Istituto
San Giuseppe

Carta dei Servizi
Residenza Sanitaria Assistenziale

DELLE SUORE ORSOLINE DI MARIA VERGINE IMMACOLATA DI GANDINO
Via Bellavista,3 – 24030 VILLA D'ADDA (BG) – Tel.035 791057 – Fax 035 790239
www.rsasangiuseppe.it - direzione@rsasangiuseppe.it - info@rsasangiuseppe.it

Gentile Signora,
Egregio Signore,

La Congregazione delle Suore Orsoline di Maria Vergine Immacolata di Gandino è lieta di presentarLe la Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale dell'Istituto San Giuseppe di Villa D'Adda.

La Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare i vari servizi offerti dall'Istituto a favore delle famiglie e degli anziani e consente di meglio conoscere la struttura e comprendere, in modo consapevole, se i servizi erogati possano rispondere ai bisogni e alle aspettative di ogni singolo nucleo familiare.

Inoltre, per chi decide di accordarci la propria fiducia, la Carta dei Servizi è un utile strumento per facilitare l'ingresso attraverso la migliore conoscenza dei servizi e la consapevolezza dei propri diritti e doveri. Tutto ciò nello spirito di fattiva e reciproca collaborazione.

La comunità religiosa offre la propria disponibilità a soddisfare l'eventuale bisogno spirituale degli Ospiti come attuazione del carisma del fondatore.

La Comunità delle Suore

INDICE

La Storia 4
Mission 4
Organizzazione 5
Codice etico e modello organizzativo 5
Come raggiungerci 5
Possibilità di visita alla struttura 5
Destinatari 7
Modalità di accesso ai servizi dell'Istituto 7
Criteri per l'accesso 7
L'Accoglienza e la presa in carico dell'Ospite 8
Contratto di ingresso 8
Rette di degenza 8
Giornata tipo 9
Menù 10
Orari di visita 10
Servizi 11
Attività di volontariato 12
La Formazione continua 12
Regolamento e norme di comportamento per Ospiti e Familiari 13
Trasferimenti interni 13
Accesso alla documentazione sanitaria 13
Consenso Informato e Privacy 13
Dimissione 13
La valutazione della qualità 14

Allegati:

A Rette: Prestazioni incluse ed escluse dalla retta
B Carta dei diritti della persona anziana
C Regolamento e norme di comportamento per familiari ed Ospiti
D Scheda per la segnalazione di suggerimenti, reclami ed apprezzamenti
E Questionario per la rilevazione della soddisfazione di Ospiti e familiari
F Menù tipo settimanale

La Storia

"Dare, accogliere, condividere.
L'assistenza come segno d'amore ha radici profonde e s'innesta su una lunga tradizione.
Assistere gli altri è una forma di intervento nel mondo, rendere gesto concreto la Parola di Dio".

È il 1818. Don Francesco della Madonna, parroco di Gandino, fonda la Congregazione delle Suore di M.V.I. con il preciso scopo di provvedere all'istruzione e alla formazione umana e cristiana della gioventù femminile del paese.

Don Francesco, attento ai segni dei tempi e sensibile al problema della sofferenza, apre la congregazione al carisma assistenziale che, insieme al carisma educativo, costituisce la missione della Congregazione.
Da quel momento le iniziative si moltiplicano: fra queste l'Istituto San Giuseppe si rivolge alla cura delle persone anziane.
Le Suore Orsoline, iniziano ad operare in Villa D'Adda nel 1922, nei locali del Pio Ricovero di proprietà comunale, accogliendo i poveri del paese.

L'Istituto San Giuseppe come lo conosciamo oggi, inizia l'attività nel 1950, negli spazi della ex Società Filature Seriche Riunite, siti nella parte alta del paese.
Nella filanda, opportunatamente adattata al nuovo scopo, le Suore Orsoline vi si trasferiscono con una quarantina di Ospiti nell'ottobre dello stesso anno.

Anche gli spazi vengono ampliati e migliorati.
La prima ristrutturazione risale agli anni 1951 – 1954, quando vengono attuati lavori di radicale rinnovo ed ampliamento della casa, ampliamento che consentirà di ospitare 200 persone tra cui un gruppo di ex carcerati.

Successivamente, nel 1986, si costruisce una nuova ala che definisce l'attuale conformazione. Lo sforzo rivolto alla modernizzazione è sempre vivo e costante.

Una caratteristica che rimane costante durante tutta la storia della struttura è ***l'attenzione al bisogno dell'anziano***, come ben espresso dalle parole di Madre Dositea Bottani, Superiora Generale: *le cure e il trattamento degli Ospiti siano qualificati e lo stile della convivenza rispecchi il più possibile quello della "famiglia di figli benedetti del Padre".*

Oggi l'Istituto può vantare una struttura funzionale e confortevole per gli Ospiti che la abitano, Ospiti che secondo il carisma della Congregazione sono "icona" vivente di Cristo (Mt. 25,31-46).

