

## CARTA dei SERVIZI

Aggiornata a Dicembre 2023

---

Gentile Signora/ e,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce l'estratto della " 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

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.

- ❖ La RSA è autorizzata quale struttura che eroga 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

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. - Accettazione e modalità di ingresso

### 2.a - Le rette

**Vedi allegato "A"**

### 2.b - Domanda di ingresso

Per l'accettazione in Residenza Sanitaria Assistenziale è necessario inoltrare domanda all'Ufficio amministrazione, previo ritiro e compilazione dell'apposito modello (scaricabile anche dal sito [www.carimaria.it](http://www.carimaria.it)).

Per valutare l'idoneità della richiesta, possono essere necessarie informazioni supplementari.

### 2.c - Elenchi di accettazione

L'ingresso è regolato dai seguenti criteri:

- precedenza ai nativi di Calvenzano o ivi residenti da almeno 5 anni, fatta eccezione per i ricoveri di sollievo.
- Residenti nei paesi limitrofi o in provincia di Bergamo
- Residenti fuori provincia e comunque in Regione Lombardia

L'accoglienza di Ospiti a media o ad alta intensità sanitaria è modulata in relazione alle risorse gestionali complessive della Casa e dei reparti.

### 2.d - Tempi medi di attesa

Trattandosi di RSA, non soggetta al ricambio per fine terapia, non è possibile stabilirne i tempi; eccezione fatta per i periodi di sollievo

### 2.e - Modalità di accoglienza

- Quando si libera un posto l'U.A.R.P. contatta, telefonicamente, il primo parente indicato nella domanda e chiede la disponibilità per fissare la visita medica, entro le ore 12 del giorno successivo dovrà sciogliere la riserva sulla volontà di essere ospitato quindi di effettuare la visita medica d'ingresso.
- Durante l'incontro l'Ospite, accompagnato dai familiari, viene sottoposto ad una visita dal Medico Sanitario ed a visitare il reparto e la camera libera per poter esprimere il suo consenso definitivo ad essere ospitato presso la Casa;
- Accertato che l'Ospite può e vuole essere ospitato, l'U.A.R.P. avvisa i parenti e da questo momento decorre il pagamento della retta;
- Nei giorni successivi,
  - **prima dell'ingresso effettuare il cambio del medico, dal medico personale al medico della Casa**
  - quantità a discrezione dell'Ospite o dei parenti, dovrà essere preparata:
  - la biancheria apponendovi la numerazione assegnata;
  - la documentazione amministrativa e sanitaria necessaria

### 2.f - Modalità di dimissione

L'Ospite può essere dimesso per le seguenti ragioni:

- rientro al proprio domicilio, ricovero in altra struttura;
- a giudizio della Direzione, in forma assistita, come previsto dalla Deliberazione 1185 del 20.12.2013
- per la continuità assistenziale si rilascia una lettera di dimissioni.
- a seguito di decesso. La salma sarà composta nella camera ardente della Casa. I famigliari dovranno provvedere direttamente al servizio funebre con libera scelta dell'impresa di pompe funebri, del luogo e dell'orario della funzione funebre. La Cappella della Casa è a disposizione.

### 3 – Reparti e servizi

#### 3.a - Ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico ( U.A.R.P. )

La Casa garantisce l'intento di migliorare la qualità dei servizi tramite questo ufficio che;

- Assicura informazioni, accoglienza, accesso alla Casa, tutela socio-sanitaria e partecipazione; Raccoglie suggerimenti e osservazioni, gestisce segnalazioni o reclami; l'Ufficio provvede a dare immediata risposta all'Ospite-Cittadino-Utente per le segnalazioni e/o i reclami che si presentano di facile soluzione, diversamente predispone l'attività istruttoria come previsto dal Regolamento di Pubblica Tutela. E' facoltà dell'Ospite o dei parenti rivolgersi all'UARP ed all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ASL. URP Centrale - Via Galliccioli, 4 – Bergamo numero verde 800447722 attivo dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00 dal lunedì al venerdì mail: [urp@ats-bg.it](mailto:urp@ats-bg.it). UPT Tel. 035/385296 mail [upt@ats-bg.it](mailto:upt@ats-bg.it)
- Distribuisce annualmente ai familiari il questionario di gradimento il cui risultato viene regolarmente esposto in bacheca.

