

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con delibera del Consiglio di Amministrazione del 21 dicembre 2013



PREMESSA E CENNI STORICI

Nel 1930 con testamento olografo, il Comm. Filippo Martinoli aveva lasciato alla congregazione di carità alcuni beni immobili con l'obbligo di istituire una Fondazione, intestata a lui e a sua moglie, destinata al ricovero degli anziani inabili di Lovere. Il lascito fu amministrato dall'ospedale unitamente ad altri fondi aventi lo stesso scopo; presso quest'ente trovarono ricovero alcuni anziani inabili del paese.

La richiesta di una casa di riposo era però molto sentita dalla popolazione; dal 1947 avvenne una serie di eventi che consentirono di arrivare, nel 1963, all'istituzione di un Ente Morale, avente questo fine, e all'inaugurazione della Casa della Serenità.

L'opera fu iniziata e portata a termine dal Parroco, mons. Lorenzo Lebini, che poté contare su lasciti ed elargizioni di numerosi benefattori, tra cui Marietta Rillosi ved. Bazzini, Antonio Benaglio, Piero Ottoboni, di Associazioni come la S. Vincenzo, di maestranze dello stabilimento ILVA, di tutta la popolazione di Lovere e dintorni.

Furono molto importanti l'appoggio e il sostegno dell'Amministrazione Comunale che nominò nel 1958 una Commissione per assistere il Parroco nella realizzazione dell'opera, composta da Pietro Grandi, Fiorino Franchini, Giuseppe Petenzi, Savino Ventura, G. Piero Canu. Mentre l'edificio era già in costruzione, si fece garante presso la Banca Popolare di Bergamo di un prestito impegnandosi a pagare gli interessi per tre anni.

L'opera fu eretta in Ente Morale con D.P.R. del 22/03/1963.

Secondo lo Statuto, il Consiglio di Amministrazione era composto da:

- Parroco pro-tempore o suo delegato
- 1 rappresentante del comune di Lovere
- il Presidente della Conferenza di S. Vincenzo di Lovere
- 1 rappresentante dell'Ente Comunale di Assistenza di Lovere
- 1 membro nominato dal Vescovo di Brescia.

Nel 1987 fu modificato l'articolo 21 dello Statuto; perciò il Consiglio di Amministrazione fu composto da 7 membri, di cui 4 di nomina comunale, 1 nominato dal Parroco e 2 nominati dalla Caritas parrocchiale di Lovere.

Nel 2004, grazie alla Legge Regionale n°13 Febbraio 2003 "Riordino della disciplina delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza operanti in Lombardia", l'Ente si trasforma in Fondazione ed approva il nuovo statuto che prevede la riduzione dei membri del Consiglio da 7 (sette) a 5 (cinque):

- Due membri nominati dall'Amministrazione Comunale di Lovere
- Un membro di diritto nella persona del Parroco pro-tempore della Parrocchia di Lovere o suo nominato
- Un membro nominato dal Presidente della Caritas Parrocchiale di Lovere
- Un membro scelto fra gli aderenti alle Associazioni di Volontariato del settore socio-sanitario operanti ed aventi sede sul territorio Loverese, nominato dal Parroco di Lovere sentito il Sindaco.

In data 10 settembre 2005 la Fondazione ha inoltrato richiesta di iscrizione all'anagrafe unica delle ONLUS.

Il 23 dicembre 2008 sono terminati i lavori di ristrutturazione globale della “casa”, che hanno portato ad un revisione completa della struttura che passa da 99 posti a 110 posti con un nucleo aggiuntivo di 11 posti letto al primo piano.

Il primo aprile 2009 vi è stata l’inaugurazione ed il 9 luglio 2009 con Delibera n° 471 la “casa ottiene l’**Autorizzazione Definitiva al Funzionamento** per tutti i 110 posti, dei quali si conferma l’accreditamento per 99.

Dopo una fase di studio di circa sei mesi nel 2009, a febbraio del 2010, si è deciso di dare l’avvio alla sperimentazione di un nucleo specialistico per ospiti con demenza e disturbi comportamentali, con l’ausilio di un pool di professioniste, esperte nel settore.

Si è proceduto, quindi, alla formazione sul campo degli operatori, si è effettuato uno screening interno e si è programmato lo spostamento degli ospiti in funzione dei bisogni e delle patologie, dopo aver intrapreso un percorso formativo per i familiari.

Superata la fase sperimentale, il servizio funziona a pieno ritmo: per la Fondazione si tratta di un valore aggiunto, che permette di dare risposte sempre più mirate ed efficaci.

Nel corso del 2012 la Fondazione ha ottenuto l’accreditamento con la Regione Lombardia di tutti i 110 posti e la volturazione della contrattualizzazione di 20 posti da R.S.A. a Nucleo Alzheimer.

CARTA DEI SERVIZI

DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

Come recita la “Carta dei diritti all’Anziano” (D.G.R. 7435/01)

“L’ospite ha 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 un’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 (infusioni, medicazioni) e a non essere sballottato in silenzio;

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 a essere sempre considerato una persona.

L’ospite ha il dovere di:

assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri ospiti;

collaborare con il 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, televisore o radio ad alto volume. Telefonino...);

avvisare il responsabile di reparto quando esce dalla struttura da solo o accompagnato dai propri parenti/conoscenti, compatibilmente con le proprie condizioni di salute.”



CHI SIAMO

La Fondazione Beppina e Filippo Martinoli - Casa della Serenità - ONLUS, è una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) che ospita persone anziane in età pensionabile, non autosufficienti.

