COOPERATIVA BERGAMO SANITÀ

RSA OASI SAN PELLEGRINO

"CARTA DEI SERVIZI" • REV.17 del 27/04/2026

RSA Oasi Via Partigiani, 16 ● 24016 San Pellegrino Terme (Bg)
☎ 0345.22393 ✉ oasi@bergamosanita.it www.bergamosanita.it

La carta dei servizi vuole essere uno strumento di informazione della struttura allo scopo di personalizzare l'assistenza per rispondere ai bisogni degli ospiti.

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, il pieno rispetto della dignità ed integrità per garantire la migliore qualità di vita possibile e mantenere le capacitò residue di ogni ospite.

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° 16.

- *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. SERVIZI

La struttura 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 nei seguenti servizi:

- RSA OASI
- MISURA RSA APERTA (D.G.R.7769/2018)

5.1 Lo staff e la struttura

Responsabile Sanitario *Dott.ssa Abati Elena Maria*

- **Coordinatore Infermieristico** n° *1*
- **Medici** n° 3
- **Infermieri** n° 4
- **ASA /OSS** n° 21
- **Fisioterapista** n° 1
- **Educatore** n° 1
- **Animatrice** n° 1
- **Amministrative** n° 2
- **Addette ai servizi ambientali** n° 5

La RSA OASI offre servizio di residenzialità ospitando 24 ore su 24 persone non autosufficienti o parzialmente autome che necessitano di trattamenti di tipo sanitario, assistenziale e sociale. 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 per i Residenti non autonomi.

Al 1° piano, oltre alle camere, si trova la sala polivalente adibita anche a sala di lettura; al 3° piano c'è la palestra. La RSA è dotata di vasche attrezzate con sollevatori per il bagno dei Residenti.

5.2 La farmacia

Tutti i farmaci sono custoditi all'interno di armadi a loro volta posti nell'ambulatorio infermieristico chiuso a chiave. All'interno dello studio medico vi è una cassaforte dove è opportunatamente conservato il registro degli stupefacenti e gli stupefacenti stessi. L'ordinativo dei farmaci viene fatto in genere settimanalmente in base al piano terapeutico prescritto dai medici. Da settembre 2023 è attivo il sistema di deblistering, ossia il confezionamento in dose unitaria della terapia da parte del blister center. La consegna dei ROLL avviene ogni 14 giorni. È un sistema di gestione informatizzato della terapia farmacologica. La responsabilità della prescrizione è in carico ai medici della RSA, la responsabilità del confezionamento è in carico al farmacista del blister center ed infine l'infermiere è il responsabile della somministrazione. I vantaggi sono il recupero degli spazi, la riduzione del tempo per lo stoccaggio e il controllo dei farmaci, l'azzeramento del rischio di contaminazione per la preparazione in ambienti protetti ed infine l'abbattimento delle giacenze. Oltre a tale sistema, è presente una scorta di farmaci per ogni eventuale urgenza che viene controllata settimanalmente.

5.3 L'ambulatorio medico

L'ambulatorio è posto al piano terra oltre ad essere adibito alle visite e ai controlli periodici dei Residenti, contiene in armadi chiusi a chiave, i Fasas di ogni singolo Residente.

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

Vi sono inoltre, un elettrocardiografo, n. 3 concentratori di ossigeno, l'apparecchio per aerosolterapia e altre apparecchiature sanitarie.

5.4 La Sala da pranzo

La sala da pranzo, disposta al piano terra, è facilmente accessibile e spaziosa per favorire l'accesso delle carrozzine.

I posti assegnati all'interno della sala da pranzo sono distribuiti secondo una valutazione di affinità di carattere.

5.5 La Cucina

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

Il servizio di ristorazione è affidato a una Ditta specializzata del settore, che confeziona i pasti per i Residenti all'interno della struttura. Vengono offerti menù differenziati in base alla stagionalità e variano settimanalmente. Il menù firmato dal Responsabile Sanitario della RSA viene esposto settimanalmente.

