



“CARTA DEI SERVIZI” • REV.02 del 20/02/2020

RSA OASI SAN PELLEGRINO • CARTA DEI SERVIZI

1. STORIA

La Casa di Riposo OASI SAN PELLEGRINO è nata dalla volontà della comunità di San Pellegrino, animata e caldeggiata dai suoi Sacerdoti. Un'eredità e la donazione di una casa che sorgeva proprio in questo luogo hanno aperto la via per iniziare la costruzione. La posa della 1ª pietra avvenne il 15 maggio 1984.

Il 1° giugno 1991 accoglieva i primi Residenti. La Casa fu portata a termine solo nel 1995 perché è stata costruita solo con le offerte della popolazione e dei vari benefattori. Completata nel giugno del 1995, attualmente ospita 44 persone.

Dal Novembre 2019 la struttura è stata affidata alla gestione della Cooperativa Bergamo Sanità.

2. FINALITA'

La RSA si propone di accogliere persone anziane di età superiore a 65 anni parzialmente o non auto-sufficienti della comunità di San Pellegrino e dei paesi limitrofi, mettendosi altresì a disposizione della ATS locale per i bisogni della stessa. La valutazione del bisogno è affidata ad una équipe socio-sanitaria multidisciplinare. La struttura è accreditata e dispone degli standard strutturali e gestionali previsti dalla normativa in vigore e tali requisiti vengono periodicamente verificati dal Servizio U.O.C dell'ATS provinciale.

3. MISSION

La RSA pone al centro di ogni sua attività la persona nella sua complessità, dando risposta a tutti i suoi bisogni qualitativi e quantitativi e garantendo il suo benessere psico-socio-fisico e il pieno rispetto della dignità ed integrità.

La RSA si impegna ad operare secondo i principi della Costituzione Italiana con onestà e giustizia, rifiutando ogni forma di discriminazione in modo particolare nei confronti delle persone più fragili ed in difficoltà.

La casa promuove l'integrazione con la realtà territoriale cercando di favorire la crescita di una struttura aperta, favorendo i contatti tra le persone ricoverate e il territorio circostante.

La struttura ha adottato il codice etico che contiene principi di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza dei comportamenti e del modo di agire nei confronti degli altri e internamente alla struttura.

4. COME SI ARRIVA

L'accesso alla RSA, data la dislocazione territoriale, è di facile raggiungimento.



Si trova nel comune di San Pellegrino Terme, 20 km a nord di Bergamo, sul lato destro del fiume Brembo e all'estremità nord del paese, in via Partigiani n° 14.

- Per chi arriva in automobile dall'autostrada A4 MILANO - VENEZIA:
 1. uscita casello autostradale di Dalmine
 2. seguire l'indicazione Valle Brembana - San Pellegrino lungo la Statale 470
 3. dopo circa 20 Km si entra nel paese di San Pellegrino Terme

Tempo stimato 40 minuti.

- Per chi arriva in autobus:

il Comune è servito dagli autobus SAB con partenze da Bergamo ogni trenta/sessanta minuti.

Tempo stimato 45 minuti.

A tre chilometri di distanza, nel comune di San Giovanni Bianco, è collocato l'Ospedale zonale, riferimento importante per l'emergenza sanitaria del Residente.

5. DESCRIZIONE STRUTTURA

La RSA è in possesso dell'autorizzazione definitiva al funzionamento rilasciata dall'ATS di Bergamo. Tutte le prestazioni fornite sono erogate nel rispetto delle normative regionali e nazionali.

5.1 Reparti di Degenza

I posti letto sono n° 44, tutti autorizzati, accreditati e a contratto, distribuiti su tre piani.

Come indicato da apposita segnaletica, al piano terra si trovano gli uffici amministrativi, ambulatori medici, cucina, magazzini, sala da pranzo e sala polivalente. Al 1° piano sono presenti n° 12 Residenti, al 2° piano n° 19 Residenti, al 3° piano n° 13 Residenti. Le camere sono prevalentemente a due e tre letti; su ogni piano c'è una camera singola, una cucinetta di piano, una sala soggiorno, un ambulatorio.

I reparti sono dotati di sollevatore automatico per gli Residenti temporaneamente non autonomi.

Al 1° piano, oltre alle camere, si trovano la cappella e la sala di lettura /biblioteca; al 3° piano c'è la palestra.

La RSA è dotata di vasche attrezzate con sollevatori per il bagno degli Residenti.

