio Ambito Territoriale. L'utente può rivolgersi al Servizio Territoriale per:

- ricevere informazioni sulla figura dell'amministratore di sostegno;
- verificare se è opportuno o meno attivare una protezione giuridica;
- ottenere assistenza nella preparazione al ricorso (domanda di Amministratore di sostegno) e nella verifica della documentazione necessaria;
- ottenere assistenza anche dopo la nomina dell'Amministratore di Sostegno, come ad esempio per la rendicontazione periodica al Giudice Tutelare o per la redazione di richieste di autorizzazioni particolari al Giudice Tutelare.

#### Ufficio Pubblica Tutela (UPT) – ATS Bergamo

L'ATS ha istituito l'Ufficio di Protezione Giuridica (UPG). L'UPT è presente presso la sede **ATS di Bergamo - via Galliccioli, n.4 – 24100 Bergamo – tel. 035 385296/ fax: 035 385250 - e.mail: [upt@asl.bergamo.it](mailto:upt@asl.bergamo.it)**

L'ufficio può essere contattato telefonicamente durante gli orari di apertura oppure su appuntamento. L'ufficio è previsto da norme regionali, ha ruolo autonomo ed indipendente e rappresenta la "voce dei cittadini" nei confronti delle strutture sanitarie e socio-sanitarie bergamasche.

L'UPT interviene perché siano resi effettivi e fruibili i diritti degli utenti. Rientra fra i suoi compiti quello di operare perché vengano effettivamente praticati i diritti all'informazione, all'accesso alle prestazioni, al rispetto della libertà e dignità della persona, intervenire sistematicamente ed in modo strutturato alla personalizzazione e umanizzazione dei servizi affinché il sistema sia sempre più vicino alle reali necessità ed ai bisogni dei cittadini. Di cosa si occupa l'Ufficio di Pubblica Tutela

- 1- raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato disservizi nei settori sanitari e socio-sanitari;
- 2- raccoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, rappresentandole alle Direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti;
- 3- si rapporta con le organizzazioni sindacali, del volontariato e dell'associazionismo, per favorire una corretta informazione sulla fruizione dei servizi sanitari e socio-sanitari.

## 7 - Progetti e programmi

### 7.a - Impegni e programmi di miglioramento della qualità dei servizi

La Casa fornisce assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'Ospite.

## 8 – Altre informazioni utili

### 8.a - Oggetti personali

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o somme di denaro.

L'Amministrazione della Casa non risponde di eventuali furti o ammanchi.

In caso di smarrimento di oggetti personali, occorre rivolgersi all'ufficio amministrativo.

### 8.b - Orari d'Ufficio

**Cassa – Economato e Relazione con il pubblico**

**dal lunedì al sabato dalle ore 8,30 alle ore 11,30**



## ORGANIGRAMMA

- |   |  |  |
|---|--|--|
| - | Presidente, legale rappresentante                        | Carlo VIGANO'  |
| - | Resp. Conduzione Esecutiva RSA-CDI e Sistema Informativo | Luca VIGANO'   |
| - | Amministrazione e relazioni esterne                      | Annamaria rag. ROSSONI<br>Nadia COLPANI                        |
| - | Direttore sanitario                                      | Giancarlo dr. ALONGI   |
| - | Medici   | Shahram dr. JABALI<br>Ana d.ssa CIUVICA<br>Elena d.ssa BERETTA |
| - | Ref. personale socio-assistenziale                       | Simone dr. OLDONI<br>Elena MARAZZI                             |