Ai residenti con particolari esigenze e con fragilità alimentari (edentulia, disfagia) viene confezionato un pasto apposito ponendo particolare attenzione alle calorie, alla varietà dei cibi presentati, alla palatabilità.

In caso di necessità è possibile predisporre diete personalizzate su indicazione del Responsabile Sanitario.

5.6 Servizi sanitari e prestazioni ambulatoriali

Dal lunedì alla domenica viene garantita la presenza del medico all'interno della struttura. C'è sempre un Medico reperibile 24 ore su 24.

Ogni Residente ha il suo medico di riferimento, in sua assenza sarà in carico ad altro medico sempre dell'organico.

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.

Tra le prestazioni erogate ci sono diverse attività sanitarie (prelievi ematici, medicazioni, esecuzione di elettrocardiogrammi, somministrazione terapie, controllo parametri vitali…);

Le attività di supporto alla vita quotidiana vengono invece svolte dal personale assistenziale (ASA e OSS)

Per ogni singolo Residente viene redatto un fascicolo socio-assistenziale e sanitario (FASAS) dove viene riportato l'andamento della salute del Residente e delle sue performances psico-fisiche.

L'equipe multidisciplinare, in condivisione con i familiari, redige la valutazione globale della persona con la stesura di un progetto individuale (PI) e del relativo piano assistenziale individuale (PAI) con rivalutazione semestrale e ad ogni cambio dello stato di salute.

5.7 Servizio di riabilitazione e terapie fisiche

La struttura è dotata di una palestra dove il Residente si sottopone a riabilitazione in base al progetto riabilitativo individuale e al PAI.

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

Il responsabile della palestra è la fisioterapista.

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.

5.9 Coordinatore infermieristico

Il Coordinatore Infermieristico si occupa del:

1) Coordinamento ed organizzazione del personale;
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. LA DOMANDA DI INGRESSO

Per la domanda di ingresso è necessario rivolgersi all'ufficio amministrativo (tel. 034522393) o scaricare il modello unico sottoscritto nel protocollo d'intesa tra ATS, associazioni della RSA, Ordine provinciale dei Medici e Consiglio di rappresentanza dei Sindaci sul sito dell'Ats di Bergamo o sul sito Dsp Waiting List. Anche presso la RSA è disponibile la domanda d'ingresso insieme ad un foglio riepilogativo. La domanda di ingresso può essere consegnata a mano o inviata via mail.

Dopo valutazione della Direzione Sanitaria, se idoneo, il Richiedente viene inserito nella lista d'attesa ed iscritto 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.

I dati riportati nel modulo sanitario e sociale verranno rielaborati e si estrapolerà un punteggio che darà vita alla lista d'attesa.

Per questo motivo i famigliari sono tenuti a comunicare tempestivamente alla struttura ogni eventuali modifiche della situazione socio sanitaria.

La domanda d'ingresso dovrà essere aggiornata almeno una volta l'anno.

Nella fase di pre-ingresso il Medico della struttura e/o il Coordinatore Infermieristico si accerteranno delle condizioni di salute e delle necessità di ricovero mediante un colloquio con l'interessato e i familiari di riferimento per meglio definire i suoi bisogni assistenziali.

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.

7. ACCOGLIENZA

Nel momento di disponibilità di un posto letto, vengono avvertiti i familiari della prima persona in lista d'attesa.

Con i famigliari verrà decisa la data di ingresso della persona in struttura che avverrà possibilmente nelle 24/48 ore successive alla telefonata. In caso di rinuncia al posto letto la direzione si ritiene libera di assegnare il posto 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 nella data concordata.

Date le caratteristiche strutturali/organizzative della Casa non possono essere accolte le domande di soggetti con malattie neuro-degenerative con comportamenti di irrequietezza, aggressività ed incontenibilità motoria.

