

RESIDENZA  
PER ANZIANI

# Carta dei SERVIZI

RSA  
FONDAZIONE SAN GIUSEPPE

DALMINE (BG)

UNIVERSIIS  
Services, innovation and people.



Fondazione  San Giuseppe  
O.N.L.U.S.

# Indice

- pag. 4 CHI SIAMO
- pag. 8 ENTE GESTORE
- pag. 10 FINALITÀ E DESCRIZIONE
- pag. 11 STRUTTURA ORGANIZZATIVA
- pag. 13 MODALITÀ DI AMMISSIONE, DI PRESA IN CARICO E DI DIMISSIONE
- pag. 18 MODELLO ASSISTENZIALE
- pag. 19 ÉQUIPE MULTIPROFESSIONALE
- pag. 20 QUALITÀ DELL'ASSISTENZA
- pag. 20 LINEE GUIDA, PROTOCOLLI E PROCEDURE
- pag. 20 FASCICOLO SANITARIO E SOCIALE (FASAS)
- pag. 21 PROGETTO INDIVIDUALE E PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO
- pag. 21 SCHEDA OSSERVAZIONE INTERMEDIA ASSISTENZA (S.OS.I.A.)
- pag. 22 TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'ANZIANO E DELLA SUA FAMIGLIA
- pag. 22 SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE  
E SISTEMA DI RENDICONTAZIONE DEI RISULTATI
- pag. 23 RICHIESTA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SANITARIA
- pag. 23 ASSISTENZA SPIRITUALE
- pag. 24 GIORNATA TIPO DELLA CASA
- pag. 26 MENÙ TIPO
- pag. 27 MODALITÀ DI ACCESSO E DI VISITA, USCITE
- pag. 28 SERVIZI OFFERTI
- pag. 32 INFORMAZIONI GENERALI
- pag. 34 RECAPITI E COME RAGGIUNGERCI



*Il Servizio come Missione:  
un'attenzione continua,  
per un'affettuosa accoglienza.*



*Fondazione*  *San Giuseppe*  
O.N.L.U.S.

CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA PER ANZIANI RSA FONDAZIONE SAN GIUSEPPE  
DALMINE (BG)

## Chi siamo

*Il Servizio come Missione: un'attenzione continua, per un'affettuosa accoglienza.*

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) per anziani San Giuseppe è nata dall'iniziativa delle Parrocchie di Dalmine - da sempre protagoniste di attività né occasionali, né limitate, ma finalizzate a risolvere problemi di vero disagio sociale, che insieme e in accordo con la Diocesi di Bergamo, hanno dato vita a un **Comitato Promotore** ad hoc.

Nel corso della sua fervida attività, il Comitato ha poi progressivamente coinvolto diversi altri soggetti pubblici e privati quali il Comune di Dalmine, la Tenaris S.p.A., la Regione Lombardia e l'ATS di Bergamo.

L'intento di fondo con il quale il Comitato ha concepito sin dall'inizio la Residenza è stato quello di realizzare una "Casa di accoglienza", in cui fosse possibile toccare con mano una realtà di persone e una trama di rapporti operosi che, per quanto condizionati dal limite umano, sono mossi dal desiderio di accogliere fino in fondo la dignità e l'umanità di persone e famiglie, condividendone la sofferenza ed i problemi.

Nonostante le iniziative di assistenza domiciliare organizzate dall'Ente pubblico locale e dalla Regione, i componenti del Comitato hanno avuto ben presente sin dall'inizio l'importanza di dare accoglienza competente e concreta a quegli anziani che, per vari motivi, necessitano di un'assistenza continua nelle 24 ore o per almeno buona parte della giornata, attraverso una Residenza Sanitaria Assistenziale che ospitasse anche il Centro Diurno Integrato (CDI) per anziani.

Nell'intento dei suoi fondatori essa, infatti, risponde al desiderio di offrire agli anziani di Dalmine, e non solo, la possibilità di vivere i momenti più faticosi della vecchiaia con la propria gente, nei rapporti che hanno ravvivato le amicizie, le conoscenze e la convivenza, senza doversi più allontanare per trovare una soluzione adeguata alle proprie necessità e al desiderio di farne una "casa" dove la comunità si fa "famiglia" per i suoi anziani.