5.2 La farmacia

Sotto diretta responsabilità del medico, nel locale farmacia sono depositati tutti i farmaci ed i presidi necessari per la normale attività sanitaria.

L'ordinativo dei farmaci viene fatto in genere settimanalmente a seconda dei bisogni e con l'accortezza di disporre delle scorte necessarie. Nel locale farmacia è opportunamente conservato il registro degli stupefacenti.

5.3 L'ambulatorio

Nell'ambulatorio al piano terra oltre a svolgere le attività di visita e di controllo periodico del Residente, vengono conservate, in un apposito contenitore chiuso, i Fascas di ogni singolo Residente, messi a disposizione solo al personale sanitario

Gli ambulatori di piano invece vengono utilizzati come supporto e per le terapie fisiche al Residente.

Vi è inoltre, un elettrocardiografo, l'erogatore di ossigeno, l'apparecchio per aerosolterapia e altre apparecchiature sanitarie.

5.4 Sala da pranzo

E' disposta al piano terra facilmente accessibile e con spazio di autonomia di movimento.

Gli Residenti sono distribuiti secondo una valutazione di affinità di carattere.

5.5 Cucina

La cucina è dislocata in prossimità della sala da pranzo e consente un facile accesso al personale.

Il servizio di ristorazione è stato affidato alla Ditta Sodexo Italia S.p.A. che confeziona i pasti per i residenti seguendo un apposito menù firmato dal Responsabile Sanitario della RSA, ponendo particolare attenzione alle calorie e alla varietà dei cibi presentati. In caso di necessità è possibile predisporre diete personalizzate su indicazione del Responsabile Sanitario.

Alla carta dei servizi è allegato il menù tipo di una settimana.

Il menù settimanale varia a seconda della stagione e della settimana.

Viene esposto settimanalmente con possibilità di scelta giornaliera da parte del Residente.

5.6 Servizi sanitari e prestazioni ambulatoriali

Le visite mediche vengono svolte quotidianamente dai medici della struttura su prenotazione o in relazione ai bisogni del Residente.

Viene tenuto per ogni singolo Residente un fascicolo sanitario dove viene riportato l'andamento della salute del Residente e delle sue performances psico-fisiche.

In genere l'attività medica viene erogata al mattino per non interferire con altre attività di carattere collettivo che di preferenza si svolgono di pomeriggio.

Vi è inoltre un servizio di riabilitazione motoria e neuromotoria, per i Residenti con problemi fisici o neurologici, svolto dai fisioterapisti durante tutto l'arco della mattinata.

La valutazione fisica del Residente viene fatta dal medico e dal fisioterapista che di volta in volta stabiliscono l'eventuale inserimento del Residente in un programma di riabilitazione.

Le infermiere coadiuvano i medici nel monitoraggio della salute del Residente con programmi individuali a seconda delle patologie che emergono.

Viene garantita inoltre, su indicazione del Responsabile Sanitario, l'assistenza quotidiana alla persona effettuata da personale ASA e OSS, con particolare attenzione al monitoraggio delle cadute, responsabili, il più delle volte, di menomazioni invalidanti per il Residente.

Responsabile Sanitario Dott. Bernasconi dr. Pietro

- Medici	n°	3
- Infermiere	n°	6
- ASA /OSS	n°	20

5.7 Servizio di riabilitazione e terapie fisiche

La struttura è dotata di una palestra dove il Residente si sottopone a riabilitazione.

La palestra dispone di tutti i presidi indispensabili per le attività riabilitative (parallele, cyclette, spalliera, standing, specchio quadrettato, lettini per fisioterapia ...).

All'interno di essa vi è inoltre un settore in cui sono allocate apparecchiature per terapie fisiche: magnetoterapia e lampada bio-spectrum dedicate solo per gli residenti interni.

Il responsabile della palestra è la fisioterapista.

- Fisioterapisti	n°	2
-------------------------	----	---

5.8 Servizio Educativo/animativo

Viene garantito un servizio educativo/animativo, grazie alla presenza di un educatore e un animatore, che insieme programmano e gestiscono le attività ludico ricreative all'interno della struttura, con le finalità di socializzazione e mantenimento delle capacità residue di ogni singolo Residente

5.9 Servizio Sociale

Vi è la presenza di un'Assistente Sociale che si occupa della

- 1) Tenuta della graduatoria d'ingresso
- 2) Mantenimento dei rapporti istituzionali con il territorio (Comuni, Ufficio di piano ecc.)
- 3) Supporto ai familiari
- 4) Rapporto con i volontari
- 5) Segretariato sociale
- 6) Protezione giuridica

6. LA DOMANDA DI INGRESSO

Presso gli uffici è disponibile la domanda di ammissione; la RSA ha adottato il modello unico di domanda d'ingresso in RSA sottoscritto nel protocollo d'intesa tra ATS, associazioni della RSA, Ordine provinciale dei Medici e Consiglio di rappresentanza dei Sindaci.