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

8. INGRESSO IN ISTITUTO

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

La persona viene ricevuta dall'infermiere o dal Coordinatore e dal Medico, affiancata dall'ASA o dall'OSS e intervistata dall'Educatore/Animatrice per la compilazione della Scheda Biografica.

Nell'occasione vengono raccolte tutte le informazioni utili all'aggiornamento dei dati. Viene inoltre sottoscritto il Contratto d'Ingresso da parte del Residente/referente e della struttura.

Il Medico e i Responsabili accolgono il Residente fornendo a lui e ai parenti le informazioni necessarie.

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 con l'obiettivo di creare un ambiente accogliente e inclusivo e facilitare l'ambientamento.

Nella sua prima giornata viene sottoposto a una visita medica con compilazione del Fasas.

Viene pianificato il Progetto Individuale Infermieristico in attesa del primo PI-PAI e viene svolta la valutazione fisiatrica con la stesura del progetto riabilitativo.

Entro un mese dall'ingresso in struttura, l'equipe multiprofessionale redigerà il progetto individuale (PI) e il piano di assistenza individualizzato (PAI).

I rapporti tra il Personale, i Residenti e i Volontari sono improntati sul reciproco rispetto, si esprimono nelle forme di una corretta educazione 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, di concerto con ATS e servizi sociali territoriali.
- 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 al 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.

Continuità assistenziale.
Il Medico rilascerà per il medico di Medicina Generale o il Medico della struttura che lo accoglierà, una Relazione Clinica di dimissioni contenete tutte le informazioni necessarie per una buona presa in carico.

Il Fasas 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. Dal 01.01.2026 la retta mensile è:

- camera singola € 91,78/die iva 5% inclusa
- camera multipla € 81,12/die iva 5% inclusa

Si aggiunge la quota mensile di € 61,33 iva inclusa per il lavaggio della biancheria del Residente.
L'importo della retta comprende:
- alloggio e soggiorno nei locali assegnati;
- servizio completo di mensa;
- servizio medico, farmaceutico ed infermieristico;
- servizio di lavanderia biancheria piana e guardaroba.

La retta non comprende:
- corredo personale (tutti gli indumenti devono essere preferibilmente numerati dalla famiglia);
- servizio di lavanderia biancheria Residente;
- viaggi e spostamenti per visite o cure esterne alla struttura.

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 sevizio di andata-ritorno.

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.

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 7.15 alle ore 9.30.

La colazione verrà servita nelle camere di degenza o in sala al piano terra.

Personale assistenziale, infermieristico e fisioterapico si occuperanno secondo competenza al soddisfacimento dei bisogni assistenziali e terapeutici condivisi con l'equipe.

Il personale assistenziale si occuperà del confort del residente, secondo i suoi bisogni assistenziali

L'orario dei pasti è il seguente:

colazione	dalle	ore	7.40
pranzo	dalle	ore	11.30
the	alle	ore	15.00
cena	dalle	ore	17.45

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 o rimanere nel salone polivalente al piano terra.
Durante la giornata verranno proposte attività educative/animative (lettura del giornale, disegni, lavori manuali, giochi…).

Una volta al mese si organizza la festa di compleanni con musica, canti e balli.

Dopo cena il Personale, a seconda delle esigenze, accompagna a letto i Residenti.

Durante tutta la notte sono presenti due operatori; un 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, e possono uscire dalla struttura, previo comunicazione al personale sanitario o amministrativo.

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 risposo 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: - 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. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Bergamo Sanità si impegna a trattare i dati degli ospiti nel rispetto di quanto disposto dalla vigente normativa. Il titolare del trattamento dei dati è Bergamo Sanità. L'Ospite o l'Obbligato da contratto dichiarano di essere stati informati sulle finalità e sulle modalità del trattamento cui sono destinati i dati, come da informativa ai sensi del Reg. UE 2016/679, nella quale sono individuati anche i responsabili del relativo trattamento. In particolare, per quanto attiene ai dati idonei a rivelare lo stato di salute dell'Ospite, Bergamo Sanità si impegna a darne comunicazione, per il tramite di un medico, solo all'Ospite e alle altre persone eventualmente aventi diritto identificate nel documento "Consenso al trattamento dei dati personali, particolari e sanitari".