La scelta di collocare l'edificio nel cuore di Dalmine (nella vicinanza della Sede Municipale, della Chiesa, delle Scuole e della Sede ATS), in modo che fosse facilmente accessibile a tutti i cittadini, risponde a tale finalità.



La struttura è stata progettata attenendosi alle direttive del “Piano Socio-Assistenziale” della Regione Lombardia, nel rispetto dei vincoli normativi nazionali e regionali, tenendo conto di tutti gli standard di qualità fissati per legge e beneficiando del finanziamento ottenuto dal “Fondo di Ricostituzione Infrastrutture Sociali in Lombardia”, oltre che dei contributi regionali per la realizzazione del CDI.

Dopo una prima realizzazione del complesso esistente (cioè della RSA, regolarmente funzionante dal 1999), grazie alla disponibilità di una generosa elargizione e non avendo mai ritenuto la RSA come pienamente rispondente a tutte le esigenze degli anziani, ma, al contrario, essendo attenti a cogliere con continuità i nuovi bisogni che progressivamente emergono dalla popolazione del nostro ambiente e del nostro territorio di riferimento, si è dato l’avvio all’edificazione della nuova ala. Il complesso di nuovi servizi è stato attivato il 19 gennaio 2015, inaugurato ufficialmente il 19 marzo 2015, in occasione della ricorrenza della Festa Patronale della Parrocchia di Dalmine e, cioè, nel giorno dedicato a San Giuseppe, da cui la RSA prende il nome. La nuova ala è stata accreditata con la D.G.R. n° 2918 del 14/04/2015. Una volta terminato il compito del **Comitato Promotore**, nel 1999, l’avventura è proseguita con la costituzione della **Fondazione S. Giuseppe O.N.L.U.S.**, anch’essa animata dall’impegno morale a gestire l’opera con spirito cristiano e caritativo.

## *Suore*

Coerentemente a tale impostazione, anche la presenza attiva delle Suore nella Residenza risponde a una scelta consapevole della Fondazione di dare continuità alla dedizione e al servizio, non solo spirituale, che la Chiesa di Dalmine offre da sempre alle “sue” famiglie, sia per dare loro supporto che per fornire un esempio concreto di amore caritatevole verso i più bisognosi.

La loro presenza è una scelta irrinunciabile per dare il senso della familiarità con gli ospiti. Infatti il loro operato nelle 24 ore esprime la presenza di una “famiglia” vicina e solidale.

La Fondazione persegue essenzialmente lo scopo di scegliere per concorso l'Ente Gestore della Casa, assicurando che si tratti di un soggetto qualificato e in possesso di adeguata esperienza per condurre in modo finanziariamente corretto ed efficiente, oltre che organizzativamente e qualitativamente soddisfacente la struttura, senza dimenticare, anzi valorizzando in modo primario, l'ispirazione cristiana cui si richiamano i valori su cui poggia tutta la sua opera.

In rispondenza ai criteri sopra enunciati, a far data dal mese di aprile 2013 la Fondazione ha scelto di affidare la gestione del presidio ad **Universiis Società Cooperativa Sociale (ente non profit), con Sede a Udine, già presente in provincia di Bergamo anche nella gestione di altre strutture per anziani.**

Universiis pertanto è anche titolare dell'accreditamento regionale e quindi sottoscrittore del relativo contratto di fornitura dei suddetti servizi con l'ATS di Bergamo.

*Il nostro impegno è sempre rivolto a mantenere viva l'attenzione verso i famigliari, gli ospiti, gli operatori, i volontari e la cittadinanza, per proporre nuovi servizi secondo le necessità emergenti.*

La Fondazione, tuttavia, mantiene il suo ruolo di supervisione e controllo del buon andamento e della rispondenza degli standard gestionali e di qualità alle caratteristiche del progetto pattuito con Universiis, nel mantenere viva la sua attenzione verso i familiari, gli ospiti, gli operatori, i volontari e la cittadinanza, in modo da recepirne con prontezza le istanze più significative relative alla vita della Casa e la promozione di nuovi servizi secondo le necessità emergenti nell'ambiente.