Mission

La Mission dell'Istituto San Giuseppe si qualifica nel promuovere la cura e l'assistenza della persona anziana, con piena attenzione a tutti i suoi bisogni.
Ciò significa innanzitutto riconoscere e valorizzare la centralità delle relazioni che hanno caratterizzato la vita degli anziani accolti e continuano a dare ad essa valore e significato.
La famiglia è il centro di ogni progettualità.
L'Istituto San Giuseppe si pone a servizio della famiglia, come sostegno concreto, per consentirle di realizzare pienamente i compiti di cura, affettivi e relazionali che sono propri di ogni legame generazionale.
I valori con cui l'Istituto persegue la Mission si ispirano alla Dottrina Sociale della Chiesa Cattolica e pongono attenzione alla vita della persona intesa come mistero e valore, nel dialogo costante anche con visioni diverse dalla propria.

Organizzazione

La Residenza Sanitaria Assistenziale dell'Istituto San Giuseppe è amministrata e gestita dalla Congregazione delle Suore Orsoline di Maria Vergine Immacolata di Gandino avente sede legale a Bergamo.
La Congregazione è governata ordinariamente dalla Superiora Generale con il suo Consiglio.
La Superiora Generale nomina la Direttrice dell'Istituto a cui sono affidate le decisioni in merito alla gestione e all'amministrazione della struttura.

Codice etico e modello organizzativo

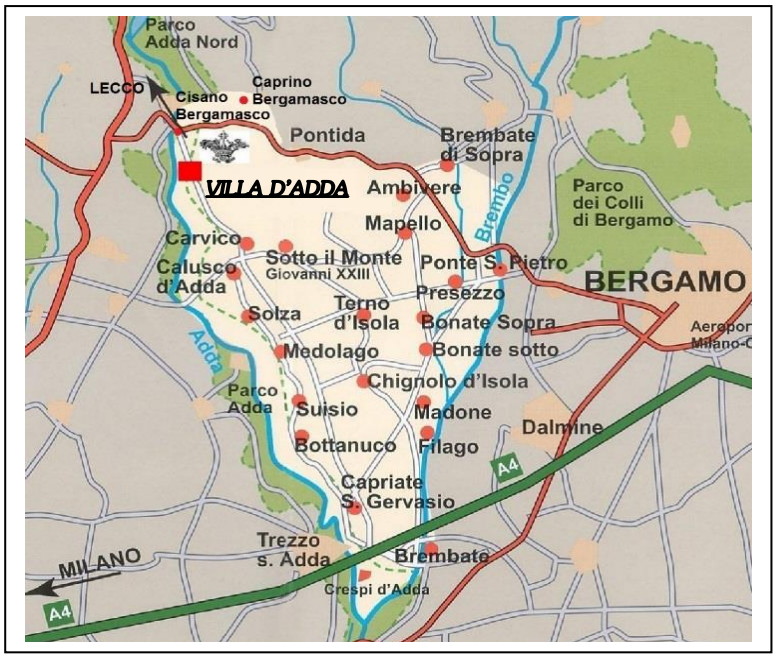
Come previsto dalla normativa vigente, l'Istituto San Giuseppe si è dotata dei seguenti documenti:

- Codice Etico, documento fondamentale accessibile agli interlocutori dell'Istituto San Giuseppe attraverso la consegna diretta, la possibilità di presa visione presso la portineria o sul sito internet.
- Modello Organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

Come raggiungerci

L'Istituto San Giuseppe è posto nel Comune di Villa D'Adda, in zona collinare.

L'area è situata tra le provincie di Lecco e Bergamo ed è prossima al territorio milanese.
L'Istituto è raggiungibile facilmente sia in automobile o attraverso l'utilizzo di mezzi pubblici.



<u>In auto:</u>
Dall'autostrada A4 Milano – Venezia, uscire a Capriate S. Gervasio e imboccare la S.P. n. 170 Rivierasca in direzione Sotto il Monte Giovanni XXIII. Procedere sino a Calusco d'Adda e, incrociata la S.P. n. 169 svoltare a destra in direzione Carvico. Seguire poi le indicazioni per Villa D'Adda e per l'Istituto San Giuseppe.

<u>Mezzi pubblici</u>
Dalle stazioni ferroviarie di Bergamo, Calusco D'Adda e Cisano Bergamasco partono autobus di linea che fermano a 500 metri dalla struttura.

Distanze da:		**Ospedali**	
Bergamo	21 Km	Merate	8 Km
Lecco	25 Km	Ponte San Pietro	7 Km
Milano	45 Km		

Possibilità di visita alla struttura

Si specifica che la possibilità di visita presso la struttura è condizionata dalle normative vigenti in relazione all'emergenza sanitaria COVID-19.
E' disponibile sul sito www.rsasangiuseppe.it un tour virtuale dell'Istituto.
Per ulteriori informazioni contattare il 035/791057.

Descrizione della struttura

"*La casa siamo noi, solo un po' più grandi*". Sono parole di Gibran, l'autore del Profeta, ma potrebbero essere state pronunciate da uno dei nostri fondatori.