15. ALTRE NOTE INFORMATIVE

- tutto il Personale che opera nella struttura è dotato di cartellino di riconoscimento;
- in base alle norme vigenti, all'interno della 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.
- non si possono tenere animali.
- non si possono tenere oggetti di elevato valore (monili, orologi, ecc).

16. SERVIZIO DI PARRUCCHIERA E LAVANDERIA

Il servizio di parrucchiera viene svolto gratuitamente da due volontari della RSA, all'interno della struttura è posto un locale dedicato, a seconda della loro disponibilità, sono presenti ogni settimana. Rimane la possibilità di usufruire privatamente di un parrucchiere esterno.

Il servizio di lavanderia della biancheria piana e della biancheria ospiti è affidato a ditte specializzate del settore con consegne bi e tri settimanali.

17. VOLONTARI

Nella RSA operano una decina di volontari e sono parte integrante dell'equipe multidisciplinare. Sono principalmente residenti del Comune che a vario titolo offrono gratuitamente il loro tempo. Garantiscono una presenza su tutti i giorni della settimana, alternandosi e supportando l'educatore e l'animatrice nei progetti socio educativi. Partecipano alla formazione proposta dalla Direzione ed al primo arruolamento vengono formati rispetto alla sicurezza. Inoltre si impegnano a:

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

Tutti i volontari sono muniti di tesserino di riconoscimento.

18. ORARIO DELLE VISITE E USCITE RESIDENTI

Come da DGR VII/7435/01, è possibile far VISITA ai Residenti all'interno della RSA dalle 8:00 alle 20:00 (con preferenza nella fascia oraria 10:00-12:00 e 15:00-18:00). Dalle 20.00 alle 8.00 la presenza dei parenti avverrà solo su autorizzazione del Direttore Sanitario.
Ci si potrà spostare in autonomia negli spazi esterni ed interni della struttura, comprese le camere.
Non ci sono limiti di frequenza delle visite.
È possibile effettuare delle USCITE dalla RSA preferibilmente su prenotazione (scrivendo un'email a oasi@bergamosanita.it da lunedì a venerdì, almeno un giorno prima dell'uscita prevista).
Non vi sono limiti di orari e di frequenza delle uscite. L'importante è che il Residente rientri per il pernottamento.
Prima dell'uscita ci sarà obbligo di compilazione di un apposito modulo "permesso di uscita".

19. A CHI RIVOLGERSI DURANTE IL SOGGIORNO

Per informazioni sanitarie il Residente o chi per Esso, può rivolgersi al Medico o fissare un appuntamento.

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 Coordinatrice Infermieristica o l'Infermiere 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. - urp@ats-bg.it) oppure presso Asst Papa Giovanni XXIII (035.2675010) all'ufficio Relazioni per il Pubblico (urp@asst-pg23.it) in tutti i casi in cui ritenga sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni e all'Ufficio di Protezione Giuridica (U.P.G. - protezionegiuridica@asst-pg23.it), così come ai servizi sociali comunali, per ricevere informazioni sull'attivazione delle diverse forme di protezione giuridica delle persone fragili.

20. MISURA RSA APERTA D.G.R.7769/2018

Per garantire una maggiore e più completa risposta ai bisogni ed esigenza dei cittadini anziani fragili, la RSA OASI, ha ottenuto da ATS Bergamo l'accreditamento per erogare le prestazioni della Misura Regionale RSA APERTA.