CASA ALBERGO MARIA IMMACOLATA		CASA ALBERGO MARIA IMMACOLATA Onlus Coop. Sociale 24040 CALVENZANO (BG) - Via Brassolino n.6 tel.036386130/Fax 0363335640 e.mail info@carimaria.it		02									
<p><i>Carissimo/vo, grati per aver scelto la nostra Casa. Le chiediamo, cortesemente, la compilazione di questo questionario le cui risposte ci aiuteranno a migliorare il servizio e l'attenzione ai nostri Ospiti. I Suoi graditi suggerimenti saranno utili per trovare soluzioni ed eventuali problemi e disservizi. Il questionario è ANONIMO. Le chiediamo inoltre di restituirci sia il questionario sia il numero, dopo averlo staccato (se intende mantenere l'anonimato) depositandolo nelle apposite cassette poste all'ingresso.</i></p>													
<b>IL SUO FAMILIARE E' OSPITE DELLA NOSTRA CASA: <sup>2</sup> da 6 mesi a 2 anni - al 1° piano</b>													
<b>AREA SANITARIA</b>	OTTIMO	BUONO	SUFF.	INSUFF.	SCARSO	NON SO	<b>AREA ALBERGHIERA</b>	OTTIMO	BUONO	SUFF.	INSUFF.	SCARSO	NON SO
Frequenza e sicurezza delle visite mediche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Servizio di pulizia della stanza	<input type="checkbox"/>					
Disponibilità all'ascolto da parte di :							dei servizi igienici	<input type="checkbox"/>					
medici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	della sala da pranzo	<input type="checkbox"/>					
infermieri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	degli spazi di vita collettiva	<input type="checkbox"/>					
asa-oss	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Servizio pasti						
Disponibilità all'informazione da parte di :							quantità	<input type="checkbox"/>					
medici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	qualità	<input type="checkbox"/>					
infermieri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	orari	<input type="checkbox"/>					
asa-oss	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	cortesia e gentilezza del personale	<input type="checkbox"/>					
Trattamento fornito dal personale infermieristico:							Servizio di guardaroba						
di giorno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	biancheria del letto	<input type="checkbox"/>					
di notte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	pulizia	<input type="checkbox"/>					
Trattamento fornito dal personale ausiliario:							stireria	<input type="checkbox"/>					
di giorno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	biancheria personale	<input type="checkbox"/>					
di notte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	pulizia	<input type="checkbox"/>					
Cortesia e gentilezza dal personale infermieristico							stireria	<input type="checkbox"/>					
di giorno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	rotazione	<input type="checkbox"/>					
di notte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>AREA SOCIALE</b>						
Cortesia e gentilezza dal personale ausiliario:							Assistenza spirituale	<input type="checkbox"/>					
di giorno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Servizio amministrativo	<input type="checkbox"/>					
di notte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Attività di animazione	<input type="checkbox"/>					
<b>AREA RIABILITAZIONE</b>							Attività dei volontari	<input type="checkbox"/>					
professionalità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Il rispetto della privacy	<input type="checkbox"/>					
cortesia e gentilezza del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	L'orario delle visite	<input type="checkbox"/>					
attrezzature	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
In Casa si respira un clima familiare? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	SUGGERIMENTI: _____												
IL QUESTIONARIO E' STATO COMPILATO: Dall'interessato <input type="checkbox"/> Con l'aiuto di familiari o conoscenti <input type="checkbox"/> Con l'aiuto di un animatore <input type="checkbox"/> Data _____													

#### 3.b - Orari d'Ufficio

Cassa – Economato

Vedi allegato "A"

Relazioni con il Pubblico

Vedi allegato "A"

#### 3.c - Orario di visita

Nell'intento di far sentire l'Ospite in famiglia non sono fissati orari per le visite che possono avvenire, di norma, durante tutto l'arco della giornata (vedi allegato A).