La presentazione della domanda avviene mediante un colloquio – su appuntamento – con l'Assistente Sociale della RSA da parte di un familiare di riferimento.

Presso la RSA è disponibile un foglio informativo con l'elenco della documentazione da presentare al momento del colloquio.

Non si accettano domande trasmesse via mail o senza aver effettuato il colloquio con l'Assistente Sociale della RSA.

Il Residente viene inserito nella lista d'attesa attraverso l'iscrizione nel sito internet (DSP waiting list) creato dall'ATS di Bergamo e dalla Regione Lombardia. Al sito possono accedere anche i cittadini dove possono attingere ad informazioni generali sulle RSA della provincia.

Tutti i dati raccolti verranno trattati secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati.

Il Residente, inserito nella lista d'attesa o i suoi familiari, è tenuto a comunicare tempestivamente alla struttura ogni eventuale modifica della situazione connessa allo stato di salute e alla diversa condizione che ne suggerivano il ricovero.

Se i tempi di attesa si protraggono oltre l'anno si suggerisce di ripetere la domanda con una più aggiornata valutazione dello stato di salute.

Nella fase di pre-ingresso il medico responsabile della struttura può accertarsi delle condizioni e delle necessità che consigliano il ricovero mediante una visita al richiedente il ricovero presso i locali della RSA o mediante una visita domiciliare (anche applicando test ad hoc quali Barthel, MMSE per definire il grado di non-autosufficienza) ed un colloquio con i familiari di riferimento.

Si sottolinea che l'accoglienza in struttura non deve essere interpretata come definitiva, ma viene lasciata la libertà al Residente di rientrare al proprio domicilio o di cambiare struttura.

6.1 Criteri di ammissione

L'ammissione in RSA – previa verifica del requisito di solvibilità economica assicurata dal Richiedente e da un familiare (o altro soggetto) co-obbligato solidalmente - avviene tenendo conto di alcuni criteri:

- la classe di priorità derivante da una valutazione multidimensionale (sanitaria + fragilità socio-familiare)
- la data di presentazione della domanda
- il paese di residenza, garantendo - a parità di classe di priorità – la precedenza ai residenti nel comune di San Pellegrino Terme, in seguito a quelli residenti in altro Comune della Valle Brembana e, infine, a tutti gli altri richiedenti residenti in provincia di Bergamo.

6.2 Convenzione con Comune di San Pellegrino

La RSA ha stipulato una convenzione con il comune di San Pellegrino Terme che mette a disposizione, per i Sanpellegrinesi, un posto letto per casi di urgenza o di particolare bisogno ai sensi della convenzione vigente.

Per richiedere tale opportunità è necessario rivolgersi all'Assistente Sociale del Comune di San Pellegrino.

Le persone che entrano in struttura su segnalazione dei Servizi Sociali del Comune in questo posto letto e desiderano rimanere in RSA devono presentare regolare domanda di ingresso; vengono inseriti in lista d'attesa secondo i criteri di ammissione sopra riportati.

7. ACCOGLIENZA

Nel momento in cui si libera un posto letto, vengono avvertiti i familiari della prima persona in lista d'attesa con l'invito di presentarsi con il Residente al fine di attivare il programma di accoglienza.

Preso visione della struttura e illustrato il programma di accoglienza, si invitano i parenti a decidere dell'accesso nell'arco della giornata in cui viene comunicata la disponibilità del posto letto.

Decorso tale termine la direzione si ritiene libera di assegnare il posto letto ad altro soggetto. La persona rinunciataria può chiedere di rimanere in lista d'attesa e in questo caso viene messa in fondo alla lista d'attesa. Un'ulteriore rinuncia comporterà la cancellazione della domanda dalla lista d'attesa e pertanto, in caso di interesse, dovrà essere presentata nuovamente la domanda.

In occasione dell'accettazione del ricovero vengono definiti gli adempimenti amministrativi necessari e fornite le informazioni utili per il ricovero (biancheria personale, rette, orari di visita, ecc.).

