



ALBANO SANT'ALESSANDRO (BG)

## CARTA DEI SERVIZI

GIUGNO 2024

---

RESIDENZA PRIMAVERA SRL

24061 ALBANO SANT'ALESSANDRO (BG) VIA LEGA LOMBARDA (1167), 12

TEL. 035 4528695 FAX. 035 4218909 EMAIL: [INFO@RESIDENZAPRIMAVERA.IT](mailto:INFO@RESIDENZAPRIMAVERA.IT)

C.C.I.A.A. DI BG – R.E.A. N. 440639 C.F. E P. IVA 04162770160

## SOMMARIO

SOMMARIO .....	1
1. LA NOSTRA STORIA .....	3
1.1. Mission .....	3
2. I PRINCIPI FONDAMENTALI .....	3
2.1. Diritti delle persone assistite .....	3
2.2. I principi .....	3
3. L'OFFERTA ASSISTENZIALE .....	5
4. DOVE SIAMO .....	7
5. LA STRUTTURA .....	8
6. I SERVIZI OFFERTI .....	9
6.1. Servizio Sanitario .....	9
6.2. Servizio Socio-Assistenziale .....	10
6.3. Servizio Educativo e di Animazione .....	10
6.4. Servizio di Fisioterapia .....	11
6.5. Servizi Amministrativi .....	11
6.6. Ristorazione .....	11
6.7. Lavanderia e Guardaroba .....	12
6.8. Pulizie .....	12
6.9. Servizio di Manutenzione .....	13
6.10. Servizio di Parrucchiera e Podologia .....	13
6.11. Collaborazione con Medico Fisiatra e Logopedista .....	13
6.12. Altri servizi .....	13
7. LA VITA NELLA RSA RESIDENZA PRIMAVERA .....	14
7.1. L'ammissione .....	14
7.2. Possibilità di visita alla struttura .....	15
7.3. Criteri per l'accesso .....	15
7.4. L'ingresso in RSA .....	16
7.5. Modalità di accoglienza e presa in carico .....	16
8. CONTRATTO DI INGRESSO .....	17
8.1. Alcune indicazioni sull'utilizzo della camera .....	18
8.2. La giornata tipo .....	18
8.3. Le dimissioni .....	19
9. RAPPORTI CON I PARENTI DEGLI OSPITI E CON LA COMUNITÀ .....	20

9.1.	Gli orari di visita .....	20
9.2.	La collaborazione dei familiari è preziosa... ..	21
9.3.	La valutazione della qualità: il contributo attivo della famiglia e dell'ospite .....	21
10.	CONSENSO INFORMATO E TUTELA DELLA PRIVACY .....	22
11.	ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA.....	23
12.	LE NORMATIVE VIGENTI A CUI SI ISPIRA LA VITA DI COMUNITÀ .....	23
12.1.	La tutela della Privacy (legge 679/2016).....	23
12.2.	Il fumo (legge 584/75 e legge 3 del 16.01.2003) .....	23
12.3.	Il trattamento degli alimenti (HACCP D.lvo 193/07) .....	23
12.4.	Il rispetto dell'ambiente (D.lvo 152/2006) .....	24
12.5.	Modello Organizzativo e Gestionale e Codice Etico (D.Lgs 231/2001).....	24
	ALLEGATO N. 1 – MENÙ TIPO .....	25
	ALLEGATO N. 2 – LA CARTA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI .....	26
	ALLEGATO N. 3 – MODULO PER LE SEGNALAZIONI .....	29
	ALLEGATO N. 4 – QUESTIONARIO SULLA QUALITÀ.....	30
	ALLEGATO N. 5 - RETTA GIORNALIERA DI RICOVERO IN LUNGODEGENZA E IN DEGENZA DI SOLLIEVO. ....	34

## 1. LA NOSTRA STORIA

Residenza Primavera nasce dall'idea imprenditoriale del Gruppo Piramide SpA e indirizza la propria attività al perseguimento degli obiettivi specifici presenti nell'oggetto sociale, al pieno soddisfacimento dell'utenza, al conseguimento dei risultati assistenziali e socio-sanitari definiti secondo criteri di imparzialità, efficienza, economicità e tempestività, sulla base di principi di flessibilità gestionale e organizzativa nell'ambito delle direttive emanate dalle autorità competenti (Stato, Regione, Azienda per la Tutela della Salute).

### 1.1. Mission

La RSA si ispira ai principi di eguaglianza morale e giuridica contenuti nella Costituzione della Repubblica Italiana e ai doveri di solidarietà e sicurezza sociale. Ospita ed accoglie nella propria struttura persone ultra sessantacinquenni di ambo i sessi, garantendo cure mediche ed assistenza, autonomia e riservatezza, promuovendo la partecipazione alla vita comunitaria, facilitando i rapporti con i familiari e con il mondo esterno oltre che con i gruppi di volontariato.

## 2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

### 2.1. Diritti delle persone assistite

La RSA Residenza Primavera si rende garante, attraverso l'adozione del Codice Etico e del Modello Organizzativo ai sensi del D.Lgs.231/2001 dei diritti delle persone assistite, in particolare garantisce:

- l'accesso volontario alla RSA
- il diritto all'identità personale
- il rispetto alla dignità ed alla riservatezza
- la libertà di fede religiosa ed opinione politica
- l'autonomia economica in rapporto alle capacità individuali
- l'informazione sullo stato di salute ed al consenso prima di essere sottoposti a trattamenti sanitari
- la conservazione del posto in caso di assenza

### 2.2. I principi

La RSA Residenza Primavera, nello svolgimento di tutte le proprie attività, si impegna a rispettare, avendo come priorità la tutela degli assistiti, i seguenti principi fondamentali:

#### Eguaglianza

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

#### Imparzialità

I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità, empatia ed assertività.

## **Continuità**

La RSA assicura continuità e regolarità delle cure mediche e dell'assistenza. Nel caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, saranno adottate tutte le misure necessarie affinché venga arrecato agli utenti il minor disagio possibile.

## **Partecipazione**

La RSA Residenza Primavera garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa. La possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità del servizio, sulle prestazioni erogate e la possibilità di inoltrare reclami e suggerimenti sono assicurate mediante l'assiduo contatto con la Direzione Generale e Sanitaria nonché mediante riunioni periodiche con i familiari degli ospiti e attraverso la compilazione annuale di un questionario. E' assicurata la più totale e completa disponibilità nei confronti delle associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

## **Efficacia ed efficienza**

L'Amministrazione di Residenza Primavera ha messo in atto diversi strumenti e varie modalità affinché le attività all'interno della RSA perseguano criteri di efficacia, efficienza ed economicità tra cui la nomina di un Direttore di Struttura e di un Responsabile Sanitario.

Esiste un controllo finanziario contabile interno consistente in:

- controllo sistematico dei flussi economici;
- controllo sui rapporti di debito/credito;
- controllo della contabilità di magazzino;
- resoconti trimestrali relativi alla situazione contabile-finanziaria, patrimoniale e reddituale, in cui vengono evidenziati i risultati parziali d'esercizio, con possibile adeguamento delle politiche gestionali e degli indirizzi deliberati;
- costante aggiornamento dell'inventario dei beni della RSA;
- controllo finanziario contabile esterno attraverso un commercialista esterno e la nomina del revisore contabile e conseguente certificazione degli atti contabili della RSA.

## **Trasparenza**

Nel rispetto della riservatezza come diritto di ogni persona, la RSA Residenza Primavera impronta i rapporti, di qualsiasi natura e verso qualsiasi interlocutore, alla chiarezza delle intenzioni e delle relazioni.

## **Centralità della persona**

La persona, intesa come individuo con una storia unica e personale, con caratteristiche peculiari, con bisogni personali e sociali, è posta al centro di ogni scelta strutturale, assistenziale e sanitaria della RSA Residenza Primavera.

## **Costruzione di un ambiente familiare**

Con l'obiettivo di aggiungere qualità di vita agli ospiti della RSA, la tecnologia e l'avanguardia presenti nella nostra struttura sono al servizio dell'anziano e della famiglia e hanno come obiettivo la realizzazione di un ambiente familiare e confortevole, ma al tempo stesso tecnologicamente evoluto.

### Integrazione nella rete dei servizi socio-sanitari di territorio

La consapevolezza che la complessità dei problemi degli assistiti richiede un approccio globale e multi-prospettico porta la scelta di lavorare in rete e in sinergia con tutte le agenzie della comunità sociale.

### 3. L'OFFERTA ASSISTENZIALE

La RSA Residenza Primavera ha per fine l'accoglimento, la cura e l'assistenza di persone ultra sessantacinquenni e a tal scopo fornisce alle stesse servizi sociali, sanitari e socio-sanitari a carattere residenziale.

La RSA si propone lo svolgimento di attività di utilità sociale a favore di persone anziane, interpretate alla luce delle condizioni storiche di una società in evoluzione, prestando attenzione prioritaria ai soggetti che si trovano in stato di maggior bisogno.

Attualmente Residenza Primavera offre i seguenti servizi:

#### Residenza Sanitario Assistenziale ("RSA") – Lungodegenze

La RSA costituisce l'evoluzione della tradizionale Casa di Riposo: la struttura è abilitata ad accogliere 120 ospiti non autosufficienti, con diversi gradi di non-autosufficienza o con disabilità offrendo servizi alberghieri, socio-assistenziali e sanitari.

La RSA, oggi è, e vuole essere sempre più, una residenza, ossia una **casa dove abitare**: non più un luogo di "riposo", ma un **luogo di vita** dove continuare ad esprimere il proprio essere e la propria personalità.

La RSA Residenza Primavera, di nuova costruzione, è stata pensata nei minimi dettagli ed è stata realizzata con finiture di pregio al fine di rendere la struttura sempre più idonea ad accogliere anziani con deficit motori, funzionali e/o cognitivi: le camere sono, infatti, dotate di ogni confort, tra i quali i servizi igienici interni, gli **arredi** nuovi e funzionali, la gestione della climatizzazione centralizzata, l'impianto per ossigenoterapia centralizzato, i solleva-persone a soffitto in tutte le camere, nei bagni assistiti e nelle palestre di piano. Anche tutti i servizi di carattere alberghiero (cucina, lavanderia, pulizia degli ambienti) sono organizzati e strutturati per garantire il maggior benessere possibile.