Per questo poniamo da sempre la massima attenzione alla cura delle persone e cerchiamo di predisporre, arredare e mantenere ambienti accoglienti e funzionali.

L'Istituto San Giuseppe di Villa D'Adda è una **Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani accreditata dalla Regione Lombardia.**
L'accreditamento rappresenta il riconoscimento alla struttura del possesso dei requisiti strutturali, gestionali e organizzativi stabiliti dalla Regione.
La Residenza Sanitaria Assistenziale gestita dall'Istituto San Giuseppe è accreditata e contrattualizzata per l'accoglienza di **220 Ospiti**, uomini e donne, con diversi gradi di disabilità compresa la non autosufficienza totale.
Sono dedicati 30 posti letto al Nucleo Alzheimer protetto, chiamato "**Nucleo Arcobaleno**", in cui vengono accolte le persone affette da demenza con gravi disturbi comportamentali.

Inoltre l'Istituto San Giuseppe gestisce 10 posti autorizzati, volti ad offrire **ricoveri temporanei,** a carattere privato, finalizzati a sostenere situazioni di emergenza delle famiglie.

L'Istituto si trova a metà collina, in posizione panoramica nel Parco dell'Adda. Due sono gli edifici principali: il blocco est, più grande, ed il blocco ovest, denominato Residenza Madonna del Bosco.
Le camere, collocate all'interno delle Residenze, sono ad uno, due e tre posti letto.

BLOCCO EST

PIANO INFERIORE
- Palestre
- Locali per le terapie fisiche
- Studio medico fisiatra
- Sede operativa A.D.I.
- Sala di aggregazione
- Spogliatoi personali
- Ufficio Cooperative
- Sala della Luce

PRIMO PIANO
- Residenza "Don Francesco della Madonna"

TERZO PIANO
- Comunità delle religiose

PIANO TERRA
- Portineria
- Direzione
- Uffici amministrativi
- Studio Responsabile Sanitario
- Studio Psicologa – Psicoterapeuta
- Studio Assistenti Sociali
- Sala di Proiezione
- Spazio Educatori
- Studio Medico
- Area ristoro
- Sala fumatori
- Parrucchiere
- Salone polifunzionale
- Veranda attigua alla Chiesa
- Residenza "La Pineta"

SECONDO PIANO
- Residenza "San Camillo"
- Residenza "Nucleo Arcobaleno"

BLOCCO OVEST

PIANO INFERIORE
- Cucina
- Magazzini

PIANO TERRA
- Cappella della Trinità
- Soggiorni
- Spazio aperto sulla valle dell'Adda

PRIMO PIANO
- Madonna del Bosco - Residenza "Madre Dositea"
- Terrazzo panoramico

SECONDO PIANO
- Madonna del Bosco - Residenza "Madre Gesuina"

Il complesso è circondato da giardini, attraversati da ampi vialetti che consentono l'accessibilità anche agli Ospiti con carrozzina. Al centro del giardino d'ingresso è posta una fontana a base circolare con vari giochi d'acqua e colori, luogo di incontro fra Ospiti e familiari.

I due edifici sono collegati da un ampio e luminoso sottopasso, volto a rendere più funzionale l'accesso ai vari servizi. La Chiesa, dedicata a San Giuseppe, è il fulcro dell'intera struttura. Posta all'ingresso principale è luogo privilegiato di preghiera e incontro tra gli Ospiti dell'Istituto e gli abitanti del territorio.

Destinatari

La Residenza Sanitaria Assistenziale dell'Istituto San Giuseppe eroga prese in carico di lungo-assistenza rivolte ad anziani fragili, di norma ultrasessantacinquenni e residenti in Regione Lombardia.
Il Nucleo Alzheimer, nello specifico, si rivolge ad anziani affetti da demenza grave che necessitano di particolare protezione ed assistenza.

Modalità di accesso ai servizi dell'Istituto

.

Documentazione necessaria per presentare la domanda di ingresso in Istituto

La domanda di ingresso in Istituto 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.

Per la presentazione della domanda di ingresso è necessario compilare i modelli predisposti dall'ATS di Bergamo, disponibili sul sito internet dell'Istituto San Giuseppe www.rsasangiuseppe.it o sul sito dell'ATS. La domanda di ingresso completa (comprensiva di scheda sanitaria, scheda sociale, copia di carta di identità, tessera sanitaria, tessere di esenzione, verbale di riconoscimento di invalidità civile, eventuale nomina di amministratore di Sostegno o tutore) deve essere inviata all'indirizzo e-mail info@rsasangiuseppe.it

Non saranno accettate domande incomplete.

Durante l'emergenza sanitaria COVID-19 si raccomanda di prediligere l'invio delle richieste a mezzo e-mail. In caso di impossibilità ad inviare la domanda di ingresso tramite e-mail è possibile contattare la portineria dell'Istituto San Giuseppe al recapito telefonico 035/791057 e fissare un appuntamento finalizzato alla sola consegna della documentazione. La consegna della domanda di ingresso presso la portineria potrà essere effettuata da lunedì a sabato dalle 09.00 alle 18.00 e solo su appuntamento.