E' situata a Lovere, cittadina sulla sponda bergamasca del lago d'Iseo, in Via Pietro Gobetti n. 39, nelle vicinanze dell'Ospedale del paese, tel 035.960792 fax 035 961853

Mail segreteria@casaserenita.it; info@casaserenita.it; ospiti@casaserenita.it;

Sito: www.casaserenita.it

Dista circa 45 chilometri dalle città di Bergamo e di Brescia ed è raggiungibile da queste utilizzando autobus di linea.

Dispone di 110 posti letto autorizzati ed accreditati, di cui 79 contrattualizzati come R.S.A., 20 contrattualizzati come Nucleo Alzheimer e 11 non contrattualizzati, dedicati a ricoveri in regime "Privato". dal punto di vista giuridico è un ex Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficenza (IPAB), trasformato dal 01/03/2004 in Fondazione ONLUS, Ente Morale di Diritto Privato, senza scopo di lucro, accreditato dalla regione Lombardia, in quanto rispondente agli Standard Regionali di funzionamento.

STRUTTURA

La Casa della Serenità, grazie ad un lavoro di ristrutturazione, che si è chiuso a dicembre 2008, è suddivisa in sei nuclei distribuiti su quattro piani:

- nucleo verde al primo piano: 11 posti letto accreditati, 7 singole e 2 doppie.
- nucleo arancio al secondo piano: 20 posti letto accreditati e contrattualizzati, 12 singole e 4 doppie.
- nucleo viola al terzo piano: 20 posti letto di cui 19 accreditati e contrattualizzati ed 1 per ospiti in condizioni cliniche gravi, 6 singole e 7 doppie.
- nucleo rosa al terzo piano: 20 posti letto accreditati e contrattualizzati, 6 singole e 7 doppie.
- nucleo azzurro al quarto piano: 20 posti letto accreditati e contrattualizzati, 4 singole ed 8 doppie.
- nucleo rosso al quarto piano: 21 posti letto di cui 20 accreditati e contrattualizzati come Nucleo Alzheimer ed 1 per gli ospiti in condizioni cliniche gravi, 1 singola e 10 doppie.

Ogni camera è dotata di servizi; ogni nucleo di un bagno assistito con vasca o doccia per disabili, una sala da pranzo, un soggiorno con tv, un'infermeria, una cucinetta/tisaneria.

La struttura è dotata di giardino, palestra, locali per la terapia fisica, la pedicure ed il parrucchiere, salette per le feste e l'animazione con distributori di bibite e snack, Chiesa e salone polifunzionale.



GESTIONE E PERSONALE

L'amministrazione della Casa della Serenità, è affidata ad un Consiglio di Amministrazione, formato da:

- 1 rappresentante del fondatore (il Parroco)
- 1 consigliere nominato dalla Caritas
- 2 consiglieri di nomina comunale
- 1 consigliere nominato dal Parroco, sentito il Sindaco del Comune, scelto tra le Associazioni di Volontariato operanti sul territorio

Il Consiglio elegge al suo interno il Presidente, che è il legale rappresentante dell'Ente, ed il Vicepresidente.

Lo svolgimento di tutte le attività operative si avvale della collaborazione di varie figure professionali:

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| - 1 Direttore Generale | - 1 Direttore Sanitario |
| - 1 Responsabile dei Servizi | - 3 Amministrativi |
| - 2 Medici | - 12 Infermieri Professionali |
| - 3 Fisioterapisti | - 2 Massofisioterapisti |
| - 4 Animatori | - 1 Religiosa |
| - 54 A.S.A. | - 1 Responsabile della Cucina |
| - 1 Cuoco | - 5 Aiuto-Cucina |
| - 1 Addetto alla Lavanderia | - 1 Manutentore |
| - 10 Addetti al Servizio di Pulizia | - 1 Parrucchiera |
| - 1 Pedicure conservativa | - 1 Fisiatra (in consulenza) |
| - 1 Neurologo (in consulenza) | |

Ogni figura professionale è fornita di un cartellino di identificazione che indica nome, cognome e qualifica.

IL VOLONTARIATO

Tra gli operatori, oltre al personale dipendente, sono presenti i volontari di 3 diverse associazioni: l'AUSER, l'AVO e il CIF.

I volontari forniscono il loro aiuto nello svolgimento di microprogetti riabilitativi (concordati col personale sanitario), cooperano con l'animazione per la realizzazione di feste (la festa mensile dei compleanni, con balli e musica, la festa d'estate, la festa di carnevale, la mondolata,...) gite e pranzi sul territorio.

Collaborano poi allo svolgimento della tombola (ogni venerdì), dell'attività di canto (ogni lunedì), del Salone di Bellezza, delle uscite e delle feste a tema.

SERVIZI OFFERTI

La struttura offre:

- Copertura medica 24 ore su 24 con stesura del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) per ogni ospite
- Assistenza infermieristica con Infermieri Professionali presenti in struttura 24 ore su 24
- Terapia riabilitativa, massoterapia e terapia fisica, (ultrasuoni, tens, ionoforesi, elettrostimolazione, ecc.) secondo indicazione medica (servizio disponibile anche ad utenza esterna)
- Consulenza Fisiatrica (servizio disponibile anche ad utenza esterna)
- Consulenza Neurologica
- Animazione individuale e di gruppo, attività di prevenzione del disagio e del decadimento psico-fisico, nonché di mantenimento e riattivazione delle funzioni cognitive spazio-temporali, lettura dei quotidiani, attività manuali e creative (es. lavori di cucito, maglia, uncinetto, bricolage, disegno ad acquerello e pastelli), tombola e canto, con partecipazione al “**Festival Canoro della III età**”.
- Pet-Therapy
- Musicoterapia
- Arteterapia
- Assistenza religiosa.
- Servizio assistenziale con igiene e cura della persona.
- Servizio alberghiero con pulizia della camera, fornitura e cambio della biancheria.
- Servizio di ristorazione con menù diverso giornalmente e settimanalmente (vedi menù tipo ALLEGATO 2) con la possibilità di personalizzazione delle diete sulla base delle prescrizioni mediche.
- Servizio di lavanderia industriale.