Resta inteso che dal momento dell'accettazione del ricovero, nei termini suddetti, l'ingresso dovrà avvenire in accordo con la Direzione entro 2 giorni.

Date le caratteristiche strutturale/organizzative della Casa non possono essere accolte le domande di soggetti con malattie neuro-degenerative con comportamenti di irrequietezza, aggressività ed incontinenza motoria (es: Malattia di Alzheimer 1°-2°- 3° stadio).

Inoltre non possono essere accolte domande con diagnosi di coma vegetativo.

8. INGRESSO IN ISTITUTO

L'ingresso nella RSA è, nella consuetudine, previsto nella tarda mattinata dei giorni feriali.

Il Residente viene ricevuto dall'infermiera professionale, affiancata dall'ASA o dall'OSS. Nell'occasione vengono raccolte tutte le informazioni utili all'aggiornamento dei dati e sottoscritto il contratto d'ingresso da parte del Residente e della struttura.

Il Medico e i responsabili accolgono il Residente fornendo a lui e ai parenti le informazioni necessarie, compreso l'invito di accompagnare il Residente nei suoi primi giorni di permanenza nella struttura.

La camera viene assegnata in funzione del posto resosi vacante, compatibilmente con le esigenze del Residente e, se possibile, tenendo conto anche delle affinità di carattere, dell'ambiente di provenienza e della cultura, tutto ciò finalizzato al mantenimento delle capacità cognitive residue.

Nella sua prima giornata viene sottoposto a una visita medica con compilazione della cartella clinica.

Viene impostata l'eventuale attività infermieristica e la valutazione fisiatrica con la stesura del programma riabilitativo.

Dopo un congruo periodo di osservazione si stabilisce il piano di assistenza individualizzato fissando gli obiettivi e i tempi di realizzazione.

I rapporti tra il personale, Residenti, Volontari devono essere improntati sul reciproco rispetto, devono esprimersi nelle forme di una corretta educazione e devono svolgersi in un clima di serena collaborazione.

Il Residente viene dimesso dalla struttura in caso di:

- mancato pagamento della retta per due mensilità. La procedura viene attivata dopo segnalazione scritta.
- comportamenti incompatibili con la vita comunitaria o condizioni di salute che rientrano tra i criteri di non accoglienza. La procedura viene attivata dopo segnalazione scritta.
- per rientro a domicilio o trasferimento presso un'altra struttura (in questi casi la data di uscita deve essere comunicata almeno quindici giorni prima).

In caso di mancato preavviso verrà addebitata la quota corrispondente a quindici giorni di presenza.

In qualunque caso verrà comunicata la dimissione ai servizi sociali e ASST Papa Giovanni XXIII.

Continuità assistenziale.

Il Medico rilascerà per il medico di Medicina Generale scelto dalla famiglia o dal Residente una relazione clinica del Residente con l'anamnesi socio-sanitaria, le patologie, gli esami svolti, la terapia farmacologica in corso. Su richiesta possono essere allegate anche fotocopie degli esami ematici e strumentali fatti durante la permanenza in struttura ed eventuali informazioni di tipo fisioterapico, assistenziale, sociale.

Decesso della persona.

La RSA mette a disposizione, a titolo gratuito, la camera mortuaria posta al piano terra.

Il Fascicolo Sanitario Assistenziale del Residente verrà conservato nell'archivio della RSA a tempo indeterminato.

9. RETTE

L'importo della retta varia a seconda della tipologia della camera e può essere modificato a giudizio dell'Ente Gestore.

Per l'anno 2020 la retta giornaliera è:

- camera singola
€ 55.50 mese di gennaio, da febbraio a giugno € 57.00, da luglio a dicembre € 58.00.
- camera multipla
€ 51.50 mese di gennaio, da febbraio a giugno € 53.00, da luglio a dicembre € 54.00.

L'importo della retta comprende

- alloggio e soggiorno nei locali assegnati;
- servizio completo di mensa;
- servizio medico, farmaceutico ed infermieristico;
- servizio di lavanderia per biancheria piana, intimo e tute
- guardaroba.

La retta non comprende:

- corredo personale (tutti gli indumenti devono essere numerati dalla famiglia);
- lavaggio indumenti particolarmente delicati;
- servizio parrucchiera;
- viaggi e spostamenti per visite o cure...

Per eventuali trasporti ordinari del Residente vengono contattati i familiari, in caso di necessità viene utilizzata l'ambulanza o un'autovettura a pagamento (servizio a carico del Residente), il cui costo è variabile a seconda dei chilometri percorsi e del tempo impiegato per il servizio di andata-ritorno.