Criteri per l'accesso

Le domande di ingresso vengono esaminate da apposita commissione designata. In caso di idoneità al ricovero in struttura la domanda di ingresso viene inserita nella lista d'attesa formulata secondo un criterio che riconosce la priorità di accesso alle situazioni urgenti e non procrastinabili.

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

La data di presentazione della domanda di ingresso non rappresenta criterio significativo nella definizione della lista d'attesa.

Le liste d'attesa vengono aggiornate, di norma, ogni mese.

L'Accoglienza e la presa in carico dell'Ospite

Consapevoli di quanto sia straordinariamente delicato il momento dell'ingresso, l'Istituto ha organizzato 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.

Si specifica che, durante l'emergenza sanitaria COVID-19, gli ingressi in struttura sono regolati dalle normative regionali vigenti (DGR 3226/20 e smi) e dai protocolli derivanti.

Dopo la conferma della famiglia circa l'ingresso, l'èquipe avvia un processo di preparazione per l'accoglienza del nuovo Ospite: l'équipe assistenziale recepisce tutte le informazioni necessarie per attuare, sin dall'ingresso, un'assistenza ed una presa in carico adeguata dell'anziano e della sua famiglia iniziando così il processo di accoglienza dell'anziano e, dopo un periodo di ragionevole osservazione dei suoi bisogni e delle sue risorse, viene stilato in èquipe 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 attiva della famiglia è fondamentale per una buona elaborazione del ricovero in Istituto.

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.

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.

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 l'Istituto e l'Ospite dal momento del ricovero.
Nel contratto vengono infatti esplicitate norme, regolamenti, prestazioni e servizi che l'Istituto è tenuto 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.

Rette di degenza

A fronte delle prestazioni erogate dalla R.S.A., lo stipulante si impegna alla corresponsione mensile della retta prestabilita dall'Istituto stesso. In caso di pluralità di stipulanti essi si impegnano in solido tra loro al pagamento della retta.
A garanzia dell'adempimento lo stipulante è tenuto a versare, unitamente alla prima mensilità, una somma a titolo di cauzione, fruttifera, che verrà restituita al termine della permanenza in struttura, salvo quanto previsto dal Contratto di Ingresso.
Le rette giornaliere sono specificate nell'allegato A della presente Carta dei Servizi con evidenza delle prestazioni incluse ed escluse dalla retta e dell'importo del deposito cauzionale. L'istituto si impegna a rilasciare in tempo utile specifica certificazione attestante il pagamento della retta e la sua composizione, per consentire la deduzione o la detrazione fiscale delle spese mediche ai sensi della vigente normativa.

Giornata tipo

La giornata tipo viene pensata ed organizzata nel rispetto dei tempi dell'anziano, tempi che necessitano di stimolazioni, ma anche di riposo e quiete.

Durante l'arco della giornata diverse sono le attività che si integrano tra loro (assistenziali, riabilitative, di socializzazione ed educative) consentendo in questo modo all'anziano di poter partecipare a numerose iniziative, sempre proposte sulla base delle Sue inclinazioni e potenzialità.

Sono le capacità e le singole necessità che determinano il fluire e i ritmi della giornata, mai viceversa.

Ecco perché le programmazioni delle attività possono variare in considerazione della Residenza in cui l'Ospite è accolto e dei suoi bisogni.

GIORNATA TIPO

7.00 - 9.00	risveglio e cura della persona
8.00 - 10.00	colazione
10.00 - 12.00	attività educative e riabilitative
12.00 - 13.00	pranzo
13.00 - 15.00	riposo pomeridiano
15.00 - 16.30	merenda
16.30 - 18.00	attività educative
18.00 - 19.00	cena
19.00 – 20.00	preparativi per la notte

ASSISTENZA SPIRITUALE E CELEBRAZIONI RELIGIOSE

Ogni Ospite che lo desidera può usufruire dell'assistenza spirituale grazie alla presenza delle Religiose e alla collaborazione dei Sacerdoti della parrocchia di Villa D'Adda.

Ogni giorno vi è la possibilità di partecipare alla Santa Messa nella Chiesa dell'Istituto e vengono inoltre proposti momenti di preghiera individuale e di gruppo.

Menù

Il momento dei pasti è carico di significati importanti che vanno al di là del semplice momento nutrizionale. Il cibo è legame con la vita, con la propria storia, è scambio di emozioni e possibilità di comunicazione con gli altri ed è un piacere che caratterizza l'esperienza di ciascuno di noi.

L'istituto San Giuseppe offre un proprio servizio *di* ***cucina interna***.

I menù sono variati in funzione della persona, nel rispetto delle indicazioni sanitarie ed assistenziali, della stagione e dei giorni della settimana.

Si allega alla presente Carta dei servizi un menù tipo settimanale.