La RSA "OASI", quindi, da luglio 2022, integra la propria attività a carattere socio-sanitario e assistenziale residenziale, con l'attività domiciliare a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili, come previsto dalla delibera di Regione Lombardia n.7769 del 17 gennaio 2018.
Con tale DGR, la Regione Lombardia ha avviato il progetto RSA APERTA allo scopo di promuovere e finanziare azioni a sostegno delle famiglie e dei suoi componenti fragili.
La Misura è caratterizzata dall'offerta di interventi di natura socio-sanitaria, finalizzati a supportare la permanenza a domicilio dell'anziano affetto da Demenza o di anziani di età pari o superiore a 75 anni in condizioni di non autosufficienza con invalidità.
Attraverso interventi qualificati, intende sostenere il mantenimento delle capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni, evitando o ritardando il ricorso al ricovero definitivo in struttura.
La Misura offre inoltre un sostegno ai caregivers familiari e professionali nelle azioni di cura ed assistenza.

DESTINATARI

Possono accedere al servizio RSA APERTA:

- Persone con diagnosi di Demenza certificata (redatta dalle Unità di Valutazione Alzheimer, ora CDCD o da un neurologo/ geriatra operante in struttura accreditata)
- Persone con età pari o superiore a 75 anni in condizioni di grave non autosufficienza, riconosciute invalide al 100%.

In entrambi i casi, il beneficiario deve disporre almeno di un Caregiver professionale (badante) o familiare.

MODALITA' DI ACCESSO

La domanda di accesso deve essere presentata presso la RSA OASI di San Pellegrino, allegando tutta la documentazione cartacea richiesta (Modulo di attivazione rsa aperta, copia dei documenti di identità, copia dell'invalidità se presente e copia della certificazione di demenza se presente).
La Responsabile RSA aperta ed il direttore Sanitario devono:
• verificare, entro cinque giorni lavorativi, i requisiti per l'accesso al servizio;
• concordare con l'utente/familiare la visita domiciliare per la valutazione multidimensionale da parte di due professionisti qualificati (entro 15 giorni dalla domanda)
• entro 45 giorni dalla domanda, definire un Piano di Assistenza Individuale, da condividere con la famiglia, dove saranno indicati i tempi e le modalità di erogazione delle prestazioni.

INCOMPATIBILITÀ

La misura è incompatibile con altre Misure (Misura B1 e B2) e/o altri servizi/unità d'offerta della rete sociosanitaria (es. CDI), eccezion fatta per le Cure Palliative Domiciliari, gli interventi di tipo ambulatoriale e per l'erogazione di prestazioni ADI ordinaria (tutti i profili assistenziali e prestazionali).

PRESA IN CARICO

Qualora la verifica dei requisiti suddetti risulti positiva, si procede con:

- La Valutazione Multidimensionale domiciliare VMD) eseguita al domicilio del beneficiario, da Medico e Psicologa o Educatore professionale; la Valutazione esita in un profilo di cura assegnato in base ai parametri rilevati (gravità della Demenza; valore della scala Barthel sulle autonomie personali)
- Definizione del Progetto Individuale(PI) con indicazione della durata (non superiore ai 90 giorni), degli obiettivi, aree di intervento, tempi e figure professionali. Il PI è condiviso e sottoscritto da Equipe del servizio e caregiver di riferimento. Il PI viene definito sulla base del profilo di cura assegnato
- Elaborazione del Programma assistenziale individuale(PAI), che contiene: tipologia degli interventi programmati, figure professionali, tempi di attuazione.

INTERVENTI RSA APERTA

Valutazione	Valutazione contesto familiare e domiciliare , svolta dalla equipe multi professionale
Fisioterapia	Prestazioni di riabilitazione o di mantenimento delle capacità motorie residue
Assistenza alla persona	Supposto ai caregivers per eseguire igiene personale completa o altre azioni di cura della persona