La presente **Carta dei Servizi** ha lo scopo di fornire le informazioni e le caratteristiche più importanti relative alla struttura, all'organizzazione e, in generale, al funzionamento della Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) San Giuseppe di Dalmine (BG), nonché di rappresentare uno strumento che consenta ad ospiti, familiari e referenti istituzionali di partecipare al processo di valutazione e miglioramento della qualità dei servizi.



Gli argomenti contenuti sono in linea con quanto previsto dalla normativa regionale di riferimento per tutte le RSA accreditate con il Servizio Sanitario della Regione Lombardia. Ulteriori precisazioni e approfondimenti, anch'essi rispondenti a norme di legge regionali, sono riportati negli allegati.

**RECAPITI RSA DALMINE FONDAZIONE S. GIUSEPPE:**

Viale Locatelli, 6 - 24044 Dalmine (BG)

Tel: 035 0170210 - Fax: 035 0170217

E-mail: [info@rsadalmine.it](mailto:info@rsadalmine.it)



## *Ente Gestore*

L'ENTE GESTORE DELLA RSA SAN GIUSEPPE È UNIVERSIIS, SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE, NATA AD UDINE NEL 1993.

**Universiis opera in tutto il territorio nazionale** come soggetto "no profit" a capitale privato, nella gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari rivolti ad anziani (RSA e Centri Diurni), minori, disabili (RSD) e persone con disagio psichico (Comunità Protette e Centri Diurni). Tali iniziative rispondono al bisogno di cura e assistenza di migliaia di persone attraverso l'opera di più di 2.000 collaboratori.

### **RECAPITI UNIVERSIIS SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**

Via Cividina, 41/A - 33100 Udine (UD) - Tel: 0432 478382 - Fax: 0432 478345

E-mail: [universiis@universiis.com](mailto:universiis@universiis.com) - Sito internet: [www.universiis.com](http://www.universiis.com)

## *Mission*

Per rendere concreta la propria visione, Universiis si impegna a perseguire i seguenti obiettivi:

- Procurare ai soci continuità di occupazione lavorativa, contribuendo al miglioramento delle loro condizioni economiche, sociali e professionali tramite l'esercizio in forma associata dell'impresa
- Proporre ai clienti progetti e servizi innovativi, finalizzati al miglioramento delle loro condizioni di vita e basati sui valori della cooperativa, attraverso la valorizzazione del contributo di tutti i soci.
- Assicurare la qualità e un eccellente servizio agli utenti mediante la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali e educativi.

**Saper ascoltare, prevenire il disagio sociale, offrire servizi adeguati ed efficaci, perseguire sempre e comunque il miglioramento e la promozione delle condizioni di vita:**

questi i nostri propositi, che si traducono operativamente nell'intento di avvicinare il più possibile, nel rispetto della persona, le nostre risposte ai bisogni degli utenti.

## *Codice Etico*

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 3540 del 30/5/2012, la Cooperativa Sociale Universiis è dotata di un proprio Codice Etico che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori,



utenti ecc.). Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni previste dal Modello Organizzativo (D.lgs. 231/2001), il sistema di autodisciplina aziendale. Contestualmente il Consiglio ha proceduto alla nomina dell'Organo di Vigilanza. Il Codice Etico è affisso nella bacheca della Reception, è disponibile per la consultazione oppure può essere scaricato dal sito internet di Universiis: [www.universiis.com](http://www.universiis.com)

## *Dati identificativi*

La Residenza San Giuseppe di Dalmine (BG) è una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) per anziani e nasce su iniziativa delle Comunità parrocchiali del luogo. È stata autorizzata al funzionamento dalla **Provincia di Bergamo** con determinazione dirigenziale n. 2429 del 29 ottobre 2001. Una ulteriore determinazione dirigenziale, la n. 2621 del 3 settembre 2003, ha previsto l'autorizzazione definitiva di 90 posti letto. La struttura è stata inoltre accreditata dalla **Regione Lombardia** con DGR n. VII/7184 del 3 dicembre 2001 per **88 posti letto** ("a contratto"). Nel 2006, inoltre, è stato autorizzato al funzionamento ed accreditato anche un **Centro Diurno Integrato per anziani** dotato di 10 posti, aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00. Il 19 marzo 2015 (festa di San Giuseppe, patrono di Dalmine) è stata inaugurata una **nuova ala** su tre piani, caratterizzati da:

- **29 posti letto** autorizzati e accreditati (di cui 26 non ancora a contratto) per anziani non autosufficienti (**RSA**), con deliberazione dell'ATS di Bergamo n. 268 del 26/03/2015;
- **14 Alloggi Protetti** per anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti (10 bilocali e 4 monolocali) per un totale di 24 posti letto.

Sempre nel 2015, con deliberazione dell'ATS di Bergamo n. 840 del 9 ottobre 2015 (in attuazione della DGR 3996/2015 della Regione Lombardia), sono stati accreditati e messi "a contratto" altri **3 posti letto**.

**Per cui riepilogando la struttura è dotata di:**

- **RSA (RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE) per un totale di 119 posti letto di cui:**  
91 posti letto accreditati e a contratto e 28 posti letto accreditati in regime di solvenza.
- **CDI (CENTRO DIURNO INTEGRATO) per un totale di 10 posti accreditati a contratto.**
- **Inoltre sono presenti:**  
10 bilocali e 4 monolocali adibiti ad **ALLOGGI PROTETTI per un totale di 24 posti letto.**

## *Finalità e descrizione*

La RSA San Giuseppe è stata progettata per **rispondere in maniera globale alle finalità di cura geriatrica e di accoglienza di persone anziane con età uguale o superiore a 65 anni** che presentino una delle seguenti situazioni di bisogno (o una combinazione di esse):

- deficit più o meno gravi nell'autonomia personale;
- presenza concomitante di 2 o più malattie ("comorbidità");
- necessità di un ricovero temporaneo per il sollievo familiare o per la convalescenza successiva ad interventi chirurgici.

La RSA, infatti, è in grado di fornire in maniera continuativa assistenza, cure sanitarie, cicli di fisioterapia e attività di animazione e socializzazione atte a mantenere e/o a rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana, favorendo al massimo la continuità dei rapporti affettivi con la famiglia di provenienza.

**La RSA è collocata al centro di Dalmine** e, non essendo molto distante dal casello omonimo dell'autostrada Milano - Venezia, è facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici, sia in automobile.

*Tutta la struttura, disposta su tre piani, è provvista, sia all'interno che all'esterno, di segnaletica chiara ed esauriente per l'accesso ai locali di degenza ed ai servizi, nonché di bagni assistiti.*

La RSA è dotata di 54 camere doppie e 11 camere singole **tutte luminose, spaziose e curate in quanto a comfort e sicurezza.**

### **Sono inoltre dotate di:**

- letti sanitari con sollevamento elettrico a tre settori (due snodi) e di materassi antidecubito e ignifughi;
- attacco per gas medicale;
- dispositivo di chiamata per il personale al letto.



## *La struttura disposta su tre piani è composta da sette nuclei.*

In ogni nucleo è presente una sala pranzo.

**Ogni piano, inoltre, è dotato di un locale Infermeria riservato al personale e uno studio medico.**

**Al terzo piano**, contiguo al nucleo, oltre a due camere di degenza, è presente l'appartamento della piccola Comunità di Religiose che vivono all'interno della Residenza.

**Al piano terra sono ubicati:** la Reception, un'accogliente **cappella**, un salone dotato di un **angolo ristoro** (con macchinari a gettone per l'erogazione di bevande calde e fredde e di merende), in cui gli ospiti possono trascorrere liberamente la giornata ed eventualmente partecipare alle **attività di animazione** ed alcuni locali adibiti a Centro Diurno, oltre agli Uffici di Direzione e Amministrazione.