Menù tipo giornaliero

Colazione
- Latte, Caffè e latte, The
- Biscotti, fette biscottate

Merenda

Pranzo
- Primo
- Secondo con contorno
- Pane
- Frutta fresca di stagione
- Dolce nei giorni festivi

Cena
- Primo
- Secondo con contorno
- Pane
- Frutta fresca di stagione o cotta

Ogni portata offre almeno tre possibilità di scelta.

Orari di visita

L'accesso alla struttura durante l'emergenza sanitaria COVID-19 è regolata, condizionata e limitata secondo le indicazioni normative vigenti, nazionali e regionali.

Durante la fase 2 dell'emergenza Covid -19 le visite agli ospiti da parte dei familiari sono regolate da apposita procedura operativa disponibile, per la lettura, sul totem in reception.

Servizi

DIREZIONE, AREA AMMINISTRATIVA, TECNICA E SERVIZI GENERALI

Garantiscono l'efficacia, l'efficienza e l'appropriatezza delle attività svolte dalla Residenza Sanitaria Assistenziale secondo gli obiettivi concordati con la Legale Rappresentante.

SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALI E SANITARI

- ***Servizio medico***: è composto da un Responsabile Sanitario, uno staff di medici e un consulente fisiatra. La presenza del medico è garantita tutti i giorni feriali dalle 08.30 alle 19.00, il sabato e domenica dalle 08.30 alle 12.00, mentre nel pomeriggio e durante la notte è garantita la reperibilità degli stessi medici della struttura.
- ***Servizio infermieristico***: è costituito da un gruppo di Infermieri professionali presenti in struttura 24 ore su 24, come previsto dalla normativa vigente.
- ***Servizio assistenziale***: è formato da operatori assistenziali ASA e OSS presenti in struttura 24 ore su 24. L'operatore assistenziale garantisce lo svolgimento di tutte le attività a carattere assistenziale e tutelari per il sostegno dell'anziano nello svolgimento delle attività di vita quotidiane.
- ***Servizio di fisioterapia***: costituito da un'équipe di fisioterapisti presenti in struttura da lunedì a venerdì. L'intervento del fisioterapista in RSA è volto a mantenere le abilità residue con attività di stimolazione e rieducazione motoria.
- ***Servizio di animazione ed educativo***: è costituito da uno staff di educatori professionali che svolgono interventi di carattere animativo, ricreativo e di socializzazione volto a stimolare l'anziano e favorire occasioni di incontro e di svago durante la giornata.
- ***Servizio di Terapia Occupazionale***: composto da terapisti occupazionali impegnati a proporre attività occupazionale atte a stimolare le competenze residue dell'anziano favorendo il mantenimento delle abilità con attività che hanno caratterizzato la sua storia di vita.
- ***Servizio sociale:*** è referente per le relazioni con il territorio e con gli uffici che si occupano di protezione giuridica, supervisiona la RSA Aperta e i servizi territoriali. Svolge funzioni di URP.

Tutti gli operatori lavorano in équipe secondo un approccio multidisciplinare che riconosce valore a tutti bisogni dell'anziano.
Dalla valutazione multidimensionale l'équipe definisce, in accordo con l'ospite e/o i suoi familiari, il Piano di Assistenza Individuale in cui vengono declinati i principali interventi svolti dai diversi professionisti della struttura.

Cartellino di riconoscimento

Chiunque opera a diverso titolo nella struttura è dotato di un cartellino di riconoscimento visibile ad Ospiti e familiari che riporta nome, cognome, qualifica e 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.

SERVIZI A CARATTERE ALBERGHIERO

Il servizio **PORTINERIA E RECEPTION** garantisce una cordiale accoglienza a tutti coloro che accedono, in via diretta o telefonica all'Istituto. Si occupa di rispondere alle telefonate in entrata trasmettendole agli operatori di competenza nell'istituto

Il servizio **LAVANDERIA** gestisce il lavaggio e stiro degli indumenti dell'Ospite e della biancheria.

Il servizio **PULIZIE AMBIENTALI** è dedito a garantire la massima igiene in tutti i locali dell'Istituto.

Il servizio **RISTORAZIONE** garantisce l'approvvigionamento dei generi alimentari, la preparazione e la consegna ai reparti dei pasti.

Il servizio di **MANUTENZIONE** si occupa di mantenere l'ambiente esterno ed interno funzionale, decoroso ed accogliente.

Attività di volontariato

Di norma molti volontari decidono di offrire il loro prezioso tempo e le loro risorse per collaborare alle attività dell'Istituto San Giuseppe a servizio degli Ospiti.
Laboratori occupazionali, giochi di gruppo, attività ludiche, ascolto e presenza accanto agli Ospiti… queste sono alcune delle attività in cui i volontari si sono sempre resi disponibili, sempre coordinati e supervisionati dall'équipe dei professionisti. Per diventare volontari dell'Istituto è necessario effettuare dei colloqui con l'operatore incaricato e partecipare ai corsi di formazione che l'Istituto organizza.