Addestramento e formazione al caregiver	Interventi di sostegno alla famiglia nella gestione quotidiana dell'anziano o per protesizzare l'ambiente domiciliare, con Operatori qualificati(Fisioterapista, Psicologo, Educatore professionale)
Care management	Accompagnamento alla famiglia con informazioni su servizi, contatti, con la rete socio sanitaria,
Supporto psicologico al caregiver	Supporto al familiare in caso di elevato distress o criticità nella gestione dell'anziano fragile
Stimolazione cognitiva	Supporto alle capacità cognitive residue dell'anziano, con Psicologo o Educatore p.
Supporto in caso di disturbi del comportamento	Interventi di sostegno al paziente qualora manifesti BPSD(disturbi del comportamento) legati alla diagnosi di demenza

ACCOGLIENZA IN RSA

Inerente al servizio rsa aperta è possibile anche attivare l'accoglienza in RSA per supporto a caregiver solo in territori sprovvisti di CDI, come quello di San Pellegrino. Si tratta di interventi a carattere semi residenziale per persone con bisogni che presuppongono una frequenza non compatibile con le regole in vigore per i servizi della rete consolidata. Sono finalizzati a supportare la famiglia/caregiver, con valenza di sollievo, volti a favorire la permanenza delle persone al domicilio. Le persone usufruiscono delle attività/interventi già previsti per gli anziani degenti, secondo quanto previsto dal PAI (es: attività educative, ricreative, socializzanti, interventi infermieristici, assistenziali/tutelari). Sono erogabili nel limite massimo di due accessi settimanali, con durata minima di 4 ore. Per frequenza di 4 ore è prevista compartecipazione da parte della persona di € 10, comprensiva di pranzo. Per frequenza > 4 ore è prevista compartecipazione da parte della persona di € 15, comprensiva di pranzo e merenda.

EQUIPE

L'equipe del servizio è composta da:
direttore sanitario RSA, Medici, Fisioterapisti, OSS, Psicologi, Educatore professionale e Infermiere.

MODALITA' ORGANIZZATIVE

Il responsabile del servizio è il Direttore Sanitario della RSA OASI.
Il Coordinamento delle attività assistenziali e riabilitative è gestito dalla Responsabile della Unità di offerta.
I processi assistenziali sono regolati da PROCEDURE e PROTOCOLLI adottati dall'Equipe multidisciplinare , codificati secondo la Certificazione di Qualità e diffusi a tutto il Personale in servizio.
Nella consapevolezza che il domicilio rappresenta un setting in cui le procedure assistenziali devono essere adeguate al contesto, solo in parte adattabile ai principi di igiene tipici degli ambienti sanitari, si sottolinea la primaria esigenza di garantire la sicurezza dei professionisti e degli assistiti, in primis attraverso la fornitura dei Dispositivi di Protezione Individuale, coerentemente alle indicazioni dell'ISS. Se tollerato, anche gli utenti e i caregiver, in occasione dell'accesso domiciliare degli operatori, devono indossare mascherina chirurgica, ovvero mantenere una distanza di almeno un metro, ove possibile, dall'operatore stesso.
E', inoltre, data indicazione a tutti i caregivers, qualora il Paziente o suo familiare sviluppi sintomi sospetti COVID-19, di informare attivamente e tempestivamente la Responsabile o gli operatori prima del loro accesso domiciliare, tramite telefonata ai rispettivi numeri di cellulare aziendale.

INFORMAZIONI

Per avere informazioni per tale servizio è possibile contattare Il seguente numero telefonico: 348.5503152
La domanda va consegnata a mano presso gli uffici della RSA VIA DEI PARTIGIANI,16 a san Pellegrino
dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00 o inviata via mail all'indirizzo tnf@bergamosanita.it

21. VISITE MEDICHE SPECIALISTICHE A DOMICILIO PER OVER 65 PER I SERVIZI C-DOM/UCP-DOM/RSA APERTA

Regione Lombardia, con la DGR 5096/2025, promuove l'ampliamento dei servizi di assistenza specialistica direttamente a domicilio per cittadini over 65, in linea con i principi del PNRR che valorizzano la "Casa come primo luogo di cura". La misura prevede una fase sperimentale di erogazione di visite mediche specialistiche a domicilio, affidata agli Enti già titolari di contratti di scopo ai sensi della DGR 4622/2025 (C-DOM, RSA Aperta e Cure Palliative domiciliari).