GIORNATA TIPO

Ore 08.00:	colazione
ore 09.00/ore 11.00:	attività di animazione e/o di riabilitazione, come: ginnastica di gruppo il MER. e VEN; LUN. Attività Manuali, LUN E SAB Arteterapia, MAR Musicoterapia, MER Pet Therapy, GIO Attività Cognitive e VEN. Salone di Bellezza ed attività ludiche. Attività riabilitative individuali, secondo prescrizione medica.
ore 11.45:	pranzo e riposo pomeridiano (facoltativo)
ore 15.00/ore 17.00:	attività di animazione e/o di riabilitazione, come: LUN. Canto, MAR. Lettura, MER. Attività Manuali, GIO. Pomeriggio animato dai Frati Cappuccini e Proiezioni dal Mondo, VEN. Tombola Attività riabilitative individuali, secondo prescrizione medica.
ore 18.00:	cena.

Queste attività di gruppo vengono integrate con attività singole o di piccolo gruppo, secondo gli obiettivi del Piano Assistenziale Individualizzato

Il programma sopra riportato non è vincolante, le attività possono subire delle modifiche in conseguenza alle condizioni degli ospiti ed all'organizzazione delle uscite che sono programmate di settimana in settimana.

Alle ore **09.30** della domenica, c'è la possibilità di partecipare alla S.Messa, celebrata nella chiesa della struttura, così com'è possibile partecipare al S.Rosario alle ore **15.30** tutti i giorni.



RETTE POSTI LETTO CONTRATTUALIZZATI

Il Consiglio di Amministrazione, in considerazione anche dei contributi riconosciuti dalla Regione Lombardia, con cadenza annuale, determina le rette di degenza; quelle vigenti sono riportate nell'ALLEGATO 3.

La retta comprende:

1. assistenza:
 - medica
 - infermieristica
 - riabilitativa
2. attività assistenziale
3. attività di animazione
4. assistenza spirituale
5. ausili per l'incontinenza, farmaci, protesi ordinarie secondo l'indicazione dell'ASL
6. servizio alberghiero e di ristorazione.

La retta non comprende:

- manicure, pedicure e parrucchiere (per i costi vedi ALLEGATO 4)
- trasporto e accompagnamento (salvo che questo venga svolto dai familiari) a visite mediche specialistiche o a strutture ospedaliere (agli Ospiti della RSA sono applicate tariffe agevolate da ditte operanti nella zona, come da ALLEGATO 5).

In caso di decesso, se questo avviene nella prima quindicina del mese, l'Amministrazione tratterà il 50% della retta mensile, se avviene nella seconda quindicina, si tratterà l'intera retta.

RETTE POSTI LETTO ACCREDITATI

Il Consiglio di Amministrazione, con cadenza annuale, determina le rette di degenza; quelle vigenti sono riportate nell'ALLEGATO 3.

La retta comprende:

1. assistenza:
 - infermieristica
 - riabilitativa
2. attività assistenziale
3. attività di animazione
4. assistenza spirituale
5. servizio alberghiero e di ristorazione.

La retta non comprende:

- manicure, pedicure e parrucchiere (per i costi vedi ALLEGATO 4)
- trasporto e accompagnamento (salvo che questo venga svolto dai familiari) a visite mediche specialistiche o a strutture ospedaliere (agli Ospiti della RSA sono applicate tariffe agevolate da ditte operanti nella zona, come da ALLEGATO 5)
- ausili per l'incontinenza, farmaci, parafarmaci e protesi.

Il pagamento della retta deve essere corrisposto entro i primi cinque giorni del mese, in via anticipata, mediante utilizzo della procedura RID.

Nel caso in cui la procedura RID non sia attuabile, il pagamento deve essere eseguito a mezzo Bonifico Bancario, appoggiato sul C/C n° 1734 aperto presso CREDITO BERGAMASCO – Agenzia di Lovere (IBAN IT 52 D 03336 53170 000000001734) intestato alla Fondazione B. e F. Martinoli - Casa della Serenità - Onlus.

Ogni ritardo nel pagamento sarà gravato da interessi di mora nella misura dell'interesse legale, con conteggio mensile dello stesso. Il prolungato ritardo nella corresponsione della retta legittimerà la Fondazione ad incamerare il deposito cauzionale, diffidando gli ospiti ed i famigliari alla ricostituzione dello stesso deposito.

Ai fini dell'applicazione delle rette agevolate previste dai provvedimenti di determinazione delle stesse per gli ospiti "Loveresi" si considerano tali:

- gli utenti nati in Lovere e che, all'atto dell'ingresso nella Casa, vi risiedano da almeno cinque anni;
- gli utenti che, all'atto dell'ingresso, abbiano risieduto, nell'arco della loro vita, almeno 50 (cinquanta) anni nel comune di Lovere;
- gli utenti che hanno maturato i 50 (cinquanta) anni di residenza nel comune di Lovere, conteggiando anche gli anni di residenza all'interno della R.S.A.