Il costo aggiuntivo il servizio di parrucchiera varia a seconda del tipo di trattamento richiesto dal Residente.

Non sono previste riduzioni di retta per assenze di qualsiasi tipo.

Nel computo delle giornate di presenza viene calcolato il giorno di ingresso e di uscita.

L'eventuale aumento della retta verrà comunicato dall'Ente Gestore con un preavviso di trenta giorni; lo stipulante ha diritto di recedere dal contratto mediante comunicazione scritta. Il preavviso è di quindici giorni. Decorso tale termine verrà applicata la retta maggiorata.

Nel silenzio del Residente la nuova retta si intende accettata.

Annualmente ai Residenti o ai loro familiari, viene rilasciata la dichiarazione prevista dalla D.G.R. n. 1298 del 25/02/2019 che certifica il pagamento della retta e la sua composizione, per consentire la deduzione o la detrazione fiscale delle spese sanitarie ai sensi della normativa vigente.

10. TRASFERIMENTI INTERNI

Come previsto dal Regolamento interno, la Direzione ha la facoltà di trasferire il Residente in una stanza diversa da quella assegnata al momento dell'ingresso; questo viene fatto per esigenze della vita comunitaria o delle mutate condizioni psico-fisiche del Residente.

Naturalmente il cambio di stanza verrà effettuato dopo aver informato il Residente e i suoi familiari.

11. RICOVERI

Nel caso il Residente venisse ricoverato in Ospedale spetta ai parenti occuparsi dell'assistenza e del lavaggio biancheria.

I parenti sono gentilmente invitati a comunicare alla Direzione le condizioni di salute del Residente durante la sua permanenza presso altre strutture.

12. GIORNATA TIPO

La sveglia mattutina è prevista dalle ore 6.00 alle ore 8.00.

I Residenti vengono aiutati ad alzarsi e a fare l'igiene personale, vengono poi accompagnati al piano terra per la colazione.

Nella prima parte della mattinata è previsto un momento religioso e ogni martedì alle ore 9.30 viene celebrata la Santa Messa.

Dalle ore 8.00 alle ore 12.00 i fisioterapisti si occupano degli Residenti per trattamenti individuali o, eventualmente, di gruppo.

L'orario dei pasti è il seguente:

colazione	dalle	ore	7.30	alle	ore	9.00
pranzo	dalle	ore	11.00	alle	ore	13.00
the	alle	ore	15.00			
cena	dalle	ore	17.30	alle	ore	19.30
tisana	alle	ore	20.00			

Dalle ore 13.00 alle ore 15.00 i Residenti possono riposare nelle loro stanze oppure possono soggiornare nelle sale di ritrovo che si trovano ai piani.

Dopo il the, l'animatrice intrattiene i Residenti con diverse attività (lettura del giornale, disegni, lavori manuali, giochi...) coadiuvata da alcuni volontari.

Ogni mese circa si organizzano delle feste con musica, canti e balli e, per chi lo desidera, il giorno del compleanno può essere festeggiato in compagnia di tutti gli altri Residenti.

Dopo cena, i Residenti possono guardare la televisione oppure andare in camera.

Alle ore 20.00 il Personale inizia ad accompagnare a letto i Residenti.

Durante tutta la notte sono presenti due dipendenti; il medico della struttura è sempre reperibile e può intervenire in caso di necessità.

Durante il giorno i Residenti possono ricevere visita di parenti o amici negli orari previsti dal regolamento.

Se lo desiderano i parenti possono anche ospitare il proprio congiunto, assistito nella RSA, nella loro abitazione per alcuni giorni. Tale possibilità dovrà essere concordata con la Direzione dell'ente.

13. DIRITTI E DOVERI DEL RESIDENTE

Il Residente ha il diritto:

- ad essere rispettato, ad essere chiamato con il proprio nome e ad essere interpellato con il "Lei";
- ad essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno;
- ad una assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo;
- a consumare i pasti seduto a tavola (quando il suo stato di salute lo consenta) e in orari non lontani da quelli consueti;
- ad utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie;
- ad essere informato sulle pratiche assistenziali che si compiono sul suo corpo e a essere assistito con le opportune attenzioni.
- ad essere ascoltato anche quando affetto da deficit di comprensione o di comunicazione;
- a ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore;
- a fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità;
- 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;
- a non essere discriminato in quanto anziano e a non essere etichettato a priori, ma ad essere sempre considerato una persona.