Residenza Primavera è anche una **residenza sanitario assistenziale accreditata da Regione Lombardia**.

Oggi spesso il ricovero diventa una improrogabile risorsa di fronte ad una rete sociale e familiare che non riesce a sostenere situazioni di grave compromissione fisica o cognitiva.

La RSA Residenza Primavera garantisce la presenza di personale qualificato, mettendo a disposizione dei propri ospiti un servizio infermieristico costante nell'arco delle ventiquattro ore e assicurando la presenza di personale medico nelle ore diurne e la reperibilità nelle ore notturne e quando il medico non è presente.

Sono state investite cospicue energie nell'organizzazione di servizi di riabilitazione fisioterapica, per recuperare, laddove possibile, funzionalità perse, o mantenere le capacità residue.

L'emergere delle problematiche sanitarie non deve però far dimenticare l'ambito prioritario a cui la struttura è chiamata, che è quello **socio-assistenziale**.

Il **“prendersi cura” della persona nella sua totalità ed interezza, considerandola come “essere umano” prima ancora che come ospite o paziente, è il nostro obiettivo fondamentale.** L’attenzione all’anziano in ogni fase della sua vita è una priorità e si traduce in approccio palliativo, ossia cura attiva e totale anche nella fase di malattia che non risponde più a trattamenti specifici, dove l’obiettivo è il raggiungimento della migliore qualità di vita possibile.

La centralità della persona nella Residenza Primavera si persegue anche con l’obiettivo di ridurre il più possibile le contenzioni (fisiche, chimiche e meccaniche). Non contenere significa evitare ogni forma di limitazione della libertà (come previsto anche dall’art. 13 della Costituzione) utilizzando tutte le tecniche assistenziali, le attrezzature e le pratiche necessarie allo scopo.

La RSA Residenza Primavera vuole consolidare i propri servizi, sulla professionalità dell’ASA (Ausiliario Socio-Assistenziale), valorizzando gli aspetti di cura ed assistenza, di relazione ed integrazione sociale tipici di questo operatore.

Le rette sono a carico dei familiari. Al momento dell’ingresso un familiare firmerà un contratto d’ingresso quale impegno al rispetto delle regole della RSA e quale garante del pagamento delle rette.

### **Residenza Sanitario Assistenziale (“RSA”) – Degenze di Sollievo**

Con il termine **Degenza di Sollievo** viene inteso un soggiorno temporaneo all’interno di case-residenze per anziani al fine di garantire un **aiuto alle famiglie** che si prendono cura al proprio domicilio di persone non autosufficienti e, al contempo e altrettanto importante, un **periodo di ben-essere per l’Ospite**, che si sentirà accolto in una realtà ricca di stimoli nuovi, gestiti e organizzati da figure professionali competenti.

Residenza Primavera opera ogni giorno con la **finalità di distinguersi dalle altre realtà assistenziali per la gestione globale della persona fragile**, perché è consapevole che chiunque venga inserito in una Residenza per Anziani **entra** in una dimensione particolare costellata da ritmi, abitudini e punti di riferimento nuovi: è un cambiamento sia per i Parenti sia per l’Ospite, che implica l’apertura di una nuova parentesi esistenziale e, come tutti i cambiamenti, specie ad una certa età, genera ansia, perché si conosce perfettamente ciò che si lascia e non si conosce ciò che si trova.

Per questo motivo, **Residenza Primavera ha intrapreso un percorso di Umanizzazione delle Cure, che implica la presa in carico non solo della condizione clinica, ma anche e soprattutto della sfera emotiva, personologica e sociale dell’Ospite.**

L’Equipe Multidisciplinare, sulla base della propria esperienza e professionalità, ha studiato soluzioni ottimali, nell’ottica di rispondere in maniera esaustiva ed esauriente ai bisogni delle famiglie. Nello specifico, sono state ideate Degenze di Sollievo con cadenze temporali diversificate, aventi le seguenti caratteristiche:

- Pacchetti personalizzati concordati con le famiglie previa valutazione dell’Equipe Multidisciplinare (colloquio preliminare con il caregiver in seguito alla valutazione della Domanda di Ingresso);
- Cure mirate, volte al raggiungimento di obiettivi a breve, medio e lungo termine, a seconda della degenza concordata;
- Valutazione clinica comprendente la misurazione dei parametri, la valutazione fisioterapica delle autonomie negli spostamenti e nella deambulazione, del rischio caduta e dell’eventuale utilizzo di ausili e l’assessment delle abilità cognitive (orientamento spaziale, temporale, fluency del linguaggio, denominazione e rievocazione);
- Relazione clinica di dimissione.

L'approccio olistico scelto e professato dall'Equipe Multidisciplinare di Residenza Primavera propone **Degenze di sollievo della durata di 30 giorni prorogabili una sola volta per ulteriori 30 giorni quindi per un massimo di 60 giorni**, trascorsi i quali diviene una Lungodegenza.

Servizi inclusi:

- **Colloquio preliminare** con i familiari per conoscere l'Ospite e studiare un soggiorno rispondente alle necessità/aspettative;
- **Check up clinico** comprendente misurazione dei parametri, valutazione fisioterapica e cognitiva;
- Attività previste:
  - o **Visita medica**
  - o **Trattamenti di fisioterapia**
  - o **Sedute psico-educative** con valutazione delle abilità cognitive e della percezione di Sé
  - o **Controlli infermieristici** di routine
- **Relazione di Dimissione**

Residenza Primavera propone l'aggiunta alla Degenza di Sollievo dei seguenti **Pacchetti Riabilitativi a tema della durata di 15 giorni (prorogabili o sovrapponibili se l'Ospite desidera più trattamenti/interventi)**, da definire insieme con il caregiver in base ai bisogni dell'Ospite e finalizzati a potenziare alcune aree di competenza.

- **PACCHETTO RIABILITATIVO-MOTORIO** dedicato agli Ospiti che necessitano di un percorso di recupero delle abilità motorie in seguito ad eventi traumatici (cadute, fratture, allettamento prolungato)
- **PACCHETTO RIABILITATIVO-LOGOPEDICO** dedicato agli Ospiti che necessitano di un percorso riabilitativo logopedico in seguito ad eventi acuti (ictus, ischemie, degenerazioni di varia natura)
- **PACCHETTO RIABILITATIVO-NEUROCOGNITIVO** dedicato agli Ospiti che necessitano di un percorso riabilitativo cognitivo in seguito alla diagnosi di declino cognitivo (Demenza Senile, Malattia di Alzheimer, Parkinson, etc.)

L'accoglienza dell'Ospite avverrà in accordo con le disposizioni normative in vigore.

L'eventuale prolungamento della degenza su richiesta dell'Ospite e/o familiare, possibile una sola volta, sarà concordato con la Direzione e dovrà essere per un periodo minimo di 30 giorni. Si applicherà la tariffa corrispondente alla soluzione scelta.

In caso la degenza si protraesse oltre i 60 giorni, diverrà una lungodegenza e si applicheranno le condizioni previste per le lungodegenze.

#### 4. DOVE SIAMO

La RSA Residenza Primavera è situata nel centro di Albano Sant'Alessandro, a pochi km da Bergamo (8 km) e facilmente raggiungibile anche da Milano (60 km) e Brescia (45 km) grazie alla sua posizione strategica vicino alle principali vie di comunicazione, tra cui la strada statale 42 del Tonale e della Mendola (SS 42), una strada statale e provinciale di grande comunicazione del Nord Italia che collega la Pianura Padana all'Alto Adige percorrendo quattro valli alpine: la Val Cavallina, la Val Camonica, la Val di Sole e la Val di Non.



Per la Residenza Primavera l'ospite deve essere al centro, inteso anche come centro geografico: la RSA è stata, infatti, realizzata in posizione centrale nel paese di Albano Sant'Alessandro con la piazza del mercato, il Comune, la Chiesa parrocchiale, il Santuario della Madonna delle Rose, la stazione, le fermate degli autobus raggiungibili con passeggiate di pochi minuti.

E' questo contesto "vivo" che permette agli ospiti, le cui condizioni di salute lo consentano, e ai loro familiari di sentirsi parte di una comunità, sia all'interno della RSA sia nel territorio in cui la RSA si trova.

### Come arrivare

La RSA Residenza Primavera è comodamente raggiungibile con i principali mezzi di comunicazione.

#### In treno

- La stazione di Albano Sant'Alessandro, situata lungo la linea Milano-Bergamo-Brescia, si trova a 5 minuti a piedi. I collegamenti ferroviari con Bergamo (durata della tratta: 7 minuti) e Brescia (durata della tratta: 50 minuti) sono con frequenza oraria nelle ore diurne.

#### In autobus

Le fermate si trovano a 3 minuti a piedi e offrono i seguenti collegamenti:

- Sab Autoservizi con frequenza ogni 15' nei giorni feriali e oraria nei giorni festivi:
  - Linea Milano-Bergamo-Lovere-Darfo Boario Terme-Ponte di Legno
  - Linea Bergamo-Grumello-Tavernola
- ATB:
  - Linea 1A Bergamo Città Alta-Torre De' Roveri con frequenza oraria nei giorni feriali

#### In auto:

- Per chi arriva da Bergamo/Lovere/Sarnico: uscita asse interurbano SS671 Albano Sant'Alessandro/San Paolo d'Argon, alla rotonda prendere la 2° uscita, alla rotonda successiva prendere Via Tonale/SS42 (2° uscita), proseguire dritti per circa 1,5km fino a che si trovi una rotonda e si individui la Residenza Primavera sulla sinistra.
- Per chi arriva da Milano: uscita autostradale a Bergamo (a 12 minuti), poi seguire la SS671 in direzione Lovere, uscita Albano Sant'Alessandro/San Paolo d'Argon, alla rotonda prendere la 2° uscita, alla rotonda successiva prendere Via Tonale/SS42 (2° uscita), proseguire dritti per circa 1,5km fino a che si trovi una rotonda e si individui la Residenza Primavera sulla sinistra.
- Per chi arriva da Brescia: uscita autostradale a Seriate (a 10 minuti), poi seguire per Lovere, uscita Albano Sant'Alessandro/San Paolo d'Argon, alla rotonda prendere la 2° uscita, alla rotonda successiva prendere Via Tonale/SS42 (2° uscita), proseguire dritti per circa 1,5km fino a che si trovi una rotonda e si individui la Residenza Primavera sulla sinistra.