Si fa appello alla sensibilità dei visitatori perché:

- non sostino all'interno delle camere durante le prestazioni sanitarie e di igiene.
- limitino l'accesso nelle ore, di prima mattina, in cui vengono svolte le attività;
- evitino durante l'ora dei pasti per non interferire sulla libertà dell'ospite;

E' possibile contattare il proprio familiare Ospite:

TELEFONICAMENTE passando attraverso il centralino della Casa, negli orari fissati nell'allegato "A".

Per motivi di interferenze, è sconsigliato, all'interno della struttura, l'uso dei telefoni cellulari.

### 3.d - 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, ed il Santo Rosario, per gli orari vedi l'allegato "A".

### 3.e - Il personale sanitario e socio assistenziale

Le figure professionali che compongono l'équipe sociosanitaria sono:

- il direttore sanitario, il quale dirige la struttura sotto il profilo igienico sanitario;
- il medico curante interno per gli Ospiti accreditati; il medico curante di famiglia per gli Ospiti autorizzati;
- infermieri professionali e generici; ausiliari addetti all'assistenza; terapisti della riabilitazione; animatori ed educatori.

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 24 ore al giorno.

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.f - 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.g - 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.h - 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.i - Il servizio lavanderia - stireria

Per tutti gli Ospiti degenti nella R.S.A. è operante un servizio di lavanderia e stireria per la biancheria personale senza oneri aggiuntivi, ciò non esclude che la famiglia provveda in proprio così come invece è consigliabile nel caso di capi personali di particolare pregio o valore affettivo.

### 3.l - 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, su prenotazione, con costo a carico dell'Ospite.

## 4 – Altre informazioni utili

### 4.a – Farmaci, presidi sanitari ed ausili

La Casa provvede alla fornitura dei farmaci, fatta eccezione per quelli che prevedono il piano terapeutico, degli ausili per la gestione dell'incontinenza, dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito, di ausili ed ortesi per la deambulazione. E' possibile la prescrizione di ausili personalizzati (scarpe ortopediche, carrozzine ecc...) a carico dell'ATS o a carico dell'ospite; la Casa seguirà, se necessario, tutto l'iter per la prescrizione, definizione ed acquisto dell'ausilio.

### 4.b – Amministrazione di Sostegno

Qualora l'Ospite sia classificato a norma del sistema regionale nelle classi 1,2,3,4, la Casa ne darà tempestiva comunicazione al garante al quale si rende l'obbligo a provvedere, nel più breve tempo possibile, alla nomina dell'amministratore di sostegno. In caso contrario il garante si accolla le conseguenze derivanti e solleva da ogni responsabilità la Casa.

### 4.c – Personalizzazione delle camere

L'ospite non può di Sua iniziativa alterare la dotazione degli arredi della camera, che conserverà con ogni cura; è consentita la personalizzazione della propria stanza con oggetti, non pericolosi per gli altri Ospiti, previa autorizzazione della Direzione. E' assolutamente vietato, per motivi di sicurezza, disporre di dispositivi infiammabili, che producano fiamme o conduttori di calore.

### 4.d – Visite mediche specialistiche - ricoveri

Le visite mediche specialistiche, su parere del medico curante, vengono fissate dal personale infermieristico, dandone comunicazione ai famigliari per consentirne la presenza e/o l'accompagnamento.

In caso di ricovero ospedaliero è assicurato:

- il contatto tra il medico della Casa ed il medico dell'ospedale per l'assistenza sanitaria;
- il servizio di lavanderia e stireria.
- la visita all'Ospite ricoverato, con proprio personale dedicato.

### 4.e – Uscite temporanee

L'Ospite può allontanarsi dalla Casa, solo se accompagnato da altri che ne assumono la responsabilità, **è sempre** necessario informare il personale di reparto almeno il giorno prima.

In presenza di particolari diagnosi o terapie dovrà essere richiesto ed ottenuto il parere del medico curante o del direttore sanitario che potrà essere incondizionato o condizionato. In caso di parere condizionato tutte le responsabilità per le conseguenze successivamente insorte causa il mancato rispetto della somministrazione delle prescrizioni sarà a carico del familiare.