Il Residente ha il dovere di:

- assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri Residenti;
- collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e dirigenziale della struttura;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature, gli arredi che si trovano all'interno della struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche del Residente;
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri Residenti (rumori, luci accese, televisore o radio ad alto volume...);
- rispettare il riposo giornaliero e diurno degli Residenti;
- avvisare il responsabile di reparto quando esce dalla struttura da solo o accompagnato dai propri parenti o conoscenti, compatibilmente con le proprie condizioni di salute.

Vengono altresì riconosciuti i diritti della persona anziana:

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA
La Persona ha il diritto: <ul style="list-style-type: none">- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;- di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;- di conservare la libertà di scegliere dove vivere;- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisca il recupero della funzione lesa;- di vivere con chi desidera;- di avere una vita di relazione;- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;- di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita, totale o parziale, della propria autonomia ed autosufficienza.

14. ALTRE NOTE INFORMATIVE

- tutto il Personale che opera nella struttura è dotato di cartellino di riconoscimento con fotografia e qualifica;
- in base alle norme vigenti, nella RSA è vietato fumare;
- solo gli operatori della RSA sono autorizzati ad applicare presidi e strumenti utili per gli anziani (pannoloni, garze, fasce e quanto necessario);
- i Residenti e i parenti in nessun caso possono dare compensi in denaro al personale e ai volontari della casa di riposo;
- non è consentito tenere nella camera da letto cibi e bevande. Eventuali prodotti integri, nelle loro confezioni originali, con le caratteristiche previste dalla Legge (validità, ditta produttrice...) possono essere consegnati al personale e saranno custoditi e consegnati al Residente nei tempi e quantità opportune.
- non si possono tenere animali.

15. SERVIZIO DI PARRUCCHIERA

Il servizio di parrucchiere è svolto, ogni quindici giorni, da una parrucchiere di San Pellegrino Terme;

16. VOLONTARI

Nella RSA operano una trentina di volontari che si occupano soprattutto di:

- fare compagnia agli Residenti alternandosi mattina e pomeriggio;
- collaborare con l'animatrice nelle varie attività di animazione;
- piccoli lavori di manutenzione del giardino;
- portineria;
- guardaroba.

Tutti i volontari sono muniti di tesserino di riconoscimento e sono costituiti nell'associazione "Amici dell'Oasi".

17. ORARIO DELLE VISITE AI RESIDENTI

L'accesso alla struttura è consentito dalle ore 8.00 alle ore 20.00; previo accordo con la Direzione è consentito accedere anche in altri orari.

Nelle stanze è vietato l'accesso prima delle ore 9.00 e dopo le ore 18.30. Per altre specifiche sugli orari si fa riferimento al regolamento interno.

18. A CHI RIVOLGERSI DURANTE IL SOGGIORNO

Per informazioni sanitarie il Residente può rivolgersi al medico o all'infermiera.

Per eventuali necessità del Residente, dei visitatori e dei parenti ci si può rivolgere alla direzione.

Per esigenze di carattere generale, informazioni e visite alla struttura la responsabile infermieristica/infermieri sono sempre a disposizione.

Il Residente o il parente o il suo tutore/amministratore può rivolgersi presso l'ATS di Bergamo (035.385111) all'Ufficio Relazioni per il Pubblico (U.R.P.) oppure presso Asst Papa Giovanni XXIII (035.2675010) all'ufficio Relazioni per il Pubblico in tutti i casi in cui ritenga sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni e all'Ufficio di Protezione Giuridica (U.P.G.), così come ai servizi sociali comunali, per ricevere informazioni sull'attivazione delle diverse forme di protezione giuridica delle persone fragili.

19. ACCESSO ATTI AMMINISTRATIVI/SANITARI

In ottemperanza a quanto previsto dalla Legge 241/90 e s.m.i. in materia di trasparenza dell'attività amministrativa questa RSA ha un proprio protocollo per l'accesso agli atti amministrativi/sanitari e disponibile in ufficio per chi ne faccia richiesta. La richiesta deve essere presentata in forma scritta utilizzando il modulo disponibile in amministrazione.

Il termine per ogni richiesta è di 30 giorni.

20. PIANO DI SICUREZZA

A norma del Decreto Legislativo 81/2008 e norme seguenti, la RSA ha adottato il manuale delle "Procedure d'emergenza", allo scopo di favorire le condizioni di sicurezza e la gestione delle emergenze da parte del personale della Casa.

21. LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

La RSA si avvale dell'utilizzo di un questionario di gradimento da sottoporre annualmente ai Residenti o ai loro familiari per valutarne il grado di soddisfazione.

Questo strumento permette di migliorare i servizi proposti introducendo attività diverse o semplicemente integrando quelle già esistenti.

L'esito di queste indagini viene poi esposto in bacheca e presentato durante le riunioni annuali.

Anche nei riguardi del personale viene proposto annualmente un questionario per valutarne la soddisfazione.

Per problemi, reclami o suggerimenti si privilegia, alla modalità scritta, il colloquio con la Direzione che è sempre disponibile ad ascoltare e venire incontro alle varie esigenze.

All'ingresso sono comunque disponibili i moduli per presentare eventuali reclami in forma scritta da restituire nell'apposita cassetta rossa. Se la segnalazione è anonima viene valutata per mettere in atto eventuali azioni correttive e poi archiviata, se invece è firmata, il segnalatore viene contattato dai Responsabili entro massimo una settimana.

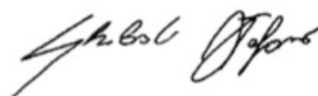
22. CONCLUSIONI

La politica dell'Oasi mette al centro il soddisfacimento dei bisogni e le esigenze del Residente cercando appunto di assicurare la massima attenzione affinché tutti i processi sopra menzionati funzionino in maniera adeguata.

Grande rilievo assume infatti:

- 1) Il rispetto del Residente, dei suoi diritti e delle sue convinzioni
- 2) La tutela della riservatezza
- 3) Le informazioni adeguate
- 4) La cortesia e l'umanità del personale

Al fine di raggiungere questi obiettivi tutti sono impegnati al continuo miglioramento dei servizi e dell'organizzazione.



il Presidente, Stefano Ghilardi

Allegato 1

MENU invernale		
1°SETTIMANA		
PRANZO	LUNEDÌ	CENA
Pasta alle verdure	Primo	Minestrone di pasta
Cosce di pollo arrosto Carne lessa	Secondo	Prosciutto cotto Gongorzola
Erbette - Puré di patate - verdura fresca	Contorni	Finocchi gratinati- Puré di patate - verdura fresca
Risotto alla milanese	MARTE DI Primo	Crema di spinaci
Polpettone Pollo lessa	Secondo	Torta salata fantasia Ricotta
Piselli in umido - Puré di patate - verdura fresca	Contorni Yogurt	Fagiolini -Puré di patate - verdura fresca
Pasta al pomodoro	MERCOLEDÌ Primo	Passato di legumi
Stracotto Carne lessa	Secondo	Involtoni al formaggio Bastoncini di pesce
Polenta- Puré di patate - verdura fresca	Contorni	Spinaci al burro- Puré di patate - verdura fresca
Gnocchi verdi	GIOVEDÌ Primo	Minestra di riso e prezzemolo
Arrosto al latte Lesso	Secondo	Fontal Mortadella
Carciofi - Puré di patate - verdura fresca	Contorni Budino	Carote- Puré di patate - verdura fresca
Spaghetti alle vongole	VENERDÌ Primo	Tortellini in brodo
Platessa Fesa arrosto	Secondo	Frittata al formaggio Brie
Cavolfiori gratinati -Puré di patate - verdura fresca	Contorni	Biète- Puré di patate - verdura fresca
Risotto all'ortolana	SABATO Primo	Minestra d'orzo
Coniglio Carne lessa	Secondo	Tonno Taleggio
Zucchine -Puré di patate - verdura fresca	Contorni Yogurt	Finocchi -Puré di patate - verdura fresca
Lasagne alla bolognese	DOMENICA Primo	Minestrone d'ortaggi
Arrosto di vitello Spiedini	Secondo	Affettati misti Emmenthal
Patate al forno/erbette -Puré di patate - verdura fresca Dolce	Contorni Dolce	Cavolini - Puré di patate - verdura fresca

Allegato 2
SEGNALAZIONE DI LAMENTELA O APPREZZAMENTO

In datail/la sottoscritto/a.....

in qualità di (figlio, marito, ...)..... del/la Sig/Sig.ra

Residente presso la Vostra struttura, al fine di contribuire al miglioramento del servizio, la informo di

- **non essere soddisfatto del seguente servizio:**

- Gestione Risorse Umane
- Amministrativo/segreteria
- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza al Residente
- Terapia riabilitativa
- Cucina
- Lavanderia
- Pulizie
- Altro.....