In caso di decesso, se questo avviene nella prima quindicina del mese, l'Amministrazione tratterà il 50% della retta mensile, se avviene nella seconda quindicina, si tratterà l'intera retta.

Per ogni ospite è previsto il rilascio annuale della dichiarazione prevista dalla D.G.R. 21/03/1997 n. 2631.6 che attesta le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

DOMANDA DI INGRESSO

La domanda di ammissione alla Casa della Serenità è effettuata utilizzando la modulistica messa a disposizione dalla RSA.

Per il ritiro della domanda, per eventuali delucidazioni in merito alla compilazione e per l'inoltro, è possibile rivolgersi agli uffici amministrativi, dal lunedì al sabato, secondo l'orario esposto; oppure consultare il sito www.casaserenita.it, da cui è possibile scaricare tutta la modulistica.

All'atto della presentazione della domanda si entra a far parte di una lista d'attesa regolata dalla normativa vigente. Le domande dei richiedenti residenti nei comuni di Lovere, Castro e Riva di Solto, che hanno l'attestazione d'urgenza, acquisiscono la precedenza su tutte le altre domande, al fine di garantire, agli ospiti fragili del territorio, una risposta nel più breve tempo possibile

Quando vi è la disponibilità di un posto letto il Richiedente (o il familiare di riferimento) è contattato telefonicamente dal Direttore o da suo incaricato per fissare la data di ingresso.

Al momento della presentazione della domanda, è possibile visitare, accompagnati, la struttura e la camera assegnata. Al momento dell'ingresso il Medico di reparto prende visione della documentazione sanitaria dell'Ospite, sono date informazioni sulla fornitura della biancheria piana e sul corredo dell'Ospite ed è illustrata e consegnata la "Carta dei Servizi".

INGRESSO

L'accettazione degli ospiti è disposta dalla Direzione, in accordo con la Direzione Generale, nel rispetto delle regole adottate dalla Fondazione, ed è subordinata alla presentazione della seguente documentazione, all'atto dell'ammissione (vedi ALLEGATO 7):

- ⇒ Impegnativa, (allegato 1) debitamente sottoscritta, dell'accettazione del Regolamento interno e degli impegni relativi al pagamento della retta.
- ⇒ Certificati: di nascita, di residenza storico e stato di famiglia in carta semplice o attestazione sostitutiva ai sensi della Legge 127/97.
- ⇒ Carta d'Identità e Codice Fiscale (in originale).
- ⇒ Certificato del medico curante ed esami clinici come da elenco allegato (qualora il ricoverato ne sia già in possesso, non devono essere in data anteriore a tre mesi).
- ⇒ Eventuali cartelle cliniche in possesso.
- ⇒ Tessera sanitaria ed eventuale esenzione ticket (in originale).
- ⇒ Certificato di invalidità, se posseduto (anche in copia).
- ⇒ In caso di integrazione della retta di degenza da parte del Comune ove l'ospite ha domicilio di soccorso, la relativa impegnativa a firma del Sindaco o di un suo delegato.

Al momento dell'ingresso l'Ospite è sottoposto a visita medica da parte del Medico Responsabile della struttura, al fine di accertarne le condizioni di salute e la conseguente classificazione in base alle classi sosia.

L'equipe di valutazione dell'Ospite della Casa provvederà ad individuare la camera più adatta, tenuto conto anche della disponibilità. La data d'ingresso e la stanza assegnata saranno comunicate dai Servizi Amministrativi della struttura.

Il giorno e l'ora d'ingresso in struttura sono concordati con l'equipe.

Per l'ingresso è in vigore una procedura che prevede, per le varie figure professionali coinvolte, le attività ed i tempi delle stesse.

Salvo casi eccezionali, l'accoglienza avverrà dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 10.30 o dalle ore 14.30 alle ore 16.00, alla presenza del Medico che visiterà l'ospite, visionerà la documentazione sanitaria in suo possesso ed imposterà l'adeguata terapia.

Nei giorni successivi all'ingresso l'ospite sarà sottoposto a test psicodinamici e di valutazione dei bisogni sanitario-assistenziali, riabilitativi e sociali per la stesura del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

I Medici sono quotidianamente a disposizione dei familiari per informazioni riguardo allo stato di salute dei congiunti.

PERIODO DI PROVA

Per valutare se l'ospite è idoneo alla vita di comunità, si effettuerà un periodo di prova della durata di un mese. Qualora tale prova non desse esito positivo, l'Amministrazione si ritiene autorizzata a dimettere l'ospite stesso.

DIMISSIONI TEMPORANEE O DEFINITIVE

L'Ospite o i Familiari di riferimento possono chiedere la dimissione definitiva dalla struttura previa richiesta scritta all'Amministrazione, con un preavviso minimo di quindici giorni.

L'Ente può dimettere l'Ospite con proprio provvedimento e con preavviso di quindici giorni, qualora questi:

- non risultasse idoneo alla vita comunitaria od al posto letto occupato;
- presenti condizioni psico-fisiche diverse da quelle segnalate nella domanda d'ammissione o manifesti, anche ex novo, comportamenti o patologie incompatibili con la vita comunitaria;
- commetta gravi infrazioni alle regole contenute nel presente documento;
- sia moroso nel pagamento della retta.

L'Ospite può assentarsi per motivi familiari o per ricovero ospedaliero per un periodo massimo di 15 giorni con diritto del mantenimento del posto all'interno della struttura.