## 5. LA STRUTTURA

La struttura si articola su cinque piani, raggiungibili attraverso ascensori e scale:

- Al **piano interrato** sono collocati gli spazi dedicati ai locali di servizio: la cucina, la lavanderia, lo spazio di carico e scarico merci, lo stoccaggio rifiuti, gli spogliatoi, i locali per il personale, la sala del commiato.
- Al **piano terra** si trovano l'ingresso principale con reception e bar, uffici amministrativi, palestra, aree di vita collettiva e terapia occupazionale, un locale per il culto religioso polifunzionale ed

utilizzabile per convegni e riunioni con parenti, il locale della parrucchiera, alcuni locali di servizio, quattro ambulatori in corso di ultimazione ed uno spazio da destinare a Centro Diurno Integrato. Altresì è presente un giardino con percorso riabilitativo e panchine per gli ospiti e i loro famigliari.

- Il **piano 1°**, **2°** e **3°** sono identici tra loro e prevedono 2 nuclei di 20 posti ciascuno per un totale di 18 camere doppie e 4 singole; ogni camera è dotata di televisore. Complessivamente la RSA dispone di 54 camere doppie e 12 singole (tutte con bagno interno) per un totale di 120 posti letto. In ogni piano, oltre ad alcuni locali di servizio, sono presenti una palestra, due bagni assistiti, un locale di controllo, un ambulatorio, una tisaneria e una sala da pranzo e soggiorno centrale. Adiacente alla sala da pranzo una grande vetrata porta sul terrazzo.
- Al **piano 4°** La struttura è dotata di impianto fotovoltaico non accessibile al pubblico e offre un **ampio terrazzo protetto** da vetrata che consente nella bella stagione di stare all'aria aperta con vista rivolta alle colline bergamasche.

## 6. I SERVIZI OFFERTI

Ogni operatore che presta servizio presso la RSA Residenza Primavera è riconosciuto tramite un cartellino di riconoscimento che riporta Nome, Cognome, Ruolo rivestito in struttura e Fotografia.

I responsabili dei servizi, ognuno per le proprie aree di competenza, sono:

### **Direttrice di Struttura**

Garantisce l'efficacia, l'efficienza e l'appropriatezza delle attività svolte dalla Residenza Sanitaria Assistenziale secondo gli obiettivi concordati.

Cura i rapporti con le autorità sanitarie ed ispettive, locali e regionali.

È delegata nella funzione di Datore di Lavoro ai sensi dell'art. 16 D.Lgs. 81/2008.

Collabora e supervisiona il corretto operato della funzione di R.S.P.P. relativamente a tutti gli aspetti di sicurezza del lavoro.

### **Responsabile Sanitario**

Ha la responsabilità dell'organizzazione socio-sanitaria-assistenziale della RSA: tutela e garantisce l'ospite, nel rispetto dei principi di eguaglianza morale e giuridica, e nel rispetto dei suoi bisogni, delle sue necessità personali, della sua autonomia e riservatezza.

I servizi principali offerti dalla RSA Residenza Primavera sono di seguito elencati e dettagliati.

### 6.1. Servizio Sanitario

Il servizio sanitario si avvale di un Responsabile Sanitario, di due medici collaboratori, di un infermiere coordinatore e di un congruo gruppo di infermieri.

La presenza del medico è assicurata nelle ore diurne dei giorni feriali (fascia oraria 08.00 – 18.00); nei giorni festivi e nelle ore notturne e quando il medico non è presente l'assistenza medica è assicurata attraverso la reperibilità del medico di struttura come da calendario esposto nelle infermerie e in Reception.

L'assistenza infermieristica è garantita 7 giorni su 7 sulle 24 ore; gli infermieri sono responsabili dell'assistenza infermieristica erogata agli ospiti, garantendo la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche.

L'infermiere professionale agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari, avvalendosi, quando necessario, dell'opera del personale di supporto.

Tutti gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento con nome, cognome, qualifica, fotografia.

## Protocolli, Procedure e Linee Guida

Tutti gli operatori garantiscono la corretta applicazione di protocolli, procedure e linee guida adottati secondo le indicazioni normative e volti al miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Protocolli, Procedure e Linee Guida vengono costantemente aggiornati e sono conservati nei reparti di assistenza.

### 6.2. Servizio Socio-Assistenziale

Ogni reparto è dotato di un numero di ausiliarie socio-assistenziali e operatori socio-sanitari commisurato al numero di ospiti accolti, nel rispetto degli standard gestionali regionali, con una presenza costante sulle 24 ore.

E' a carico di queste figure l'assistenza dell'ospite nella sua globalità ed in particolare:

- attuano un intervento diretto con l'utente al fine di recuperare le sue risorse in una prospettiva di autonomia in supporto alla vita quotidiana;
- collaborano con le altre figure dell'equipe assistenziale attraverso un intervento volto alla lettura dei bisogni e quindi alla segnalazione ai colleghi competenti;
- mantengono il benessere psicofisico dell'utente, collaborando per quanto di competenza con la professionalità dell'animatore e del terapeuta della riabilitazione;
- suppliscono alle carenze di autonomia dell'utente nelle sue funzioni personali essenziali, igienico sanitarie e relazionali quali:
  - ✓ alzata dal letto, pulizie personali, aiuto in bagno, vestizione, nutrizione, aiuto nell'assunzione dei pasti, aiuto nella deambulazione
  - ✓ aiuto nei movimenti diventati difficoltosi
  - ✓ aiuto nell'uso di accorgimenti o di attrezzature che facilitano movimenti o spostamenti
  - ✓ mobilizzazione delle persone costrette a letto
  - ✓ cura delle condizioni igieniche dell'ambiente
  - ✓ riordino del letto e della stanza anche attraverso il cambio della biancheria
  - ✓ rilievo di segni e sintomi di malattia per l'opportuna segnalazione al personale sanitario

### 6.3. Servizio Educativo e di Animazione

Il servizio educativo e di animazione è costituito da un'educatrice professionale e una psicologa che operano in collaborazione e in integrazione con tutti gli altri professionisti della RSA.

L'equipe educativa lavora per valorizzare la persona nella sua globalità, cercando di mantenere negli ospiti l'interesse per una socialità viva e positiva, coltivando e promuovendo in ogni singolo ospite le personali predisposizioni.

In particolare, l'equipe realizza, secondo un programma prestabilito e condiviso nel Progetto Individuale, interventi quotidiani di animazione e mantenimento/sviluppo cognitivo sia individuali sia di gruppo,

organizzando numerose attività tra cui: laboratori creativi di attività manuali, momenti ricreativi, feste, rappresentazioni teatrali, proiezioni cinematografiche, lettura di quotidiani, ecc.

#### 6.4. Servizio di Fisioterapia

Il servizio sanitario si avvale per gli aspetti riabilitativi dell'opera del terapeuta della riabilitazione: il fisioterapista è l'operatore sanitario in possesso del diploma universitario abilitante, che svolge gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione.

In riferimento alla diagnosi ed alle prescrizioni del medico, nell'ambito delle proprie competenze, il fisioterapista:

- elabora, anche in equipe multidisciplinare, la definizione del programma di riabilitazione volto all'individuazione ed al superamento del bisogno di salute dell'ospite
- pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche ed occupazionali
- propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia
- verifica la rispondenza della metodologia riabilitativa attuata dagli obiettivi di recupero funzionale

La RSA garantisce il servizio secondo la normativa vigente di riferimento per le RSA. Qualora l'Ospite gradisse sottoporsi a trattamenti fisioterapici più frequenti e/o intensi, la RSA offre un servizio di fisioterapia aggiuntivo svolto dai medesimi fisioterapisti, le cui modalità vanno concordate con la Direttrice di Struttura, previo benessere sanitario da parte del Responsabile Sanitario e definizione di un progetto riabilitativo specifico a cura dell'equipe fisioterapica.

#### 6.5. Servizi Amministrativi

I servizi amministrativi sono a disposizione degli utenti e dei loro familiari per

- le pratiche amministrative di ammissione e dimissione
- l'elaborazione e la consegna delle rette mensili
- l'emissione di certificati amministrativi e dichiarazioni riferite al periodo di degenza
- informazioni o chiarimenti inerenti alla sfera amministrativo/gestionale
- rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali (DGR n. 2631/1997)

Il pagamento della retta può avvenire mediante:

- assegno bancario presso la Reception
- bonifico presso la Banca Popolare di Sondrio – Filiale di Romano di Lombardia – IBAN: IT2650569653420000004361X28

Gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 14.30.

Su appuntamento è possibile essere ricevuti anche in orari concordati.

#### 6.6. Ristorazione

La RSA Residenza Primavera ha affidato il servizio di ristorazione ad una società di ristorazione esperta del settore che prepara i pasti nella cucina della struttura, partendo da materie prime controllate e di ottima

provenienza. Come filosofia, cura in modo particolare l'alimentazione e la somministrazione dei pasti con lo scopo di garantire la massima qualità e personalizzazione prevedendo, a seguito di prescrizione medica, diete specifiche.

I menù sono differenziati a seconda della stagione e delle particolari condizioni generali di salute degli ospiti e sono sempre consultabili (sono esposti all'ingresso della sala da pranzo). Ogni giorno è consentito scegliere tra varie alternative, sia per quanto riguarda il primo piatto sia per il secondo piatto ed in occasione di festività vengono proposti menù particolari. Sia l'acqua che il vino sono serviti al tavolo e sono compresi nella retta.

Il menù tipo, a puro titolo esemplificativo, è in allegato alla Carta dei Servizi.

I pasti sono serviti ai seguenti orari:

Colazione dalle 08,00 alle 09,30

Pranzo dalle 12,00 alle 13,00

Cena dalle 18,00 alle 19,00

I reparti dove si trovano gli ospiti non autosufficienti sono dotati delle attrezzature necessarie per garantire alimenti sempre caldi ed assimilabili anche agli ospiti con funzioni più compromesse.

Gli anziani che non riescono ad alimentarsi autonomamente sono assistiti dal personale ASA, che pur intervenendo, comunque cerca di promuoverne l'autonomia.

Quando la normativa lo consentirà e previa autorizzazione della RSA, sarà possibile ripristinare un'apprezzata iniziativa: i familiari che desidereranno consumare il pasto all'interno della struttura potranno farlo acquistando il buono pasto presso l'Ufficio Amministrativo entro le ore 10,00 del giorno stabilito.