Si specifica che, durante l'emergenza sanitaria COVID – 19, l'attività dei volontari in RSA è sospesa.

La Formazione continua

L'attenzione alla formazione di tutto il personale è elemento prioritario nel perseguimento di obiettivi di qualità.

Lavorare con e per le "persone" richiede una formazione e un apprendimento continuo non solo di tipo tecnico - operativo ma anche, e soprattutto, sul piano della relazione e della comunicazione.

Ogni anno viene condiviso e programmato un piano formativo annuale, i cui contenuti sono in costante aggiornamento, in modo coerente con l'evolversi dei bisogni e delle necessità degli Ospiti e degli operatori.

Regolamento e norme di comportamento per Ospiti e Familiari

I familiari sono tenuti a rispettare tutte le norme di comportamento specificate nell'allegato C, parte integrante della presente Carta dei Servizi.

Trasferimenti interni

La Direzione della struttura si riserva il diritto di effettuare trasferimenti di camera o reparto dell'Ospite nel caso in cui le condizioni di salute oppure motivi organizzativi e funzionali ne dettassero la necessità.
Gli eventuali costi aggiuntivi della retta dovuti alla diversa tipologia della camera sono a carico dell'Ospite.
È fatta salva la facoltà di recesso alle condizioni specificate nel Contratto d'Ingresso.

Accesso alla documentazione socio assistenziale e sanitaria

E' possibile chiedere copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario tramite richiesta scritta da indirizzare al Responsabile Sanitario dell'Istituto San Giuseppe. La richiesta scritta deve essere effettuata su apposito modello corredato dalla carta di identità del richiedente e dalla dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà relativa agli eredi. Il modello per la richiesta di rilascio di documentazione sanitaria è richiedibile presso gli uffici amministrativi dell'Istituto san Giuseppe
I tempi di rilascio della copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario sono di 30 giorni lavorativi dalla data di consegna della richiesta (costo 0,50 centesimi per singola pagina).

Consenso Informato e Privacy

Come previsto dal Reg. UE 2016/679, l'utente ha il diritto all'informazione sul proprio stato di salute e ha diritto ad esprimere un consenso informato sugli accertamenti e sulle terapie proposte.
Tutti gli operatori sono tenuti al dovere di privacy e riservatezza sulle condizioni di salute del paziente, fornendo indicazioni esclusivamente all'interessato e, in caso di sua autorizzazione, ai familiari o ad altre persone designate.
Al momento della presa in carico, dopo opportuna informazione, viene richiesto all'ospite di sottoscrivere il consenso informato al trattamento sanitario nonché gli viene richiesto di sottoscrivere l'autorizzazione al trattamento dei propri dati, personali e sensibili, limitatamente alle esigenze funzionali dell'Istituto.

Dimissione

Come previsto e specificato nel Contratto di Ingresso la dimissione può avvenire nei seguenti casi:

- Per recesso dello stipulante;
- Per recesso dell'Ente Gestore in caso di non idoneità dell'Ospite alla convivenza in Comunità;
- Per sopravvenuta impossibilità di erogare le prestazioni oggetto del contratto;
- Per mancata ricostituzione del deposito cauzionale;
- Per mancato pagamento della retta;
- Per decesso dell'ospite;
- Per ogni altra causa prevista dalla legge.

All'atto della dimissione verrà rilasciata una relazione di dimissione in cui saranno evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati in corso di degenza, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

La valutazione della qualità

Gli strumenti di partecipazione attiva della famiglia

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 l'istituto San Giuseppe offre le seguenti diverse possibilità attraverso cui l'Ospite e/o il familiare possono segnalare ed esprimere apprezzamenti, suggerimenti o reclami:

a. **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 che di segnalazione di disservizio.

b. **Compilazione del modulo di segnalazione reclami e suggerimenti** (All. D)
   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 nell'atrio di accesso allo studio dei medici. Una volta compilato il modulo può essere imbucato nella cassetta di raccolta sempre posta nel medesimo punto.
   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 10 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo o suggerimento.

c. **Rilevazione del livello di soddisfazione da parte di Ospiti, familiari ed operatori** (All. E)
   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 agli Operatori dell'Istituto, ai quali viene chiesto annualmente di compilare un questionario, con l'obiettivo di conoscere il livello percepito di soddisfazione relativo al loro lavoro.

Si segnalano inoltre:

- **Ufficio Relazioni Con il Pubblico (U.R.P.) dell'Istituto San Giuseppe**

Svolge un ruolo di riferimento per le famiglie e gli Ospiti, facilitando la conoscenza dei servizi erogati dall'Istituto. Cura la raccolta e la gestione delle segnalazioni ricevute da Ospiti e familiari e garantisce la rilevazione annuale della soddisfazione.
I moduli "Segnalazione reclami e suggerimenti" e "Questionario di soddisfazione" sono allegati alla presente Carta dei Servizi.