In caso di decesso dell'ospite i parenti devono mettere l'Amministrazione nella condizione di poter assegnare gli effetti personali e quant'altro di proprietà del/della defunti/a agli aventi diritto, che abbiano presentato la documentazione necessaria alla loro individuazione, entro e non oltre 48 ore.

BIANCHERIA

All'ingresso l'ospite deve versare EURO 135,00= (inclusi nella prima retta) quale contributo per l'acquisto di biancheria da letto e da bagno.

L'ospite è tenuto a munirsi di sufficiente corredo personale, come da ALLEGATO 6, e ciascun capo dovrà essere riconoscibile mediante l'applicazione, a cura dei parenti, del numero di riconoscimento che sarà assegnato dalla Direzione; tale operazione andrà ripetuta ogni qualvolta vi sia un reintegro nel corredo dell'ospite.

Il servizio di lavaggio, stiratura e rammendo degli indumenti è assicurato dalla R.S.A..

Il lavaggio avviene con macchine industriali, di conseguenza si raccomanda di fornire l'ospite di indumenti adatti a sopportare l'azione meccanica del lavaggio.

OBBLIGHI E DIVIETI

Solo in casi particolari l'Amministrazione può autorizzare il consumo dei pasti in camera.

Gli ospiti sono altresì tenuti ad accettare eventuali trasferimenti in una camera diversa da quella assegnata qualora ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni psicofisiche dello stesso.

Non è consentito tenere animali, né usufruire di fornelli elettrici o altri elettrodomestici nelle camere, ad esclusione di radio e televisore.

E' vietato gettare rifiuti dalle finestre delle camere.

E' severamente vietato versare mance al personale dipendente.

La somministrazione di cibo agli ospiti, da parte di parenti e visitatori deve essere preventivamente autorizzata dal personale sanitario ed infermieristico.

L'accesso alla Casa da parte dei visitatori è sconsigliato, dal lunedì al venerdì nell'orario che va dalle ore **nove** alle ore **undici** antimeridiane, al fine di consentire il regolare svolgersi delle visite mediche e dell'attività delle varie figure professionali dedicate all'assistenza agli ospiti.

Tale indicazione non si applica ai Volontari purché facenti parte ad Associazione riconosciuta ed alle persone autorizzate dai medici della Casa.

L'accesso al cortile interno alla Casa con veicoli, è autorizzato solo per il tempo necessario a consentire una più agevole accessibilità agli ospiti ed ai disabili, ed esclusivamente negli appositi spazi.

L'Amministrazione non risponde civilmente o penalmente dei danni o degli eventi che possono accadere agli ospiti all'interno della struttura o in proprietà adiacenti o che questi ultimi possono provocare, per negligenza, imprudenza o inosservanza di Leggi, Regolamenti, divieti e avvertimenti dati dall'Amministrazione stessa; non risponde altresì del denaro e dei valori degli ospiti.

Eventuali danni arrecati a strutture o attrezzature, saranno addebitati secondo le circostanze.

Ai sensi dell'art.13 del D.P.R. 30/05/1989 n.223, il Legale Rappresentante dell'Ente ha l'obbligo di dichiarare all'Ufficiale d'Anagrafe del Comune di Lovere l'entrata in convivenza dei Signori Ospiti. Da tale obbligo consegue il trasferimento della residenza dell'ospite nel Comune di Lovere.



ALTRE NOTE INFORMATIVE

E' opportuno che i parenti o conoscenti dell'ospite che lo assistono durante i pasti, si conformano alle indicazioni del responsabile sanitario, che verificherà la loro idoneità a tale assistenza.

La presenza di assistenti private va autorizzata dalla Direzione; sarà l'infermiera a fornire tutte le informazioni sull'anziano per un più utile intervento di sostegno nei suoi confronti. Tale intervento integrativo dev'essere inteso nel rispetto delle competenze degli operatori interni alla struttura e compatibile con le esigenze di servizio:

In base alle vigenti norme, nei locali dell'istituto è vietato fumare.

Solo gli operatori della R.S.A. sono autorizzati ad applicare presidi e strumenti utili per gli anziani (pannoloni, garze, fasce e quant'altro necessario).

Gli ospiti ed i parenti in nessun caso possono dare compensi in denaro al personale ed ai volontari della Residenza.

All'interno della struttura è attivo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico gestito dalla Direzione, a cui è possibile far pervenire comunicazioni mediante apposito modulo COMUNICAZIONE DELL'UTENZA (ALLEGATO 8) da imbucare nella cassetta del Direttore posta fuori dagli uffici o da inviare tramite posta al seguente

indirizzo: FONDAZIONE BEPPINA E FILIPPO MARTINOLI CASA DELLA SERENITA' ONLUS Via P. Gobetti 39 24065 LOVERE (BG) o da inviare via mail a ospiti@casaserenita.it.

La Direzione si impegna, a fronte di comunicazioni/ricieste/contestazioni palesi, in un tempo massimo di gg.30, a dare risposte adeguate.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico gestisce anche le indagini in merito al gradimento dei servizi da parte dell'utenza tramite il questionario ALLEGATO 9 e alla soddisfazione degli operatori tramite il questionario ALLEGATO 10.

La R.S.A. si è dotata di un Codice Etico e di un Modello Organizzativo la cui responsabilità è in capo all'Organismo di Vigilanza, il tutto in osservanza al D.Lgs. 231/01

ORARIO DELLE VISITE AGLI OSPITI

La visita di parenti ed amici è sempre un momento felice per gli anziani ospitati, la struttura è aperta dalle ore 08,00 alle ore 20,00.