Nel seminterrato, oltre ai locali di servizio e all'**armadio farmaceutico computerizzato**, c'è una **sala polivalente** (cinema, teatro ecc.) dove si può partecipare agli eventi promossi durante l'anno.

La RSA è circondata da un ampio giardino per le passeggiate all'aperto che, nei mesi estivi, viene attrezzato con dondoli e ombrelloni.

## *Struttura organizzativa*

Tutte le figure professionali presenti nelle aree in verde dell'organigramma che segue dipendono funzionalmente dal responsabile sanitario o, in sua vece, dai medici; ciò significa che, pur rispondendo al Direttore della Struttura per tutti gli aspetti generali, contrattualistici e di organizzazione del lavoro, sono tenuti a seguire le indicazioni del responsabile sanitario per ciò che riguarda le decisioni e le attività afferenti l'area sanitaria e tutte le attività assistenziali (prevenzione, diagnosi e cura degli ospiti) in cui sono coinvolti.

**Tutti gli operatori sono chiaramente identificabili** grazie a un cartellino di riconoscimento (posto sugli abiti di servizio) che ne riporta fotografia, nome, cognome e qualifica professionale. **È sempre possibile incontrare i Responsabili dei Servizi, vedi “allegati alla Carta dei Servizi”, previo appuntamento: tel. 035 0170210.**

L'equipe organizzativa della struttura si avvale di **funzioni e uffici specifici presso la sede dell'ente gestore**, per le rispettive competenze, ed in primo luogo del supporto del Responsabile di Servizio, ruolo intermedio preposto a fornire gli indirizzi gestionali generali ed il know how della cooperativa.



# *Modalità di ammissione, di presa in carico e di dimissione*

## AMMISSIONE

È fondamentale fornire a chi intende avviare la domanda di inserimento le informazioni utili per una scelta basata su una **conoscenza completa dei servizi** interni alla Casa e delle condizioni che regolano il rapporto tra l'ospite, i suoi familiari e la Casa stessa con i rispettivi uffici, personale, servizi, organizzazione e regole.

### **Le fasi in cui si articola questo processo sono le seguenti:**

- primo contatto: richiesta di informazioni e della modulistica;
- restituzione della modulistica compilata;
- valutazione della domanda;
- visita della Casa;
- colloquio per la raccolta dei dati sociali;
- inserimento nella lista di attesa.

### *Primo contatto*

Il primo contatto avviene attraverso la Reception, presso la quale sono disponibili la **domanda di ammissione, il questionario medico e il depliant illustrativo della Residenza.**

Il personale di Reception è disponibile a fornire indicazioni sulla compilazione degli stessi.

### *Visita della Casa*

La visita della Casa avviene previo **appuntamento con il Direttore**, che è altresì disponibile a fornire le indicazioni necessarie per formalizzare la domanda.



## *Modulistica*

**Per poter attivare la pratica di ingresso si richiede la restituzione di:**

- domanda di ammissione (modello unico ATS di Bergamo) debitamente compilata e sottoscritta dalla persona interessata al ricovero o dal familiare e/o curatore della stessa;
- questionario medico compilato e sottoscritto dal medico curante;
- fotocopia della Carta di identità dell'ospite;
- fotocopia del Codice fiscale.

La modulistica per la presentazione della domanda è altresì reperibile sul sito:

**[rsacommunity.ats-bg.it/RSACommunityBG/](http://rsacommunity.ats-bg.it/RSACommunityBG/)**

Una volta compilati, tali documenti possono essere consegnati alla Reception, oppure inviati via fax al 035 0170217 o via mail all'indirizzo [info.dalmine@universiis.com](mailto:info.dalmine@universiis.com)

## *Valutazione della domanda di ammissione*

**L'accettazione della domanda è sottoposta a una valutazione d'idoneità effettuata dai medici della Struttura.**

Dopo aver visionato il questionario medico, altre informazioni potranno essere richieste al medico inviante da parte del medico della Casa; questi potrà richiedere una visita di accertamento della condizione di salute prima di acconsentire al ricovero.