I menù sono esposti presso la sala da pranzo.

### **6.7. Lavanderia e Guardaroba**

La biancheria piana (lenzuola, asciugamani, tovaglie e tovaglioli) è fornita dalla struttura, che si occupa del cambio, del lavaggio, delle riparazioni della stessa.

Escluso dalla retta è il servizio di lavanderia degli indumenti personali degli ospiti: è a discrezione dell'ospite e dei familiari l'adesione al servizio proposto dalla RSA che consiste nel lavaggio e stiratura di tutta la biancheria personale degli utenti che vi aderiscono. Il costo per questo servizio è specificato in allegato.

Capi di particolare pregio o delicatezza è comunque preferibile che siano gestiti direttamente dalla famiglia.

### **6.8. Pulizie**

La pulizia degli ambienti è affidata ad una ditta specializzata nel settore, che avrà cura di mantenere gli stessi puliti e curati operando con discrezione e senza arrecare disturbo agli ospiti.

Gli interventi di pulizia sono programmati annualmente e suddivisi, a seconda della tipologia di intervento, in interventi giornalieri, settimanali, quindicinali, mensili, quadrimestrali e semestrali a seconda dell'area da sanificare.

La RSA Residenza Primavera presta massima attenzione alla pulizia e, a seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19, è garantita la sanificazione con prodotti specifici.

La RSA, attraverso il proprio personale, effettua controlli giornalieri sull'operato.

### **6.9. Servizio di Manutenzione**

All'interno della struttura è presente un servizio di manutenzione che provvede, attraverso interventi mirati e programmati, alla conservazione della funzionalità delle attrezzature ed alle piccole riparazioni di oggetti sia della RSA che in utilizzo agli ospiti.

Per la manutenzione degli impianti dei macchinari esistenti all'interno della RSA, sono stati stipulati specifici contratti di manutenzione con ditte specializzate nel settore al fine di mantenere il tutto costantemente sicuro e funzionante.

### **6.10. Servizio di Parrucchiera e Podologia**

Il servizio di parrucchiere è presente presso il Centro Estetico appositamente attrezzato a Piano Terra; la parrucchiera, su prenotazione, effettua prestazioni di taglio, colore, permanente ed altro, agli ospiti che desiderano aderire al servizio.

Il servizio di podologia è presente ed è svolto in apposito ambulatorio; il podologo, su prenotazione, effettua prestazioni di taglio unghie, cura callosità, onicocriptosi ed altro, agli ospiti che desiderano aderire al servizio.

Sia il servizio di parrucchiera che di podologia (pedicure) non sono compresi nella retta.

### **6.11. Collaborazione con Medico Fisiatra e Logopedista**

La RSA Residenza Primavera propone ai propri ospiti la consulenza di un Medico Fisiatra esperto e la professionalità di una Logopedista.

Il Medico Fisiatra riceve su appuntamento con frequenza settimanale ed è a disposizione di quegli ospiti che necessitano di un percorso riabilitativo specifico, magari dopo un evento traumatico, o di consulenza in merito agli ausili più appropriati in base alle condizioni fisiche.

La Logopedista si reca in RSA ogniqualvolta sia richiesto dagli ospiti e/o dai familiari e offre supporto riabilitativo programmando e realizzando interventi personalizzati, al fine di superare le difficoltà presenti (disturbi della voce, del linguaggio, della deglutizione) ripristinando la funzione compromessa o, quando non fosse possibile, adottando metodiche compensative.

Sia le visite fisiatriche sia i trattamenti logopedici non sono compresi nella retta.

### **6.12. Altri servizi**

- **Servizio Religioso**

All'interno della struttura è assicurata l'assistenza religiosa a coloro che professano la fede cattolica.

Una volta alla settimana viene celebrata la Santa Messa ed in occasione di Festività religiose sono organizzati momenti di preghiera dedicati.

E' comunque garantita la libera professione di ogni credo religioso.

- **Volontariato**

La RSA Residenza Primavera favorisce e stimola la presenza del volontariato all'interno della struttura, coordinandone le attività per armonizzarle con la gestione e gli obiettivi della stessa.

- **La Corrispondenza**

La corrispondenza personale degli ospiti viene consegnata giornalmente dal personale amministrativo alle persone interessate. Diversamente, il familiare può chiedere che la corrispondenza venga raccolta e conservata presso l'Ufficio Amministrativo e ne venga dato avviso telefonico alla famiglia interessata al ritiro.

- **I Certificati**

I certificati di natura amministrativa o sanitaria di competenza della RSA possono essere richiesti all'Ufficio Amministrativo o al servizio sanitario competenti.

Annualmente, entro la fine di aprile, viene rilasciata la certificazione delle spese sanitarie riferite all'anno precedente da utilizzare per la dichiarazione dei redditi.

La documentazione contenuta nel FASAS (cartella clinica) può essere richiesta agli Uffici Amministrativi, attraverso l'apposita modulistica come da procedura interna. Il costo per questo servizio è € 80,00 oltre IVA.

- **Gli Oggetti Personali**

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. La RSA non risponderà nel caso in cui avvengano furti. È possibile eventualmente depositare oggetti di valore o somme di denaro presso l'Ufficio Amministrativo che conserverà quanto depositato e ne rilascerà regolare ricevuta.

- **Servizio Bar**

Nell'Area di Vita Collettiva Sud è stato attrezzato un angolo con macchine distributrici di bevande calde, fredde, merende e tramezzini oltre che gelati nella stagione estiva. Tutte le macchine funzionano con l'introduzione di moneta.

## **7. LA VITA NELLA RSA RESIDENZA PRIMAVERA**

### **7.1. L'ammissione**

La domanda di ammissione deve essere redatta su appositi moduli in distribuzione presso gli Uffici Amministrativi o scaricabili dal sito della RSA; è accolta solo se sottoscritta oltre che da un familiare anche dal diretto interessato (qualora in grado di poter firmare) che esprime così il parere favorevole al ricovero. È comunque possibile utilizzare il modulo di domanda disponibile sul sito dell'ATS di Bergamo. Condizione essenziale per l'accoglimento della domanda è la presenza delle condizioni sanitarie sottoscritte da un medico.

La procedura per l'ammissione degli ospiti è di volta in volta allineata alle normative emanate dagli organi competenti.

## 7.2. Possibilità di visita alla struttura

Quando la normativa lo consente, è possibile visitare la RSA accompagnati dalla Direttrice di Struttura che dettaglia tutti gli aspetti clinici, riabilitativi, assistenziali ed educativi offerti dalla Unità d'Offerta e mostra gli spazi e gli ambienti. Laddove non fosse possibile una visita in presenza, è comunque possibile interagire con la Direttrice di Struttura che dettaglia tutti gli aspetti sopraelencati.

Ogni domanda viene valutata in un'ottica multidisciplinare ed ogni ingresso comporta la presa in carico non solo dell'Ospite, ma anche del nucleo familiare. E' fondamentale la costruzione di un rapporto di fiducia per contrastare i vissuti legati ai sensi di colpa dei caregiver ed ai risvolti emotigeni dei pazienti.

Quando consentito dalla normativa, il consueto iter prevede, prima della presentazione della domanda del potenziale ospite, la visita della RSA. Tale visita consente di ottenere tutte le informazioni sui servizi erogati e sulla vita di comunità. La visita della struttura viene generalmente guidata dalla Direttrice di Struttura.

## 7.3. Criteri per l'accesso

Quando la domanda è consegnata presso l'Ufficio Amministrativo, viene protocollata ed inserita in lista d'attesa.

La lista d'attesa utilizzata per l'ammissione degli ospiti in struttura, è gestita attribuendo un punteggio formulato secondo i seguenti principi:

- Residenza dell'anziano
- Condizioni psicofisiche dell'anziano
- Situazione familiare/abitativa

A parità di punteggio viene tenuta in considerazione la cronologia di presentazione della domanda.

Rivolgendosi agli Uffici Amministrativi, è possibile in qualsiasi momento conoscere la propria posizione in lista d'attesa.

### **Documentazione necessaria per presentare la domanda di ingresso in RSA**

La domanda di ingresso in RSA è composta dai seguenti documenti:

- "Domanda di ingresso in RSA" da compilare a cura dell'Ospite o del familiare;
- "Scheda sanitaria RSA" da compilare a cura del medico curante dell'anziano e del medico ospedaliero;
- "Scheda sociale RSA" da compilare a cura dell'Assistente Sociale comunale se l'anziano è in carico ai Servizi Sociali o diversamente a cura del familiare.

È necessario inoltre allegare:

- Fotocopia della carta d'identità e del codice fiscale dell'anziano;
- Fotocopia tessera sanitaria ed eventuali esenzioni ticket;
- Fotocopia del certificato d'invalidità civile;
- Fotocopia dell'eventuale decreto di nomina di tutore, curatore, amministratore di sostegno.



In caso di cambiamento nella situazione sanitaria e/o socio-familiare, la famiglia è tenuta a darne comunicazione per iscritto alla Direzione, consegnando le certificazioni sanitarie aggiornate, al fine di consentire l'eventuale aggiornamento della posizione nella lista d'attesa.

#### 7.4. L'ingresso in RSA

Quando si libera un posto in struttura, viene contattata la famiglia dell'ospite e concordato il giorno dell'ingresso. Qualora il Responsabile Sanitario, dopo avere visionato la scheda sanitaria allegata alla domanda di ricovero, ritenga di approfondire la valutazione dell'ospite, potrà essere concordata una visita preliminare. L'ammissione dell'ospite avviene nel rispetto delle procedure di volta in volta deliberate dagli organi competenti e recepite da Residenza Primavera.

L'ammissione avviene a giudizio della RSA e comunque previa verifica complessiva della situazione della persona da accogliere.

L'ammissione può essere disposta anche in via sperimentale con un periodo di prova di 30 giorni, al fine di verificare l'appropriatezza del ricovero.

Al momento dell'ammissione un familiare, oltre a dover firmare l'impegnativa di ricovero, dovrà fornire i documenti necessari al perfezionamento delle diverse pratiche amministrative (documento di identità, tessera sanitaria, codice fiscale, autocertificazioni varie, copia del verbale d'invalidità e copia dell'eventuale decreto di nomina di amministratore di sostegno) oltre ad un deposito cauzionale pari a Eur 3.000. Solamente per le Degenze di Sollievo il deposito cauzionale richiesto è pari a Eur 1.000,00.