L'accesso alla struttura è sconsigliato dalle ore 09.00 alle ore 11.00, nei giorni dal lunedì al venerdì, al fine di consentire il regolare svolgersi delle visite mediche e delle attività delle varie figure professionali dedicate all'assistenza agli ospiti, libero nelle restanti ore diurne e il sabato e la domenica.

L'ospite gode della massima libertà, salvo limitazioni imposte dal suo stato di salute. La determinazione di tali limitazioni è di competenza del Direttore Sanitario.

L'Ente non si assume responsabilità alcuna in caso di incidenti che possono occorrere agli ospiti fuori dell'Istituto.

La determinazione degli orari di accesso di familiari e parenti e dei visitatori in genere, in deroga a quanto previsto, è di competenza del Consiglio di Amministrazione che comunica i propri provvedimenti in materia per mezzo di apposito cartello affisso nei punti di ingresso alla Casa.

ALLEGATO 1

COGNOME E NOME OSPITE:.....

INTENDE PROVVEDERE AL PAGAMENTO DELLA RETTA MEDIANTE:

- MEZZI PROPRI**
- PENSIONE MENSILE PARI AD EURO** **LIBRETTO N.**
RILASCIATO DA
- RICHIESTA CONTRIBUTO AL COMUNE DI**..... **PER**
EURO MENSILI

GARANZIA PARENTI: IL/LA **SOTTOSCRITTO/A** (FIGLIO,
FRATELLO,ECC.) **SI IMPEGNA CON MEZZI PROPRI, AD INTEGRARE O VERSARE**
L'IMPORTO DELLA RETTA QUALORA IL PROPRIO CONGIUNTO, OSPITE DI QUESTA STRUTTURA, NON
ABBIA LA DISPONIBILITÀ ECONOMICA SUFFICIENTE.

FIRMA (LEGGIBILE) PER ACCETTAZIONE

SI DICHIARA DI AVER PRESO VISIONE DEL REGOLAMENTO PER LA DISCIPLINA DEI
RAPPORTI CON L'UTENZA E DELLA **CARTA DEI SERVIZI** E DI ACCETTARE LE NORME
CONTENUTE

FIRMA DELL'OSPITE O DI CHI NE FA LE VECI

N.B. LA PRESENTE IMPEGNATIVA È DA RENDERE IN UFFICIO DEBITAMENTE FIRMATA, CORREDATA DI
COPIA DEL DOCUMENTO D'IDENTITÀ (IN CORSO DI VALIDITÀ) DEI FIRMATARI.

ALLEGATO 2

MENU' 1° settimana

L
U
N
E

pranzo

ALLEGATO 2

MENU' 2° settimana

L
U
N
E
_

pranzo

ALLEGATO 2

MENU' 3° settimana

L U N E	pranzo

ALLEGATO 2

MENU' 4° settimana

L
U
N
E

pranzo

ALLEGATO 3

RETTE IN VIGORE PER L'ANNO 2014

OSPITI "LOVERESI"	€ 51,00/DIE
--------------------------	--------------------

OSPITI "NON LOVERESI"	€ 53,08/DIE
------------------------------	--------------------

OSPITI NUCLEO SPECIALISTICO "LOVERESI"	€ 54,11/DIE
---	--------------------

OSPITI NUCLEO SPECIALISTICO "NON LOVERESI"	€ 56,20/DIE
---	--------------------

MAGGIORAZIONE CAMERA SINGOLA	€ 7,00/DIE
-------------------------------------	-------------------

OSPITI "PRIVATI" CAMERA DOPPIA	€ 62,00/DIE
---------------------------------------	--------------------

OSPITI "PRIVATI" CAMERA SINGOLA	€ 74,00/DIE
--	--------------------

ALLEGATO 4

TARIFFE PER SERVIZIO PARRUCCHIERA

TAGLIO	€	5,00
PIEGA	€	5,00
TAGLIO + PIEGA	€	8,00
PERMANENTE	€	25,00
COLORE	€	20,00

TARIFFE PER SERVIZIO PODOLOGA

TARIFFA UNICA PER PRESTAZIONE	€	6,00
--------------------------------------	----------	-------------

ALLEGATO 5

TARIFFE PER TRASPORTI

CROCE BLU autoambulanza (tel. 035.984.222)

- R.S.A. Lovere / Ospedale di Lovere (A/R) € 23,00
- R.S.A. Lovere / Ospedale di Seriate (A/R) € 58,00
- R.S.A. Lovere / Ospedale di Bergamo (A/R) € 68,00
- R.S.A. Lovere / Ospedale di Piario (A/R) € 45,00
- R.S.A. Lovere / Ospedale di Esine (A/R) € 45,00
- R.S.A. Lovere / Ospedale di Brescia (A/R) € 68,00

Il costo comprende il fermo del mezzo e dei due accompagnatori

GIORI autolettiga (tel. 035.983.584/035.982.008)

- R.S.A. Lovere / Ospedale di Lovere (A/R) € 00,00 (compreso fermo e accompagnatore)
- R.S.A. Lovere / Ospedale di Seriate (A/R) € 60,00
- R.S.A. Lovere / Ospedale di Brescia (A/R) € 70,00
- R.S.A. Lovere / Ospedale di Bergamo (A/R) € 70,00
- R.S.A. Lovere / Darfo (A/R) € 35,00
- R.S.A. Lovere / Ospedale di Piario (A/R) € 40,00
- R.S.A. Lovere / Ospedale di Esine (A/R) € 40,00

Il costo non comprende il fermo del mezzo e dell'accompagnatore che è di € 15,00 all'ora