- **Ufficio di Pubblica Tutela (U.P.T.) dell'ATS di Bergamo**

L'Ufficio di Pubblica Tutela, che ha sede presso l'ATS di Bergamo in via Galliccioli, n.4, costituisce uno strumento di tutela delle persone che accedono ai servizi e alle prestazioni sanitarie e socio sanitarie e verifica che l'accesso alle prestazioni rese avvenga nei rispetto dei diritti degli utenti.
L'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS (UPT) raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato problematiche riferibili ai servizi e alle prestazioni erogate dalle Unità di Offerta Socio Sanitarie presenti sul territorio.

Allegato A

RETTE GIORNALIERE ANNO 2021

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Camera tripla	€ 60,00
Camera doppia	€ 64,80
Camera singola con bagno in comune	€ 68,90
Camera singola con bagno privato	€ 72,50
Nucleo protetto	€ 72,50

PRESTAZIONI INCLUSE NELLA RETTA

- Assistenza alla persona diurna e notturna con personale assistenziale (ASA/OSS)
- Interventi tutelari di cura del sé e assistenza nella gestione delle attività quotidiane
- Assistenza medica e infermieristica con fornitura e somministrazione di farmaci
- Fornitura di presidi per l'incontinenza e ausili per la nutrizione enterale
- Interventi riabilitativi e rieducativi di fisioterapia
- Attività educative e di animazione, con momenti ludici e socializzanti
- Fornitura di pasti principali, colazioni e merende, con eventuale dieta personalizzata
- Lavanderia e stireria degli indumenti personali.

PRESTAZIONI NON COMPRESE NELLA RETTA

- Podologo
- Visite specialistiche
- Servizio di trasporto in ospedale, non in regime di urgenza, mediante ambulanza
- Parrucchiere – estetista.

DEPOSITO CAUZIONALE

A garanzia dell'adempimento lo stipulante è tenuto a versare unitamente alla prima mensilità una somma a titolo di cauzione, fruttifera, di importo pari ad € 1.400,00 che sarà restituito al termine della permanenza in struttura, salvo quanto previsto dagli articoli 3 e 4, del contratto di ingresso.

Allegato B

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(D.G.R. 14 dicembre 2001 n° 7/7435 allegato D)

La persona ha diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimento della persona anziana, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libertà di scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creativita	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

Allegato C

REGOLAMENTO E NORME DI COMPORTAMENTO PER FAMILIARI ED OSPITI

- È obbligatorio adottare un comportamento responsabile improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri Ospiti, evitando qualsiasi azione che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri Ospiti ed, in particolare, rispettando il loro riposo diurno e notturno.

- Tutti sono invitati a rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti.

- In base alle vigenti norme, nei locali dell'Istituto è severamente vietato fumare fatta eccezione per la sala fumatori collocata al primo piano dell'area est.

COLLABORAZIONE CON GLI OPERATORI

- Gli Ospiti ed i familiari sono tenuti a collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e dirigenziale della struttura.

- L'intervento integrativo di assistenti privati deve essere concordato dall'infermiere previo accordo con la Direzione. Gli assistenti privati devono rispettare le competenze e l'esercizio delle funzioni degli operatori interni alla struttura, determinate dalle esigenze di servizio.

- Solo gli operatori della struttura sono autorizzati ad applicare presidi utili per gli anziani (pannoloni, garze, fasce ecc.) secondo i programmi stabiliti dall'équipe multidisciplinare.

- È obbligatorio che i familiari e i conoscenti, che desiderino assistere il proprio congiunto durante i pasti, si conformino alle indicazioni di reparto.

- L'accesso alle cucine di piano e agli altri locali è consentito esclusivamente agli operatori.

Allegato D

SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI SUGGERIMENTI, RECLAMI, APPREZZAMENTI

Il/LA SIGNOR/SIGNORA _____

FAMILIARE DELL'OSPITE sig./sig.ra_____

TEL. _____

Intende dare un suggerimento o rivolgere un apprezzamento riguardo:

_____

_____

_____

_____

_____

Intende effettuare un reclamo riguardo:

_____

_____

_____

_____

_____

DATA ___/___/_____ *FIRMA*_____

Allegato E

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI OSPITI E FAMILIARI

Questionario compilato da: ☐ ospite ☐ familiare

Sig. sig.ra (facoltativo)_____

Piano di residenza (compilarlo è molto importartante)

☐ Terra Pineta
☐ Primo – Don Francesco della Madonna
☐ Secondo – San Camillo
☐ Nucleo Protetto Arcobaleno
☐ Residenza Madonna del Bosco

ACCOGLIENZA IN ISTITUTO	OTTIMO	BUONO	DISCRETO	INSUFFICIENTE	MOLTO SCARSO	NON USUFRUITO
Come valuta la gestione delle pratiche amministrative e le informazioni ricevute al momento dell'ingresso in istituto?						
Come valuta l'accoglienza del personale socio sanitario al momento del ricovero in nell'Istituto?						
Come valuta la cordialità del personale socio sanitario durante il tempo che trascorre in reparto?						