Detto deposito è infruttifero.

A condizione che la normativa consenta l'uscita degli ospiti dalla RSA, la RSA propone agli Ospiti uscite organizzate dal personale di animazione; in quel caso, al momento del ricovero o prima dell'uscita, il familiare sarà libero di sottoscrivere l'autorizzazione affinché il proprio congiunto partecipi a dette uscite.

Altresì, al momento del ricovero il familiare è libero di sottoscrivere la liberatoria all'utilizzo di immagini fotografiche o filmate.

I parenti sono tenuti a comunicare all'amministrazione numeri telefonici, luoghi e modalità di immediato reperimento in caso di necessità.

Nulla è dovuto da parte dell'ospite o da parte dei familiari in merito alle procedure preliminari all'ingresso. Non sono previste inoltre forme di pagamento "una-tantum" se non quelle indicate in questa Carta dei Servizi.

#### 7.5. Modalità di accoglienza e presa in carico

Al momento dell'ingresso, l'ospite e i suoi familiari vengono accolti dalla Direttrice di Struttura (o suo delegato) e dal Responsabile Sanitario (o altro medico di struttura).

##### **Cosa portare in caso di ammissione in R.S.A.?**

Allo scopo di garantire la massima continuità con le consuetudini di vita è consigliabile che l'Ospite continui ad indossare i propri indumenti personali.

Inoltre, se gradito, è possibile portare con sé creme, deodoranti o tutto ciò che, compatibilmente con la salute e le necessità assistenziali, consentano di mantenere vive le proprie abitudini.

E' possibile portare piccoli oggetti personali (fotografie, ecc.) per personalizzare la propria stanza.

In amministrazione si perfezionano le pratiche amministrative e viene sottoscritto il contratto d'ingresso.

Tra le informazioni condivise con l'Ospite e i familiari di riferimento al momento dell'ingresso, vi è l'Informativa sulla Tutela Legale, nella quale è spiegato che può accadere che un individuo, nonostante il raggiungimento della maggiore età, non sia in grado di badare a se stesso sotto il profilo personale e/o patrimoniale, a causa di una patologia presente fin dalla nascita o di un'infermità della quale sia stato vittima nel corso della vita. Pertanto, la protezione giuridica di una persona maggiorenne che si trovi in situazione di incapacità di provvedere ai propri interessi può essere attuata nel nostro ordinamento attraverso tre strumenti: l'amministrazione di sostegno (introdotta con la legge 6/2004 che ha modificato il Codice Civile), l'interdizione e l'inabilitazione (entrambe già previste precedentemente dal Codice Civile agli artt.414 e ss. e in parte modificate con la legge 6/2004).

Nonostante le tre possibilità, l'ordinamento pone oggi al centro dell'attenzione la persona con le sue difficoltà, le sue debolezze e le sue fragilità, valorizzando le sue autonomie, piccole o grandi che siano, e in tale prospettiva ritocca l'istituto dell'interdizione consentendo ove opportuno all'interdetto di mantenere autonomia negli ambiti in cui ne ha capacità: il principio al quale sembra essersi ispirato il nostro legislatore è quello secondo il quale **per proteggere una persona in difficoltà non le si deve necessariamente togliere la capacità di agire, ma – là dove possibile – le si deve dare invece una misura di tutela, e cioè il sostegno di un amministratore.**

## 8. CONTRATTO DI INGRESSO

All'ingresso, l'Ospite e/o il Rappresentante Legale e/o un familiare di riferimento sono chiamati a firmare il Contratto di ingresso, requisito necessario per l'accreditamento.

Il Contratto d'Ingresso, introdotto dalla L.R. n. 3/2008, formalizza il rapporto che intercorre tra la RSA e l'Ospite dal momento del ricovero.

Nel contratto vengono infatti esplicitate norme, regolamenti, prestazioni e servizi che la RSA è tenuta ad erogare, specificando anche ciò che è escluso dalla retta, e al contempo formalizza l'accettazione delle norme stesse e dei regolamenti da parte dei familiari.

Consapevoli di quanto sia delicato il momento dell'ingresso, la RSA Residenza Primavera ha previsto un percorso di accoglienza per i nuovi Ospiti volto a rendere più sereno ed accogliente possibile l'inserimento dell'anziano e facilitare la reciproca conoscenza tra la famiglia e gli operatori.

Dopo la conferma dell'ingresso, l'equipe avvia un processo di preparazione per l'accoglienza del nuovo Ospite: il medico incontra in un'apposita riunione tutti gli operatori referenti dei diversi gruppi professionali (infermieri, operatori socio-assistenziali, fisioterapisti, educatori) e fornisce loro le informazioni necessarie per attuare, sin dall'ingresso, un'assistenza ed una presa in carico adeguata dell'anziano e della sua famiglia.

Il medico effettua la visita d'ingresso e descrive all'ospite e ai suoi familiari le prime azioni che verranno messe in atto per attuare una proficua conoscenza reciproca.

Vengono quindi effettuate le prime valutazioni da parte di tutte le figure operanti all'interno della RSA (oltre al medico, Infermieri, Educatori, Animatori, Fisioterapisti, personale ASA e OSS).

Il Coordinatore dei Servizi Assistenziali illustra come si sviluppa la giornata all'interno della struttura. Successivamente l'ospite viene accompagnato nella sua stanza, scelta tenendo conto delle condizioni di salute, delle esigenze personali e delle disponibilità di posti al momento dell'ingresso.

Inizia così il processo di accoglienza dell'anziano e, dopo un periodo di ragionevole osservazione dei suoi bisogni e delle sue risorse, viene stilato in equipe il Progetto Individualizzato (P.I.) e il Progetto Assistenziale Individuale (P.A.I.), condiviso con la famiglia e, se possibile, con l'Ospite.

Il coinvolgimento e la partecipazione attivi della famiglia sono fondamentali per una buona elaborazione del ricovero in RSA.

Solo nella collaborazione reciproca tra operatori e famiglia è possibile realizzare un'assistenza individualizzata, che valorizzi la storia, i vissuti, le esperienze di vita, e che sia in continuità con il passato.

### 8.1. Alcune indicazioni sull'utilizzo della camera

Durante la permanenza, la Direzione Sanitaria potrà, previo avviso all'ospite ed alla famiglia, predisporre modifiche alla situazione alloggiativa dell'ospite per esigenze connesse alle condizioni dell'ospite o per esigenze complessive della struttura.

L'uso della camera dovrà avvenire nel rispetto degli altri ospiti che la condividono. E' favorita e consigliata la sistemazione all'interno delle camere di piccoli oggetti d'arredo e soprammobili personali che dovranno comunque essere compatibili con lo spazio complessivo delle camere, nel rispetto degli altri ospiti.

Nelle camere è assolutamente vietato fumare sia per gli ospiti che per le persone in visita agli stessi; è inoltre vietato conservare alimenti deperibili che possano determinare inconvenienti relativi alle condizioni igieniche.

L'utilizzo del televisore è subordinato al rispetto del regolamento interno che viene sottoscritto al momento del contratto d'ingresso nel rispetto della serena convivenza con gli altri ospiti della struttura.

La distribuzione ed il consumo dei pasti avviene solitamente nelle sale da pranzo del piano in cui si trova la camera. Solo eccezionalmente ed a seguito di decisione della Direzione Sanitaria, per indisposizione dell'ospite, il pasto può essere consumato in camera.

Quando ammesso dalla normativa, a seguito di specifica richiesta e prenotazione, è possibile organizzare la consumazione del pasto insieme ai propri parenti in un tavolo appositamente preparato. Il costo del pranzo per le persone non degenti è indicato in allegato.

### 8.2. La giornata tipo

E' difficile descrivere nel dettaglio una giornata tipo all'interno della struttura poiché l'assistenza e le varie attività sono per la maggior parte personalizzate ed adattate alla necessità della persona, pur tuttavia possiamo individuare alcuni momenti fondamentali da cui la giornata non può prescindere.

#### GIORNATA TIPO

7.00 - 10.00	risveglio e cura della persona
8.00 - 10.00	colazione
9.00 - 11.30	attività educative e riabilitative individuali o di gruppo
12.00 - 13.00	pranzo
13.00 - 15.00	riposo pomeridiano
15.00 - 16.30	merenda

14.30 - 17.00 attività educative e riabilitative

18.00 - 19.00 cena

19.00 – 20.00 preparativi per la notte

Il personale d'assistenza rimane a disposizione degli ospiti per ogni esigenza e per la costruzione di relazioni personali qualificate. Durante la mattinata sono offerte bevande calde o fresche (the, succhi di frutta, ecc.) e, quando la normativa lo consente, durante alcune mattine della settimana gli educatori organizzano gruppi di ospiti da accompagnare all'esterno della struttura per svolgere attività di animazione esterne (visite ai supermercati, a musei o chiese, consumazione di aperitivi ecc.). Per queste attività esterne, ai familiari è richiesto, al momento dell'ammissione alla struttura, il consenso a parteciparvi.

Il pranzo viene servito con un menù molto vario, che si trova esposto nelle sale da pranzo.

Le attività riabilitative o di animazione vengono svolte secondo programmi predefiniti e pubblicizzati per mezzo di apposite bacheche.

Dopo la cena gli ospiti vengono accompagnati a letto. Per coloro che lo desiderano è possibile trattenersi negli spazi comuni a giocare a carte, seguire programmi tv ed altro.

In giornate stabilite sono presenti la parrucchiera e il podologo.

### 8.3. Le dimissioni

La RSA Residenza Primavera si riserva il diritto di dimettere a proprio giudizio gli ospiti il cui comportamento non sia compatibile con la convivenza nell'ambito di una comunità, al fine di tutelare gli altri ospiti presenti. Analogo concetto è valido anche per il comportamento dei parenti.

Il reiterato mancato rispetto delle norme contenute nel regolamento interno e nel contratto da parte degli ospiti o dei loro familiari o visitatori può essere motivo di dimissione dell'ospite. Si specifica che le eventuali dimissioni decise dalla RSA avvengono in forma assistita e protetta coinvolgendo l'ASST e il Comune e sono sempre supportate da relazione del personale medico della RSA.