GIORI macchina (tel. 035.983.584/035.982.008)

- R.S.A. Lovere / Ospedale di Lovere (A/R) € 00,00 (compreso fermo e accompagnatore)
- R.S.A. Lovere / Ospedale di Seriate (A/R) € 40,00
- R.S.A. Lovere / Ospedale di Bergamo (A/R) € 45,00
- R.S.A. Lovere / Ospedale di Brescia (A/R) € 45,00
- R.S.A. Lovere / Darfo (A/R) € 22,00
- R.S.A. Lovere / Ospedale di Piario (A/R) € 25,00
- R.S.A. Lovere / Ospedale di Esine (A/R) € 30,00

Il costo non comprende il fermo del mezzo e dell'accompagnatore che è di € 10,00 all'ora

LOLLIO autolettiga (tel. 035.434.0110/335.121.8521/333.680.4578)

- R.S.A. Lovere / Ospedale di Lovere (A/R) € 16,00
- R.S.A. Lovere / Ospedale di Seriate (A/R) € 50,00
- R.S.A. Lovere / Ospedale di Bergamo (A/R) € 65,00
- R.S.A. Lovere / Ospedale di Clusone (A/R) € 37,00
- R.S.A. Lovere / Ospedale di Esine (A/R) € 40,00

Il costo non comprende il fermo del mezzo e dei due accompagnatori che è di € 15,00 all'ora

LOLLIO macchina (tel. 035.434.0110/335.121.8521/333.680.4578)

- R.S.A. Lovere / Ospedale di Lovere (A/R) € 10,00
- R.S.A. Lovere / Ospedale di Seriate (A/R) € 35,00
- R.S.A. Lovere / Ospedale di Bergamo (A/R) € 40,00
- R.S.A. Lovere / Ospedale di Clusone (A/R) € 20,00
- R.S.A. Lovere / Ospedale di Esine (A/R) € 27,00

Il costo non comprende il fermo del mezzo e dell'accompagnatore che è di € 10,00 all'ora

ALLEGATO 6

CORREDO OSPITE DONNA

COGNOME E NOME OSPITE:

.....

BIANCHERIA NUMERO

ALL'ATTO DELL'INGRESSO SI DOVRÀ PORTARE LA BIANCHERIA DA NOTTE, IL VESTIARIO ABITUALE E GLI INDUMENTI SOTTOELENCATI:

N. 1 PANTOFOLE O SCARPE CHIUSE CON SUOLE ANTISDRUCIOLO

BIANCHERIA INTIMA.

N. 10 MUTANDE

N. 8 CANOTTIERE

N. 5 CALZINI BIANCHI

N. 10 COLLANT E/O GAMBALETTI

BIANCHERIA DA NOTTE

N. 8 CAMICIE DA NOTTE

N. 8 PIGIAMI APERTI

VESTIARIO

N. 8 VESTITI APERTI DAVANTI

OPPURE

N. 8 VESTITI APERTI DIETRO

OPPURE

N. 8 TUTE DA GINNASTICA CON BLUSA APERTA DAVANTI

S'INFORMA INOLTRE CHE, DOPO UNA VALUTAZIONE DELLE EFFETTIVE NECESSITÀ DIURNE E NOTTURNE, ENTRO UNA SETTIMANA DALL'INGRESSO, SARÀ COMUNICATA QUALE TRA LA SOPRA ELENcata BIANCHERIA DA NOTTE E VESTIARIO RISULTANO PIÙ IDONEI PER L'OSPITE ALLEGATO 6

CORREDO OSPITE UOMO

COGNOME E NOME OSPITE:

.....

BIANCHERIA NUMERO

ALL'ATTO DELL'INGRESSO SI DOVRÀ PORTARE LA BIANCHERIA DA NOTTE, IL VESTIARIO ABITUALE E GLI INDUMENTI SOTTOELENcATI:

N. 1 PANTOFOLE O SCARPE CHIUSE CON SUOLE ANTIDRUCIOLO

BIANCHERIA INTIMA.

N. 10 MUTANDE

N. 8 CANOTTIERE

N. 10 CALZINI BIANCHI

BIANCHERIA DA NOTTE

N. 8 PIGIAMI APERTI

VESTIARIO

N. 8 COMPLETI COMPOSTI DA PANTALONI+CAMICIA E/O MAGLIA

OPPURE

N. 8 TUTE DA GINNASTICA CON BLUSA APERTA DAVANTI

S'INFORMA INOLTRE CHE, DOPO UNA VALUTAZIONE DELLE EFFETTIVE NECESSITÀ DIURNE E NOTTURNE, ENTRO UNA SETTIMANA DALL'INGRESSO, SARÀ COMUNICATA QUALE TRA LA SOPRA ELENcata BIANCHERIA DA NOTTE E VESTIARIO RISULTANO PIÙ IDONEI PER L'OSPITE

ALLEGATO 7

DOCUMENTI DA CONSEGNARE ALL'INGRESSO IN CASA DI RIPOSO:

⇒ CARTA D'IDENTITA' originale in corso di validità

⇒ TESSERINO CODICE FISCALE originale

⇒ TESSERA SANITARIA originale

⇒ eventuale ESENZIONE TICKET originale

⇒ eventuale VERBALE D'INVALIDITA' in fotocopia

⇒ ESAMI DI LABORATORIO (non in data anteriore ai 3 mesi):

- ❑ EMOCROMO
- ❑ TRANSAMINASI
- ❑ ELETTROLITI
- ❑ ANTICORPI HCV
- ❑ HBsag
- ❑ TPHA
- ❑ VDRL
- ❑ GLICEMIA
- ❑ AZOTEMIA

⇒ CERTIFICATO DEL MEDICO CURANTE CHE ATTESTI L'ASSENZA DI MALATTIE INFETTIVE

ALLEGATO 9

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI UTENTI/FAMIGLIARI**1) Come valuta l'organizzazione della casa nel suo insieme?**

(orari, disponibilità, collegamenti tra reparti e servizi, servizi alberghieri et..)

a) Ottima _____ b) Buona _____ c) Sufficiente _____ d) Insufficiente _____ e) Pessima _____

Se Insuff. o Pessimo perché? _____

2) Come valuta gli ambienti?