## *Colloquio con il Direttore e visita della Struttura*

A seguito della valutazione sanitaria, il direttore fissa un appuntamento nel quale:

- propone all'interessato la visita della Struttura;
- raccoglie in apposita scheda i dati sociali dell'ospite;
- illustra e consegna (in visione) copia del contratto (con gli allegati), del regolamento interno (vedi "Allegati alla Carta dei Servizi") e della presente Carta dei Servizi.

## *Inserimento nella lista d'attesa*

L'inserimento in lista di attesa avviene dopo aver raccolto la documentazione come sopra esposto e averne verificato la congruità e dopo aver terminato il colloquio intermedio.

I criteri con i quali il direttore, sentito il parere del responsabile sanitario, stabilisce

**l'ordine di priorità delle ammissioni delle persone in lista d'attesa, sono i seguenti:**

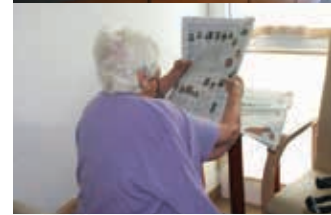
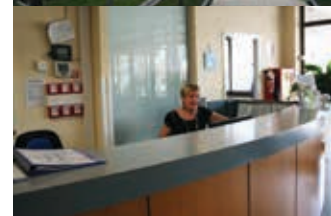
- residenza nella Regione Lombardia, come previsto dalla normativa sull'accreditamento;
- complessità della situazione legata a un grave bisogno di rilievo sanitario o socio-assistenziale;
- idoneità dell'ospite all'inserimento in un nucleo ove è disponibile un posto letto;
- eventuali accordi e convenzioni concordate da Universiis per conto della RSA con enti pubblici (Comuni etc.);
- data di iscrizione nella lista di attesa.

Quando si rende disponibile un posto letto, il direttore contatta l'interessato - ovvero la persona che firmerà il contratto (detto di seguito il "contraente") - e concorda la data di ingresso dell'ospite.

**In tale occasione il contraente dovrà portare con sé e consegnare alla Reception la seguente documentazione:**

- carta di identità dell'ospite;
- fotocopia della carta di identità del contraente;
- codice fiscale dell'ospite;
- fotocopia del codice fiscale del contraente;
- fotocopia del verbale o della domanda di invalidità dell'ospite;
- tesserino di esenzione dal ticket dell'ospite;
- carta Regionale dei Servizi SISS;
- certificato di residenza dell'ospite;
- certificato di residenza del contraente;
- dichiarazione sostitutiva atto di notorietà del contraente.
- certificato elettorale dell'ospite.

**Chiariti tutti gli aspetti contrattuali e raggiunto l'accordo, entrambe le parti sottoscrivono il contratto.**





## PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

Fissato il giorno e l'orario di ingresso dell'anziano in RSA, il responsabile sanitario e un infermiere referente, in base a tutte le informazioni raccolte, valutano quale può essere la compagnia più idonea per il nuovo ospite, definendo così quale camera e quale posto a tavola assegnargli.

Non si effettuano ricoveri nei giorni di sabato, di domenica e nei festivi.

Stabilito tutto ciò, viene data comunicazione di ingresso al personale di reception che provvede alla compilazione della **Scheda informativa di accoglienza** relativa al nuovo ospite che verrà inserita nel fascicolo sanitario dell'Ospite.

**Il giorno dell'ingresso, l'ospite e i suoi familiari vengono accolti da un'équipe di accoglienza composta da: direttore, medico, infermiere, fisioterapista, personale ausiliario, guardarobiera e educatore.**

**Il medico, assistito dal personale sanitario e assistenziale, raccoglie dai familiari e, ove possibile, dall'ospite stesso, l'anamnesi e le abitudini dell'anziano compilando la scheda di Valutazione multidimensionale d'ingresso** (stilata dal medico) che costituisce un "Piano Assistenziale Individualizzato di ingresso" (si veda più avanti).

Tali informazioni vengono iscritte nel **Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS)** dell'ospite, destinato a documentare e a riprodurre una "fotografia" il più possibile completa delle condizioni di salute dell'ospite al momento dell'ingresso e nel corso di tutta la sua permanenza in RSA. Contestualmente, ciascun operatore, a seconda della propria sfera di competenza professionale, attiva le schede di valutazione di sua pertinenza, garantendone il completamento entro i primi 3-4 giorni. L'ospite poi viene accompagnato nella sua nuova camera dove verranno riposti e sistemati oggetti, indumenti e biancheria personale negli appositi spazi.