Sono inoltre accettate dall'Amministrazione dimissioni volontarie da parte di familiari per il rientro dell'ospite al proprio domicilio o per il trasferimento presso altre strutture, che potranno essere presentate dal sottoscrittore dell'impegnativa a partire dal 30° giorno di permanenza presso la RSA mediante modulo da richiedere in Reception, da compilare e consegnare (i) a mano alla Reception da lunedì a venerdì dalle 9 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.00 oppure (ii) con raccomandata A.R. indirizzata alla RSA o tramite posta certificata, che verrà presa in carico il primo giorno lavorativo successivo al giorno della ricezione.

Per quanto attiene le dimissioni per trasferimento presso altra RSA, Residenza Primavera prontamente prende in carico le richieste degli ospiti consegnate su apposito modulo (disponibile contattando la Reception) debitamente compilato e firmato; le tempistiche delle stesse poi non dipendono da Residenza Primavera bensì dalle tempistiche della procedura che la RSA è tenuta a mettere in atto nel rispetto della normativa di volta in volta vigente.

In caso di dimissioni volontarie, è richiesto un periodo di preavviso: (a) fino al giorno 15 del mese successivo, se le dimissioni sono consegnate dal giorno 1 al giorno 15 del mese; (b) fino alla fine del mese successivo, se le dimissioni sono consegnate a partire dal giorno 16 del mese. Qualora, in caso di dimissioni volontarie, le tempistiche della procedura di dimissione (non dipendenti dalla RSA) siano superiori a 30 giorni, il periodo di preavviso sarà prorogato di 15 giorni in 15 giorni.

Qualora l'ospite (o i familiari in sua vece) presenti le dimissioni prima del 30° giorno di permanenza, esse e il relativo preavviso di 15 giorni decorreranno dal 30° giorno di permanenza.

È richiesto all'ospite il pagamento della retta per ogni giorno di degenza, incluso il giorno delle dimissioni; qualora l'Ospite (o i familiari in sua vece) decida di lasciare la struttura prima del termine del periodo di preavviso, i giorni mancanti verranno trattenuti dal deposito cauzionale versato al momento dell'ingresso.

In caso di dimissioni per decesso, verranno rese le giornate di retta pagate in anticipo ad esclusione del giorno del decesso ed ai familiari sarà richiesto di ritirare gli effetti personali dell'ospite entro il giorno successivo.

In caso di dimissioni e/o trasferimento in altra struttura, la RSA si preoccuperà, oltre che a redigere al momento della dimissione una lettera/relazione sullo stato socio-sanitario dell'ospite, qualora si ritenga necessario meglio esplicitare alcuni aspetti sanitari, di mettersi in contatto con i medici della RSA verso la quale l'ospite è destinato o con il MMG.

In ogni caso, su richiesta dei familiari o tutori o amministratori di sostegno dell'ospite, la RSA mette a disposizione la documentazione contenuta nel FASAS ed è disponibile a rilasciare copia della stessa secondo la normativa vigente.

## 9. RAPPORTI CON I PARENTI DEGLI OSPITI E CON LA COMUNITÀ

### 9.1. Gli orari di visita

In generale la RSA accoglie e favorisce la presenza dei familiari e dei conoscenti degli ospiti; la visita di amici e parenti è un momento prezioso e per questo non pone vincoli rigidi di orario per le visite, che dovranno comunque avvenire nel rispetto delle esigenze complessive della vita di comunità e delle attività di quanti operano nella struttura. Sperando di poter riprendere al più presto la consolidata routine inerente le visite dei caregiver, attualmente è necessario rispettare la normativa vigente che definisce limiti e regole alle visite dei parenti.

Per quanto riguarda gli orari di visita:

- L'accesso alla RSA ai visitatori è libero nelle ore diurne dalle 8.00 alle 20.00 e regolamentato dalle 20.00 alle 8.00, previa autorizzazione del medico di struttura.
- La Reception è presente dalle 8.30 alle 18.00; dalle 8.00 alle 8.30 e dalle 18.00 alle 20.00 i familiari saranno accolti dagli operatori assistenziali in turno.
- L'accesso alle camere, quando consentito dalla normativa vigente, è preferibile dalle 09.30 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00. Tale limitazione non riguarda le camere singole.
- Nelle sale da pranzo durante i pasti l'eventuale accesso richiede apposita autorizzazione.
- Per agevolare la partecipazione di tutti gli ospiti alle attività fisioterapiche e alle attività educative-animative, è richiesto ai parenti di consultare la programmazione ed evitare le visite in quei momenti (fatta eccezione per alcune attività in cui sono invitati anche i familiari, come la tombola e le feste di compleanno). Questo perché si tratta di attività che hanno obiettivi mirati utili alla socializzazione ed al mantenimento delle abilità residue e la presenza dei familiari può inficiare uno svolgimento dei percorsi proficuo e funzionale.

Ai visitatori viene richiesto di lasciare la stanza libera durante le attività sanitario-assistenziali e lo svolgimento degli interventi di riordino e pulizia. E' raccomandato in ogni caso di non affollare le camere nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti.

Per qualsiasi richiesta inerente gli orari di visita ai propri familiari occorre rivolgersi all'infermiere di reparto che ha la facoltà di regolare gli orari indicati nel caso in cui ne ravveda la necessità nell'interesse dell'Ospite.

Durante eventuali periodi di emergenza sanitaria in cui gli accessi a visitatori esterni in strutture socio-sanitarie sono limitati e devono essere autorizzati dalla Direzione, la RSA calendarizza incontri tra ospiti e familiari che possano garantire il benessere psico-fisico dell'ospite in condizioni di massima sicurezza e/o visite in presenza tramite le vetrature dell'Area di Vita Collettiva Sud e/o video chiamate per mantenere vive le relazioni con i caregiver (fonti insostituibili di benessere psico-fisico).

Parenti ed Ospiti possono interagire in tutta sicurezza e comodità.

### **9.2. La collaborazione dei familiari è preziosa...**

Quando l'ospite necessita di visite e controlli specialistici esterni alla struttura o accesso in ospedale, i parenti vengono informati al fine di accompagnare il proprio familiare. Qualora il familiare fosse impossibilitato, la struttura provvede a far accompagnare l'ospite da un operatore qualificato e dedicato con addebito del relativo costo esposto in allegato.

Inoltre ai parenti potrà essere richiesta la collaborazione in forma diretta o indiretta e comunque libera, nello svolgimento di programmi individuali finalizzati al miglioramento della qualità della vita degli ospiti. La collaborazione dovrà tener conto ed armonizzarsi con l'attività di tutti gli operatori della struttura.

La RSA favorisce inoltre l'uscita degli ospiti per visite a parenti e ad amici previa informazione al Medico di struttura. In caso di uscita l'ospite e la persona che accompagna l'ospite sono tenuti alla firma su apposito registro presso l'infermeria.

In caso di assenza non segnalata e quindi di allontanamento dalla struttura, la Direzione provvederà ad avvisare i familiari ed a inoltrare denuncia all'autorità competente.

Durante eventuali periodi di emergenza sanitaria le attività sono ridotte, resta comunque valida la massima collaborazione tra la RSA e i familiari a beneficio della serenità degli ospiti.

### **9.3. La valutazione della qualità: il contributo attivo della famiglia e dell'ospite**

La conoscenza del punto di vista dell'Ospite e della sua famiglia sui servizi erogati è di fondamentale importanza per mantenere e migliorare sempre più la qualità della struttura.

Per questo motivo la RSA Residenza Primavera offre diverse possibilità attraverso cui l'Ospite e/o il familiare possono segnalare ed esprimere apprezzamenti, suggerimenti o reclami:

- **Colloquio**

Gli Ospiti e i familiari hanno la facoltà di chiedere un colloquio con la Direzione per esporre il proprio punto di vista o il proprio bisogno. La Direzione raccoglierà la segnalazione del familiare e si confronterà con i responsabili dei servizi coinvolti, sia in caso di apprezzamento sia di segnalazione di disservizio.

- **Compilazione del modulo di segnalazione reclami e suggerimenti**

Si tratta di uno strumento aggiuntivo o alternativo al colloquio, che l'Ospite e/o il familiare possono utilizzare per esprimere la propria valutazione in merito ai servizi offerti.

I moduli di segnalazione reclami e suggerimenti sono disponibili presso la Reception. Una volta compilato il modulo può essere inserito in un'apposita cassetta per garantire l'anonimato.

Sarà proposto un incontro in merito alla segnalazione effettuata solamente qualora il familiare specifichi nel modulo di segnalazione la data, il proprio nome e cognome, nome e cognome dell'Ospite di cui si è familiari e apponga la propria firma. L'incontro si effettuerà entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo o suggerimento.

- **Rilevazione del livello di soddisfazione da parte di Ospiti, famigliari ed operatori**

Annualmente viene richiesto ad Ospiti e familiari di compilare un questionario che ha l'obiettivo di rilevare il livello di qualità da loro percepito su tutti i servizi erogati. La compilazione è anonima.

La collaborazione di tutti i familiari è molto importante perché una rilevazione con carattere di rappresentatività può aiutare la Direzione della struttura ad individuare i punti di forza e i potenziali punti di debolezza, in cui è necessario investire in termini di impegno e risorse.

Al termine della rilevazione annuale i risultati vengono socializzati e condivisi con Ospiti e famiglie in uno specifico incontro.

La rilevazione annuale della qualità coinvolge anche gli Operatori della RSA, ai quali viene chiesto annualmente di compilare un questionario, con l'obiettivo di conoscere il livello percepito di soddisfazione relativo al loro lavoro.

I moduli "Segnalazione reclami e suggerimenti" e "Questionario di soddisfazione" sono allegati alla presente Carta dei Servizi. Annualmente verrà fornito il questionario di gradimento che, una volta raccolte le informazioni, verrà presentato nel corso di una riunione aperta a tutti i parenti e agli ospiti che desiderano partecipare.

Questo è un importante momento di verifica che consente alla dirigenza della RSA di calibrare il servizio offerto e di porre quei correttivi che dovessero rendersi necessari.