(Letti, camere, corridoi, spazi comuni))

a) Ottima _____ b) Buona _____ c) Sufficiente _____ d) Insufficiente _____ e) Pessima _____

Se Insuff. o Pessimo perché? _____

3) Come valuta il grado di igiene degli ambienti?

(Pulizie, accessibilità)

a) Ottimo _____ b) Buono _____ c) Sufficiente _____ d) Insufficiente _____ e) Pessimo _____

Se Insuff. o Pessimo perché? _____

4) Come valuta la scelta del menù e la qualità del cibo?

- a) Ottima _____
- b) Buona _____
- c) Sufficiente _____
- d) Insufficiente _____
- e) Pessima _____

Se Insuff. o Pessimo perché? _____

5) Come considera le cure Mediche ed Infermieristiche?

- a) Ottima _____
- b) Buona _____
- c) Sufficiente _____
- d) Insufficiente _____
- e) Pessima _____

Se Insuff. o Pessimo perché? _____

6) Come considera l'assistenza alla persona?

- a) Ottima _____
- b) Buona _____
- c) Sufficiente _____
- d) Insufficiente _____
- e) Pessima _____

Se Insuff. o Pessimo perché? _____

7) Come considera la disponibilità del personale della struttura?

- a) Ottima _____

- b) Buona
- c) Sufficiente
- d) Insufficiente
- e) Pessima

Se Insuff. o Pessimo perché? _____

8) Come giudica l'accoglimento in struttura?

- a) Ottimo
- b) Buono
- c) Sufficiente
- d) Insufficiente
- e) Pessimo

Se Insuff. o Pessimo perché? _____

9) Come giudica il servizio amministrativo?

- a) Ottimo
- b) Buono
- c) Sufficiente
- d) Insufficiente
- e) Pessimo

Se Insuff. o Pessimo perché? _____

10) Come giudica il servizio di Animazione?

- a) Ottimo
- b) Buono

c) Sufficiente _____

d) Insufficiente _____

e) Pessimo _____

Se Insuff. o Pessimo perché? _____

11) Secondo Lei il modo di dialogare ed interagire tra gli operatori, in sua presenza, è stato?

a) Ottimo _____

b) Buono _____

c) Sufficiente _____

d) Insufficiente _____

e) Pessimo _____

Se Insuff. o Pessimo perché? _____

12) E' soddisfatto delle informazioni che le vengono fornite sulla situazione del suo caro?

	SI	NO
Dal Medico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dalle Infermiere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
------------------	--------------------------	--------------------------

Dalle Fisioterapiste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----------------------	--------------------------	--------------------------

Dalle Animatrici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
------------------	--------------------------	--------------------------

Dalle ASA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	--------------------------

Dal Personale Amm.vo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----------------------	--------------------------	--------------------------

Se no specificare perché? _____

13) Note e suggerimenti

ALLEGATO 10

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER OPERATORI

E' IMPORTANTE SPECIFICARE PERCHE' ALCUNE COSE NON VANNO BENE, PER FAR CAPIRE LE VOSTRE MOTIVAZIONI

1) E' soddisfatta/o di come utilizza le sue capacità professionali nelle varie mansioni che svolge?

a) Si _____

b) No _____

Se no perché? _____

2) Ottiene stimoli ed incentivazioni sufficienti nel ruolo svolto?

a) Si _____

b) No _____

Se no perché? _____

3) Gli strumenti a sua disposizione sono adeguati?

a) Si _____

b) No _____

Se no perché? _____

4) Ritieni adeguato il carico di lavoro a lei assegnato?

a) Si _____

b) No _____

Se no perché? _____

5) Come valuta complessivamente l'efficienza della struttura?

a) Ottima _____

b) Buona _____

c) Sufficiente _____

d) Insufficiente _____

e) Pessima _____

Se Insuff. o Pessimo perché? _____

6) La struttura potrebbe essere organizzata meglio?

a) Si _____

b) No _____

Se si perché? _____

7) Nella struttura esiste un clima collaborativo con i colleghi?

a) Si _____

b) No _____

Se no perché? _____

8) Nella struttura esiste un clima collaborativo con le altre figure professionali?

a) Si _____

b) No _____

Se no perché e con quali figure? _____

9) Ritieni utile allo svolgimento delle sue funzioni l'attività formativa interna condotta in questi anni?

a) Si _____

b) No _____

Se no perché? _____

10) Il rapporto con i responsabili le sembra?

- a) Ottimo
- b) Buono
- c) Sufficiente
- d) Insufficiente
- e) Pessimo

Se Insuff. o Pessimo perché?

11) Il rapporto con i familiari le sembra?

- a) Ottimo
- b) Buono
- c) Sufficiente
- d) Insufficiente
- e) Pessimo

Se Insuff. o Pessimo perché?

12) Quali proposte si sente di fare per migliorare i servizi offerti ai nostri ospiti?