Per i seguenti motivi _____

La prego gentilmente di intervenire nel merito autorizzandola a segnalare quanto esposto ad eventuali terzi soggetti competenti.

- **essere particolarmente soddisfatto del seguente servizio:**

- Gestione Risorse Umane
- Amministrativo/segreteria
- Assistenza Medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza al Residente
- Terapia riabilitativa
- Cucina
- Lavanderia
- Pulizie
- Altro.....

Per i seguenti motivi _____

Distinti saluti.

Modalità di compilazione: barrare i servizi di cui si evidenzia l'insoddisfazione o l'apprezzamento per poi esporre con più chiarezza, ove possibile, i fatti, le date e identificare, se direttamente responsabili, i soggetti di cui è causa la lamentela o l'apprezzamento.

Allegato 3 QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO OFFERTO

Gentile Signora/e,

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande che riguardano il suo personale grado di soddisfazione circa l'ambiente, le prestazioni ed i servizi che lei o il Suo parente riceve presso la R.S.A.

Compilare il seguente questionario rappresenta un'utile collaborazione per la tutela dei diritti degli anziani in R.S.A. La ringraziamo anticipatamente per la collaborazione e per la franchezza dei giudizi positivi o negativi che vorrà esprimere.

COMPILATO A CURA DI:

RESIDENTE FAMILIARE ENTRAMBI

1) Come considera il rapporto umano con il personale di assistenza - attenzione, premura ascolto comprensione ?

Ottimo buono sufficiente insufficiente

2) Se avesse una preoccupazione o problema ne parlerebbe con qualcuno del personale?

medico infermiere coordinatrice altro.

3) Come valuta la disponibilità dei medici ad informarLa circa le condizioni di salute del Suo parente?

ottimo buono sufficiente insufficiente

4) Come valuta il livello di conoscenza del personale sulle difficoltà di comunicazione del Suo parente : vista, udito, linguaggio ?

ottimo buono sufficiente insufficiente

5) Come valuta la raccolta dati , la visita che precede l'ingresso in R.S.A. e la stesura di un piano di assistenza individualizzato ?

ottimo buono sufficiente insufficiente

6) Come giudica i rapporti del suo parente con gli altri residenti della R.S.A. ?

ottimi buoni tollerabili difficili

7) Come valuta il livello di cura dell'igiene personale: toilette, bagno, cambio della biancheria intima prestata dal personale di assistenza?

ottimo buono sufficiente insufficiente

8) Come valuta il livello di pulizia degli ambienti : camera, servizi igienici, cambio della biancheria piana ?

ottimo buono sufficiente insufficiente

9) Come giudica l'adeguatezza dell'orario della sveglia e del sonno?

ottimo buono sufficiente insufficiente

10) Come valuta gli orari concessi per la visita dei parenti ed amici?

- ottimo buono sufficiente insufficiente

11) Come valuta la disponibilità di spazi all'interno della R.S.A. per incontrare parenti ed amici?

- ottimo buono sufficiente insufficiente

12) Come valuta la disponibilità di servizi : bar, parrucchiere/barbiere, giornalaio, televisione all'interno della R.S.A. ?

- ottimo buono sufficiente insufficiente

13) Come considera il grado di adeguatezza del letto e degli arredi, della possibilità di tenere in stanza oggetti personali (poltrona, quadri fotografie..), del sistema di chiamata, della posizione delle luci, della temperatura degli ambienti?

- ottimo buono sufficiente insufficiente

14) Come giudica il servizio di alimentazione - idratazione : qualità del vitto, quantità e varietà, orario dei pasti, servizio in sala ?

- ottimo buono sufficiente insufficiente

15) Come valuta le attività di animazione : giochi, attività occupazionale, lavori di gruppo, feste, incontri con i bambini e ragazzi delle scuole ?

- ottimo buono sufficiente insufficiente

16) Come considera la possibilità di uscire dalla R.S.A. per brevi periodi : pranzo domenicale, fine settimana, gite ?

- ottimo buono sufficiente insufficiente

17) In quale misura le cure ricevute in R.S.A. hanno migliorato la qualità di vita del suo parente ?

- ottimo buono sufficiente insufficiente

18) In quale misura le cure ricevute dal suo parente corrispondono alle Sue aspettative ?

- ottimo buono sufficiente insufficiente

19) Osservazioni, critiche, suggerimenti o proposte per migliorare il servizio