PERSONALE SOCIO SANITARIO E SERVIZI	OTTIMO	BUONO	DISCRETO	INSUFFICIENTE	MOLTO SCARSO	NON USUFRUITO
Come valuta la cortesia, la disponibilità e la professionalità del personale medico?						
Come valuta la cortesia, la disponibilità e la professionalità del personale infermieristico?						
Come valuta la cortesia, la disponibilità e la professionalità degli ausiliari socio assistenziali?						
Come valuta la cortesia, la disponibilità e la professionalità dei fisioterapisti?						
Come valuta la cortesia, la disponibilità e la professionalità degli educatori e del servizio di animazione?						

SERVIZI ALBERGHIERI	OTTIMO	BUONO	DISCRETO	INSUFFICIENTE	MOLTO SCARSO	NON USUFRUITO
Come valuta la cortesia e la disponibilità del personale del servizio di portineria e centralino?						
Come valuta il servizio di pulizia degli ambienti?						
Come valuta il servizio di lavanderia e stireria?						
Come valuta il servizio pasti e ristorazione?						

ALTRI SERVIZI	OTTIMO	BUONO	DISCRETO	INSUFFICIENTE	MOLTO SCARSO	NON USUFRUITO
Come valuta il servizio di barbiere e parrucchiere?						
Come valuta il servizio del podologo?						
Come valuta l'area ristoro?						

LA STRUTTURA E GLI SPAZI	OTTIMO	BUONO	DISCRETO	INSUFFICIENTE	MOLTO SCARSO	NON USUFRUITO
Come valuta gli spazi a disposizione di ospiti e familiari?						
Come valuta la segnaletica all'interno dell'Istituto?						
SERVIZI GENERALI	**OTTIMO**	**BUONO**	**DISCRETO**	**INSUFFICIENTE**	**MOLTO SCARSO**	**NON USUFRUITO**
Come valuta il servizio di assistenza spirituale e religioso?						
Come valuta la tutela della privacy e della riservatezza nell'Istituto?						
Come valuta l'attenzione nel coinvolgimento dei familiari?						
Come valuta il servizio svolto dai volontari?						
SODDISFAZIONE E GRADIMENTO COMPLESSIVO	**OTTIMO**	**BUONO**	**DISCRETO**	**INSUFFICIENTE**	**MOLTO SCARSO**	**NON USUFRUITO**
Come valuta complessivamente il trattamento garantito dall'Istituto San Giuseppe?						

Quali sono le cose che apprezza di più dell'Istituto San Giuseppe?

……

……

……

……

……

……

Suggerimenti

……

……

……

……

……

……

……

Il questionario è anonimo.
Nel caso in cui voleste specificare la Vostra identità, le informazioni riportate saranno trattate ai sensi della normativa vigente in materia di riservatezza e privacy.

Allegato F
MENU' TIPO SETTIMANALE

Stagione invernale

PRANZO	GIORNO	CENA
Risotto Zucchine e speck *Scaloppine al burro e salvia* *Fagiolini*	**LUNEDI** Primo Secondo Contorno Frutta- Yogurt- Dessert	Zuppa di legumi Insalata di tonno Erbette
Pennette pomodoro e ricotta Arrosto di lonza farcita Broccoletti all'aglio	**MARTEDI** Primo Secondo Contorno Frutta- Yogurt- Dessert	Passato di verdura Polpettine in umido Zucchine
Tagliatelle ai funghi Spiedini di tacchino Purè	**MERCOLEDI** Primo Secondo Contorno Frutta- Yogurt- Dessert	Risotto allo zafferano Strudel di verdure Carote
Fusilli con uova e asparagi Fagottini di carne ripieni Cavolfiori	**GIOVEDI** Primo Secondo Contorno Frutta- Yogurt- Dessert	Minestrone con pasta Bocconcini dorati Finocchi
Spaghetti ai frutti di mare Filetti di pesce gratinato al verde Erbette	**VENERDI** Primo Secondo Contorno Frutta- Yogurt- Dessert	Zuppa d'orzo Frittata alle cipolle Fagiolini
Risotto ai quattro formaggi Arrosto di tacchino con aromi Zucchine trifolate	**SABATO** Primo Secondo Contorno Frutta- Yogurt- Dessert	Tortellini in brodo Lonzino freddo olio e limone Cavolini di bruxelles
Ravioli di magro Cassoula Polenta	**DOMENICA** Primo Secondo Contorno Frutta- Yogurt- Dessert	Tortellini in brodo Tramezzini caldi prosciutto e formaggio Carote

CONTATTI

ISTITUTO SAN GIUSEPPE
DELLE SUORE ORSOLINE DI M.V.I. DI GANDINO

Indirizzo: Via Bellavista, 3 – 24030 Villa d'Adda (BG)

Telefono: 035.791057

Fax: 035.790239

email: info@rsasangiuseppe.it

sito internet: www.rsasangiuseppe.it