Oltre ad essere un momento di verifica, risulta un momento fondamentale per consentire all'Ospite e ai suoi familiari di poter far valere i propri diritti qualora vi siano delle problematiche da segnalare. Oltre alla possibilità di segnalazione, è sempre possibile richiedere un colloquio con la Direzione avente lo scopo di tutelare i propri diritti. Per quanto attiene livelli superiori di tutela, come indicato anche nel sito dell'ATS della Provincia di Bergamo ([www.ats-bg.it](http://www.ats-bg.it)), vi è la possibilità di confrontarsi gratuitamente con l'UPT (Ufficio di Pubblica Tutela) che costituisce un uno strumento di tutela delle persone che accedono ai servizi ed alle prestazioni sociali, sanitarie e sociosanitarie. Altresi vi è la possibilità di confrontarsi con l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) dell'ASST Bergamo Est, chiamando il n. 035.306.3768 (dalle ore 9.00 alle 12.00), mandando un fax al n. 035.306.3783 o scrivendo una mail all'indirizzo [urp@asst-bergamoest.it](mailto:urp@asst-bergamoest.it), specificando nome, cognome, data di nascita e recapito telefonico.

Resta possibile anche rivolgersi al Difensore Civico Regionale qualora non sia presente nel proprio Comune.

## **10. CONSENSO INFORMATO E TUTELA DELLA PRIVACY**

All'atto dell'ingresso, la RSA provvede ad acquisire il consenso al trattamento dei dati sensibili, nonché il consenso alle cure.

Residenza Primavera intende mettere in atto tutte le strategie assistenziali possibili atte ad evitare la contenzione degli ospiti, tuttavia, in caso di necessità di utilizzo di mezzi di prevenzione e protezione individuale in relazione a rischio di caduta verrà acquisito specifico consenso.

L'ospite decide dopo avere ricevuto informazioni chiare ed esaurienti anche sui rischi relativi alle diverse modalità di intervento e di cura.

La procedura relativa all'obbligo del consenso, non solleva comunque il medico dal comunicare e condividere le scelte sanitarie e dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta di esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo coscienza.

Inoltre tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui o alle persone designate attraverso il consenso.

Il trattamento dei dati personali avviene nel pieno e totale rispetto della normativa europea GDPR 679/2016 e successive modifiche, comunque, solo ed esclusivamente limitatamente alle informazioni necessarie per adempiere ad obblighi di legge legati all'attività specifica della RSA.

## **11. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

E' possibile chiedere copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario tramite richiesta scritta da indirizzare al Responsabile Sanitario della RSA Residenza Primavera secondo la modulistica interna (da richiedere in Reception).

I tempi di rilascio della copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario sono a norma di legge, fino a un massimo di 7 giorni dalla data di consegna della richiesta. Il costo è di € 80,00 oltre IVA.

## **12. LE NORMATIVE VIGENTI A CUI SI ISPIRA LA VITA DI COMUNITÀ**

### **12.1. La tutela della Privacy (legge 679/2016)**

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti lo stato di salute psico-fisico degli ospiti della RSA, fornendo solo all'ospite stesso o a persone da lui designate le notizie a lui riguardanti. Il trattamento dei dati personali avviene nel pieno e totale rispetto della legge 679/2016 e, comunque, solo ed esclusivamente limitatamente alle informazioni necessarie per adempiere ad obblighi di legge legati all'attività specifica della RSA.

### **12.2. Il fumo (legge 584/75 e legge 3 del 16.01.2003)**

Per il rispetto della propria ed altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare nelle camere e negli ambienti comuni.

### **12.3. Il trattamento degli alimenti (HACCP D.lvo 193/07)**

La RSA Residenza Primavera ha appaltato il servizio di ristorazione ad una società specializzata che garantisce il rispetto delle normative per l'igiene degli alimenti nel rispetto delle prescrizioni del D.Lvo 193/07 sia per il controllo del processo di preparazione che nella fase di distribuzione dei cibi. In ogni caso la RSA effettua degli *audit* con prelievo di campioni per verificare che il servizio rispetti quanto previsto in capitolato e le normative di igiene ai sensi della HACCP.



Presso la cucina della RSA quotidianamente si applicano procedure di autocontrollo e verifica degli alimenti.

#### **12.4. Il rispetto dell'ambiente (D.lvo 152/2006)**

Nella RSA è in funzione il servizio per il ritiro e lo smaltimento dei rifiuti speciali ospedalieri e degli oli esausti prodotti dalla cucina secondo il sistema SISTRI DM 17.12.2009. Si attua, inoltre, la raccolta differenziata come indicato dal Comune di Albano Sant'Alessandro.

#### **12.5. Modello Organizzativo e Gestionale e Codice Etico (D.Lgs 231/2001)**

La RSA si impegna a non compiere, né agevolare alcun atto che possa in alcun modo integrare gli estremi di uno o più reati previsti dal D.lgs. 231/2001 e successive modifiche ed integrazioni e richiede a tutte le proprie controparti la presa visione dei contenuti del Modello Organizzativo e Gestionale e del Codice Etico adottati dalla RSA (esposti in RSA e pubblicati nel sito internet [www.residenzaprimalvera.it](http://www.residenzaprimalvera.it)) assumendo l'obbligo di conformarsi ad essi in tutti i rapporti con la RSA.

È richiesto alle controparti di segnalare tempestivamente all'Organismo di Vigilanza della RSA qualunque situazione di cui venga a conoscenza, nei rapporti con la RSA, che possa avere rilevanza ai sensi dell'applicazione del D.Lgs. 231/2001 o del Codice Etico.

Per la RSA: Organismo di Vigilanza c/o RSA Residenza Primavera Albano S.A. -Via Lega Lombarda (1167) n. 12 oppure Treviolo-Via Gorizia 18.

Il trattamento dei dati degli eventuali soggetti segnalanti e segnalati avviene nel rispetto della legge.

## ALLEGATO N. 1 – MENÙ TIPO

### Menù Invernale

### 1<sup>a</sup> Settimana

<i>Pranzo</i>		<i>Cena</i>
<i>Risotto con salsiccia Maccheroni pomodoro e pesto Pollo allo spiedo Crocchette di merluzzo Verdure miste al gratin</i>	<i>Lunedì</i>	<i>Passato di verdura Gorgonzola con polenta Broccoli all'olio</i>
<i>Spaghetti al pomodoro con acciughe Gnocchi burro e salvia Fesa di tacchino al forno Hamburger vegetariano Spinaci al burro</i>	<i>Martedì</i>	<i>Riso con piselli Mortadella Insalata verde</i>
<i>Fusilli al pomodoro Risotto alla parmigiana Spezzatino di vitello al vino bianco Strudel di ricotta e spinaci Peperonata</i>	<i>Mercoledì</i>	<i>Crema di porri e patate Frittata alla campagnola Carote grattugiate</i>
<b>PIATTO UNICO</b> <i>Coniglio alla bergamasca con polenta Mezze penne al pomodoro con olive Polpettine di bovino al forno Piselli in umido</i>	<i>Giovedì</i>	<i>Minestra di verdure e orzo Tortino di ricotta e carote Patate al forno</i>
<i>Orecchiette al pesto di broccoli Risotto alle vongole Trancio di verdesca ai capperi Capù "involtini di verza" Fagiolini all'olio</i>	<i>Venerdì</i>	<i>Crema di carote Polpettone con verdure Erbe all'olio</i>
<i>Penne al ragù di pesce Farfalle al pesto Petto di pollo al limone Frittata al forno Cavolfiori al burro</i>	<i>Sabato</i>	<i>Pizza margherita Prosciutto cotto Barbabietole al prezzemolo</i>
<i>Lasagne ai funghi Risotto al pomodoro fresco Arista al latte Carpaccio di manzo al grana Carote all'olio</i>	<i>Domenica</i>	<i>Tortellini in brodo Sformato di patate Fagiolini</i>

La RSA garantisce un menù specifico per gli Ospiti che devono seguire diete speciali.

## ALLEGATO N. 2 – LA CARTA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI

### La carta dei diritti degli anziani

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale, ma perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie ed esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale e rende ragione alla constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile, culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati).
- agenzie di formazione e, in genere, mass media
- famiglie e formazioni sociali

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di giustizia sociale, enunciato nell'art. 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio di solidarietà, enunciato nell'art. 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società ad alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio di salute, enunciato nell'art. 32 della Cost., là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che al concetto di salute affermato dalla Organizzazione Mondiale della Sanità (O.M.S.) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986)

La persona anziana ha il diritto:

- 1) di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà
- 2) di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi della Costituzione, le proprie credenze e le proprie opinioni
- 3) di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti del proprio ambiente di appartenenza
- 4) di conservare la libertà di scegliere dove vivere, di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce l'adeguatezza dei mezzi terapeutici rispetto ai propri bisogni
- 5) di vivere con chi desidera, se ne sussistono le condizioni e di avere una vita di relazione soddisfacente
- 6) di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali e professionali e di poter conservare la propria originalità creativa
- 7) di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compreso l'omissione di interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita ed aumentare il desiderio ed il piacere di viverle
- 8) di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate di trattamenti di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione, senza discriminazioni legate all'età
- 9) di essere messo in condizioni di godere e conservare la propria dignità personale anche nei casi di perdita parziale o totale della propria autonomia psicofisica

La Società e le Istituzioni hanno il dovere:

1. di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi adeguati decisi non in funzione della sua età anagrafica ma in base ai parametri della sua qualità di vita
2. di rispettare ed integrare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane anche se l'evoluzione storico-sociale ha reso gli stessi anacronistici
3. di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, riconoscendo loro il valore senza venir meno all'obbligo di aiuto evitando di "correggerle" o di "deriderle"
4. di accudire e curare l'anziano nell'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento del proprio stato di salute, privilegiando, ove possibile, il contesto domiciliare.
5. di favorire per quanto possibile, la convivenza con i familiari, sostenendo e stimolando ogni opportunità di integrazione
6. di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere, conservare e sviluppare le proprie attitudini personali e professionali. Di metterla nelle condizioni di poter esprimere la propria emotività, riconoscendole il suo valore
7. di contrastare in ogni ambito della società ogni forma di prevaricazione e di ghettizzazione, favorendo altresì ogni forma di integrazione sociale che gli permetta d'integrare liberamente con tutte le fasce d'età presenti nella popolazione
8. di attuare nei confronti degli anziani che presentano deficit o disabilità ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione, coinvolgendo ove possibile i famigliari e gli operatori socio-sanitari
9. di operare affinché anche nelle situazioni più compromesse e/o terminali siano potenziate le capacità residue di ogni persona, assicurando un clima di accettazione, condivisione e solidarietà garantendo così il pieno rispetto della dignità dell'uomo.