- **A CHI È RIVOLTA**

A persone over 65 con difficoltà a raggiungere ambulatori o strutture sanitarie, per condizioni cliniche, funzionali o cognitive che rendono necessario l'intervento al domicilio.

- **MODALITÀ DI ATTIVAZIONE**

L'attivazione avviene tramite il Medico di Assistenza Primaria, l'équipe ASST o il medico ospedaliero, nell'ambito delle Cure Domiciliari, RSA Aperta o Cure Palliative domiciliari.

- **ATTIVITÀ E PRESTAZIONI EROGATE**

Visite mediche specialistiche a domicilio, integrate nei percorsi assistenziali, per garantire continuità di cura, supportare la dimissione ospedaliera e migliorare l'accesso ai servizi.

- **COMPATIBILITÀ CON ALTRE MISURE/SERVIZI**

Il servizio è integrato con C-DOM, RSA Aperta e Cure Palliative domiciliari, in coordinamento con il Medico di Assistenza Primaria, evitando sovrapposizioni di intervento.

- **SPECIALITA' E AMBITI COINVOLTI**

Di seguito si riportano le specialità e i relativi ambiti territoriali di erogazione di Bergamo Sanità Cooperativa sociale:

All. 1

DGR N. XII / 5096 Seduta del 06/10/2025

CONSULENZA		ASST PAPA GIOVANNI XXXIII		BERGAMO EST			BEGAMO OVEST				UDO		
SPECIALITA'	SPECIALIZZAZIONE MEDICO	BERGAMO	VALLE BREMBANA E VALLE IMAGNA - VLLA D'ALME'	SERIATE E GRUMELLO DEL MONTE	VALLE CAVALLINA, MONTE BRONZONE - BASSO E ALTO SEBINO	VALLE SERINA, VALLE SERIANA SUP. E VALLE DI SCALVE	MEDIA PIANURA - DALMINE	ISOLA BERGAMASCA E VALLE SAN MARTINO - PONTE SAN PIETRO	PIANURA OCCIDENTALE - TREVIGLIO	PIANURA ORIENTALE - ROMANO DI LOMBARDIA	C-DOM	UCP-DOM	RSA APERTA
GERIATRIA		X					X				X	X	X
MEDICINA INTERNA		X									X	X	X
NEFROLOGIA		X									X	X	X
VULNOLOGIA	GERIATRIA FISIATRIA						X				X	X	X
FISIATRIA							X				X	X	X
ORTOPEDIA		X									X	X	X
PALLIATIVISTA	ONCOLOGIA MEDICINA INTERNA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
NEUROLOGIA						X					X	X	X

22. 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. Il costo per il rilascio della copia del Fasas è di € 100,00.

23. 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.

24. 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.