### 4.f - 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.

### 4.g - La televisione

Ogni Reparto è dotato di apparecchi televisivi, situati nei salotti comuni.

Nella propria camera è possibile tenere un apparecchio televisivo (max 24"), se già non disponibile, e/o un apparecchio radio, di piccole dimensioni, possibilmente dotati di cuffie auricolari.

### 4.h – 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 (rumori, luci accese, televisione o radio ad alto volume);
- rispettare il riposo giornaliero e notturno 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 - Progetti e programmi

#### 6.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.

## ALLEGATO "A"

### a. Rette:

Le rette giornaliere applicate sono:

- in camera singola € 83,00 all'ingresso come Ospite accreditato; € 79,00 per gli Ospiti Contrattualizzati (passaggio da accreditato in funzione all'anzianità d'ingresso)
- in camera doppia € 70,00 all'ingresso come Ospite accreditato; € 62,00 per gli Ospiti Contrattualizzati (passaggio da accreditato in funzione all'anzianità d'ingresso)
- per i nativi di Calvenzano in camera doppia € 68,00 all'ingresso come Ospite accreditato; € 62,00 per gli Ospiti Contrattualizzati (passaggio da accreditato in funzione all'anzianità d'ingresso)
- per i nativi di Calvenzano in camera singola € 83,00 all'ingresso come Ospite accreditato; € 79,00 per gli Ospiti Contrattualizzati (passaggio da accreditato in funzione all'anzianità d'ingresso)
- in camera singola per ricovero di sollievo € 90,00

### b. - Orari d'Ufficio

#### **Cassa – Economato**

dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle ore 11,30

#### **Relazioni con il Pubblico**

- **da lunedì a venerdì** dalle ore: 9,00 alle 11,30;
- **il sabato** dalle ore: 9,00 alle 11,30 e dalle ore 14,30 alle 17,30
- **la domenica** dalle ore 10,00 alle 12,00

### c - Orario di visita/telefonate

VISITE: dalle ore 8,00 alle ore 20,00 (come previsto al punto 3c)

TELEFONICAMENTE passando attraverso il centralino della Casa.

- **dal lunedì al sabato** dalle 08,30 alle 17,00;
- **la domenica** dalle 10,00 alle 12,00

### d - Il servizio religioso

La S. Messa viene celebrata il Martedì e il Giovedì alle ore 7,30, nelle festività alle 9,00;

Il Santo Rosario viene recitato tutti i giorni alle ore 17,15.

### e – Il servizio cucina - pasti

I pasti vengono serviti negli orari sotto elencati:

Colazione	8,30	:	the, caffè e latte
Pranzo	12,00	:	due primi piatti, secondo piatto con contorno, caffè
Tè	16,00		
Cena	18,30	:	minestrina, affettati con formaggi, contorno, frutta e camomilla

### f – Giornata tipo

Il personale sanitario e assistenziale provvede all'igiene, cura ed alzata degli Ospiti dalle ore 6,00; a seguire la colazione e successivamente le varie attività sanitarie, fisioterapiche e ricreative.

Alle ore 12,00 viene servito il pranzo. Il primo pomeriggio è destinato al riposo

Il pomeriggio prosegue con il programma individuale dei fisioterapisti, programma comunitario degli animatori, distribuzione del tè; a seguire recita del S. Rosario.

Alle ore 18,30 viene servita la cena. Si termina con la messa a letto.

La giornata tipo può subire variazioni individuali per disposizioni medico-sanitarie.

## ORGANIGRAMMA

- Presidente, legale rappresentante	Carlo VIGANO'
- Resp. Conduzione Esecutiva e Sistema Informativo	Luca VIGANO'
- Amministrazione e relazioni esterne	Nadia COLPANI Elisa Celeste BELLOLI
- Direttore sanitario	Giancarlo dr. ALONGI
- Medici	Bruno dr. BRUNI
- Ref. personale socio-assistenziale	Elena MARAZZI