**ALLEGATO N. 3 – MODULO PER LE SEGNALAZIONI**

**MODULO per le SEGNALAZIONI**

DATA

OSPITE

CAMERA/LUOGO

PIANO

GRADO DI PARENTELA DEL SEGNALATORE

SEGNALAZIONE DEL PROBLEMA	

PROBLEMA GIA' SEGNALATO  SI  NO

SE SI A CHI: ..... IN DATA .....

IL VOSTRO CONSIGLIO PER RISOLVERE IL PROBLEMA SEGNALATO

Recapiti per essere contattati

telefono

e\_mail

Firma

.....

(obbligatoria)

**La presente potrà essere consegnata in busta chiusa presso la reception.**

**Ci impegniamo a dare una risposta in merito entro 15 giorni dalla segnalazione. Grazie per la collaborazione.**

**Residenza Primavera**

## ALLEGATO N. 4 – QUESTIONARIO SULLA QUALITÀ

DATA: .....

---

### SESSO

maschio                       femmina

---

### VIVE NELLA RESIDENZA DA

meno di 6 mesi       più di 6 mesi

---

### INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO

ospite                       familiare

Se familiare, specificare:

Coniuge  
 Figlio/Figlia  
 Nipote  
 Altro .....

---

### È SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?

*Carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)*

Molto                       Abbastanza                       Poco                       Molto poco

*Orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni*

Molto                       Abbastanza                       Poco                       Molto poco

---

### È SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA?

*Ambienti comuni: aspetto, Comodità, temperatura, ventilazione, luminosità*

Molto                       Abbastanza                       Poco                       Molto poco

*Camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità*

Molto                       Abbastanza                       Poco                       Molto poco

---

### È SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?

*Cura dedicata all'igiene personale*

Molto                       Abbastanza                       Poco                       Molto poco

*Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti*

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco

---

**È SODDISFATTO DEL SERVIZIO RISTORAZIONE?**

*Qualità dei pasti*

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco

*Quantità dei pasti*

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco

*Varietà del menu*

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco

*Possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute*

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco

---

**È SODDISFATTO DEL SERVIZIO LAVANDERIA?**

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco

---

**È SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?**

*Orari apertura alle visite*

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco

*Orari pasti*

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco

*Orari sonno/veglia*

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco

---

**È SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITÀ E SOLLECITUDINE DELLA DIREZIONE E DEL PERSONALE SANITARIO E ASSISTENZIALE?**

*Direzione*

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco



Personale medico

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco

Infermieri

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco

Fisioterapisti

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco

Educatrici

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco

Personale ausiliario (ASA)

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco

---

**È SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' EDUCATIVE?**

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco

---

**È SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA?**

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco

---

**È SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?**

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco

---

**COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?**

Serena  Malinconica

---

**È SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO CON GLI ALTRI OSPITI/FAMILIARI?**

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco

---

**È SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO CON IL PERSONALE SANITARIO-ASSISTENZIALE?**

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco

---

**PERCEPISCE CORTESIA, DISPONIBILITA' ED UMANITA' DA PARTE DEL PERSONALE NEI SUOI CONFRONTI?**

Molto  Abbastanza  Poco  Molto poco

---

---

**RITIENE CHE LE RETTE PAGATE IN RELAZIONE AI SERVIZI PRESTATE SIANO?**

- Giuste                       Alte                       Molto alte                       Molto poco

**MOTIVO DEL RICOVERO NELLA NOSTRA RSA?**

- Lungodegenza                       Sollievo post evento acuto e periodo di degenza in ospedale                       Sollievo estivo

**COME E' VENUTO A CONOSCENZA DELLA NOSTRA RSA?**

- Consigliata da struttura (Ospedale/RSA/altro)                       Consigliata dal medico di base                       Consigliata da Assistente Sociale                       Passaparola
- Vista Passando                       Sito Internet                       L'Eco di Bergamo                       Volantino
- Pubblicità su Bergamo Salute

**E' IN LISTA D'ATTESA IN ALTRE RSA?**

- Si                       No

**SE TROVASSE POSTO IN ALTRA RSA CONTRATTUALIZZATA (più economica) SI SPOSTEREBBE?**

- Si                       No
-

## ALLEGATO N. 5 - RETTA GIORNALIERA DI RICOVERO IN LUNGODEGENZA E IN DEGENZA DI SOLLIEVO

La retta giornaliera per posto letto varia a seconda della tipologia di camera:

- CAMERA DOPPIA: € 94,00 giornalieri
- CAMERA SINGOLA € 106,00 giornalieri
- CAMERA DOPPIA A USO SINGOLA: € 125,00 giornalieri

Per i primi 60 giorni di permanenza la tariffa giornaliera sarà di € 110,00.

A seguire, sino alla fine del mese in cui cadrà il 120° giorno di permanenza, la retta sarà maggiorata rispetto alle tariffe sopraindicate come segue:

- Camera doppia: maggiorazione di € 4 al giorno
- Camera singola: maggiorazione di € 6,00 al giorno
- Camera doppia a uso singola: maggiorazione di € 8 al giorno

La retta di ricovero, che comprende sia la giornata di ingresso sia la giornata di dimissione, deve essere pagata anticipatamente e corrisposta entro il quinto giorno rispetto al mese a cui è riferita tramite assegno o bonifico bancario.

Nel rispetto della DGR XI/3226 del 09/06/2020 e successive indicazioni di Regione Lombardia / ATS Bergamo, in caso di richiesta di dimissioni volontarie per trasferimento presso altra RSA, Residenza Primavera è tenuta a mettere in atto iter specifici che potrebbero posticipare il giorno delle dimissioni (per cause non dipendenti da Residenza Primavera).

In caso di mancato pagamento della retta protratto per 30 giorni, la RSA ha la facoltà di dimettere l'ospite in ambiente protetto, trattenendo dal deposito cauzionale quanto dovuto o avviando procedure legali.

La retta di ricovero viene stabilita dalla Direzione ed è a carico delle persone fisiche firmatarie dell'impegnativa o responsabili a norma del Codice Civile che al momento dell'ingresso sottoscrivono l'impegnativa di ricovero.

Sono accolti anche Ospiti per **Degenza di sollievo per un periodo minimo di 30 giorni**, applicando la tariffa giornaliera di € 110,00.

Il soggiorno è in camera doppia, qualora l'ospite desideri soggiornare in camera singola è prevista una maggiorazione di € 14,00/giorno e in camera doppia a uso singola di € 35,00/giorno.

**Pacchetti riabilitativi motorio, logopedico, neuro-cognitivo: € 100,00 cad.**

### SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

La retta giornaliera comprende le spese per le prestazioni di tipo alberghiero, sociale, culturale e ricreativo oltre ai servizi specifici di carattere assistenziale, sanitario e riabilitativo così come descritti nella Carta dei Servizi.

La retta è dovuta anche in caso di assenza dell'ospite a qualsiasi titolo avvenga. La retta sarà ridotta del 10% per le assenze che vanno dal 31° giorno al 60°, mentre sarà ridotta del 20% per le assenze dal 61° giorno al 90° giorno.

## SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

La retta non comprende i servizi di seguito elencati, che sono facoltativi e con un onere a carico dei familiari; coloro che non desiderano questi servizi provvederanno in autonomia a fornire la RSA di quanto necessario per la corretta cura dell'ospite.

- Lavaggio degli indumenti personali dell'ospite (Eur 78,00/mese oltre IVA)
- Alcuni presidi specifici (es. deambulatore, presidi per incontinenza personalizzati, ecc.)
- Visite specialistiche
- Trasporti in ambulanza per visite mediche programmate presso ambulatori esterni o Ospedali
- Accompagnamento da parte di operatore della RSA per visite/esami esterni alla struttura o assistenza personalizzata da parte di operatore della RSA, che potrà essere richiesta dalla RSA stessa qualora le condizioni psico-fisiche dell'ospite lo richiedessero e i familiari non dovessero provvedere (Eur 25,00/ora oltre IVA)

La RSA propone altresì i seguenti servizi aggiuntivi su prenotazione:

- Il servizio di Parrucchiera (Tariffario esposto in RSA)
- Il Podologo (Tariffario esposto in RSA)
- Il servizio di fisioterapia aggiuntivo rispetto ai trattamenti garantiti dalla RSA secondo la normativa vigente, che include un Piano di Intervento Riabilitativo personalizzato e interventi specifici (percorso riabilitativo da concordarsi al momento dell'ingresso o durante la permanenza in RSA)
- La visita specialistica del Medico Fisiatra, volta alla predisposizione di un programma riabilitativo specifico, alla valutazione, prescrizione e controllo degli ausili, a consulenza per eventuali agevolazioni (Tariffario esposto in RSA)
- La visita specialistica e i percorsi riabilitativi della Logopedista, professionista sanitario che si occupa della prevenzione, della valutazione e della riabilitazione dei disturbi della voce, del linguaggio orale e scritto e della deglutizione (Tariffario esposto in RSA)

Quando consentito dalla normativa, la RSA dà la possibilità ai familiari di pranzare insieme con gli Ospiti sia quotidianamente sia in occasione di festività particolari, su prenotazione e alla tariffa di volta in volta stabilita.

L'Area Commiato è a disposizione delle famiglie che volessero usufruirne, sia per la sola vestizione della salma in forma autonoma (Eur 150,00 oltre IVA) sia per la permanenza presso la Sala del Commiato (Eur 150,00 al giorno oltre IVA per ogni giorno di utilizzo, sia esso completo o parziale). Come previsto dal Regolamento della RSA, alle Agenzie di Onoranze Funebri sarà richiesto: (a) il deposito di un assegno di € 1.000,00 presso gli Uffici Amministrativi a titolo di deposito cauzionale, che sarà restituito alla fine del mese oppure dopo 10 giorni dall'utilizzo dello spazio se l'ultimo giorno di utilizzo è successivo al 20 del mese, a condizione che gli ambienti e gli oggetti della struttura non siano stati danneggiati, ad insindacabile giudizio della RSA; (b) la dichiarazione in merito alla regolarità di assunzione e gestione del proprio personale.