25. 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 fac simile

Oasi San Pellegrino
MENU' INVERNALE
1° SETTIMANA

PRANZO		CENA
	LUNEDI	
Risotto alla zucca	*Primo*	Semolino al pomodoro
Sgombro con piselli	*Secondo*	Strudel di verdure
Mix di verdure	*Contorni*	Finocchi
Purè di patate – Verdura fresca		Purè di patate
frutta fresca		frutta cotta
	MARTEDI	
Pasta alla carbonara	*Primo*	Minestrone con pasta
Cosce di pollo in umido	*Secondo*	Involtini cotto e formaggio
Fagiolini	*Contorni*	Broccoli
Purè di patate – Verdura fresca	*Yogurt*	Purè di patate
frutta fresca		frutta cotta
	MERCOLEDI	
Spaghetti aglio e olio	*Primo*	Vellutata di carote
Frittata con spinaci	*Secondo*	Polpette al tonno
Zucchine	*Contorni*	Erbette
Purè di patate – Verdura fresca		Purè di patate
frutta fresca		frutta cotta
	GIOVEDI	
Polenta	*Primo*	Crema di zucchine
Zola - taleggio	*Secondo*	Nuggets di pollo
Piselli in umido	*Contorni*	Cavolfiori all'olio
Purè di patate – Verdura fresca	*Dolce*	Purè di patate
frutta fresca		frutta cotta
	VENERDI	
Gnocchi al pomodoro	*Primo*	Zuppa di cipolle
Merluzzo panato	*Secondo*	Uova sode e caprino
Zucca al forno	*Contorni*	Patate prezzemolate
Purè di patate – Verdura fresca		Purè di patate
frutta fresca		frutta cotta
	SABATO	
Tagliatelle alle verdure	*Primo*	Pizza
Spezzatino ai funghi		Affettati misti
	Secondo	
Piselli	*Contorni*	Carote all'origano
Purè di patate – Verdura fresca	*Yogurt*	Purè di patate
frutta fresca		frutta cotta
	DOMENICA	
Lasagne alla bolognese	*Primo*	Riso e piselli
Arrosto di vitello	*Secondo*	Merluzzo in umido
Patate al forno	*Contorni*	Spinaci
Purè di patate – Verdura fresca		Purè di patate
frutta fresca	*Dolce*	frutta cotta
ALTERNATIVE primo	Pastina-pasta\riso in bianco	
ALTERNATIVE secondo	PRANZO formaggio CENA formaggio-cotto	

Allegato 2

SEGNALAZIONE tipo DI LAMENTELA O APPREZZAMENTO

In data ……..…il/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 fac simile

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE
RSA – OASI SAN PELLEGRINO

Data di compilazione _____

Dati del compilatore
- Ospite Età _____ M □ F □
- Familiare Grado di parentela _____

AREA ACCOGLIENZA

	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON HO ELEMENTI PER RISPONDERE
Le pratiche per la presentazione della domanda di ammissione all'unità di offerta sono state semplici e chiare?					
È soddisfatto della cortesia e disponibilità degli operatori che si occupano dell'accoglienza?					
È soddisfatto delle informazioni ricevute sull'organizzazione dell'unità di offerta?					
Osservazioni					

AREA SANITARIA

	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON HO ELEMENTI PER RISPONDERE
È soddisfatto delle cure mediche?					
È soddisfatto della cortesia e disponibilità dei medici?					
È soddisfatto delle cure infermieristiche?					
È soddisfatto della cortesia e disponibilità degli infermieri?					
È soddisfatto delle cure fisioterapiche?					
È soddisfatto della cortesia e disponibilità dei fisioterapisti?					
È soddisfatto delle attività prestate dall'educatore/animatore?					
È soddisfatto della cortesia e disponibilità degli educatori/animatori?					
Osservazioni					

AREA ASSISTENZIALE (OSS/ASA)

	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON HO ELEMENTI PER RISPONDERE
È soddisfatto dell'assistenza ricevuta?					
È soddisfatto dell'aiuto ricevuto durante i pasti?					
Gli operatori sono cortesi e disponibili ad ascoltare?					
Osservazioni					

AREA ALBERGHIERA

	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON HO ELEMENTI PER RISPONDERE
È soddisfatto degli ambienti in cui mangia?					
È soddisfatto dei pasti (orario, qualità, quantità)?					
È soddisfatto del servizio religioso?					
È soddisfatto del servizio della parrucchiera?					
È soddisfatto del servizio lavanderia?					
È soddisfatto degli orari delle attività giornaliere?					
Osservazioni					

GIUDIZIO COMPLESSIVO

	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON HO ELEMENTI PER RISPONDERE
È soddisfatto dell'assistenza ricevuta nel complesso?					
Osservazioni					

Si ricorda che il questionario è anonimo e si ringrazia per la collaborazione.