Gli operatori, a loro volta, seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento cercando di facilitarne un naturale inserimento nella vita della Casa, di comprenderne i bisogni e di risolverne eventuali problemi. Successivamente, nel rispetto del suo stato psicofisico e in modo graduale, l'ospite viene accompagnato per una prima conoscenza del reparto di appartenenza e degli altri ospiti già presenti, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli interrelazioni personali.

Nel corso dei successivi 30 giorni tutti i componenti dell'équipe multiprofessionale concorrono a definire il **Progetto Individuale (P.I.)** e il **Piano Assistenziale individualizzato (P.A.I.)**, finalizzati a rilevare storia, bisogni, problemi e propensioni dell'ospite, in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura (generali e specifici), con i relativi interventi, strumenti indicatori ed esiti. Tale piano viene rinnovato semestralmente o al verificarsi di cambiamenti significativi delle condizioni biopsicosociali dell'ospite.

In tali occasioni, come da normativa vigente, il **Progetto Individuale** e il **Piano Assistenziale individualizzato (P.A.I.)** verranno presentati ai familiari dell'ospite e, ove possibile, all'ospite stesso, per essere con loro condiviso e da loro sottoscritto.

A tutela dei diritti delle persone assistite, la Direzione consegna e illustra ai familiari e all'ospite l'apposito modulo **“Informativa per il trattamento dei dati personali”** (con le relative richieste di consensi informati “generici” relativi alle cure, allo scatto di fotografie/ripresa di immagini, alla comunicazione delle notizie cliniche), precisando loro che, per alcuni specifici atti sanitari (quali, ad esempio, contenzione, vaccinazione ecc.), è prevista invece la sottoscrizione di un apposito consenso informato (DGR 1765/2014).

**N.B. All'ingresso dell'ospite presso la RSA la responsabilità di garantirgli l'assistenza e le cure nell'intervento sanitario di primo livello è affidata ai medici dell'équipe socio sanitaria della Casa. Nei confronti del Medico di Medicina Generale (MMG) ovvero del “medico di famiglia”, di conseguenza, viene attivata la pratica di “cambio medico”.**

L'ospite con contratto in forma di solvenza, per il periodo di ricovero presso la struttura, non sarà cancellato dall'elenco dei medici di medicina generale, per la prescrizione di farmaci, presidi per l'incontinenza e ausili, resteranno a carico del S.S.N.; pertanto i famigliari dovranno provvedere alla fornitura di quanto necessario.



## DIMISSIONI

L'inserimento in RSA, sempre più frequentemente, avviene in funzione di problemi specifici e quindi può essere temporaneo. La dimissione può avvenire quindi:

- per superamento del problema specificato e quindi riacquisizione dell'autonomia personale;
- per avvicinamento all'abitazione dei familiari nella ricerca di facilitazioni relazionali ed affettive con gli stessi;
- per un giudizio di non adeguatezza della RSA alle problematiche ed alle necessità della persona;
- alla scadenza del contratto, se non rinnovato - in caso di contratto temporaneo - o fatto cessare con disdetta.

In caso di dimissioni volontarie dell'ospite, si richiede un **preavviso scritto**, da consegnare al direttore **almeno 15 giorni prima** in modo che il personale competente possa programmare un eventuale nuovo inserimento. Non si effettuano dimissioni nei giorni di sabato e nei festivi.

### **Alla dimissione/trasferimento si consegnano al familiare di riferimento:**

- la relazione sanitaria di dimissione e tutta la documentazione sanitaria e assistenziale necessaria od opportuna per garantire la continuità assistenziale delle cure in caso di trasferimento in altra struttura o al domicilio;
- i documenti personali (tessera sanitaria, carta Regionale dei Servizi SISS, carta d'identità; il libretto di esenzione e il certificato elettorale);
- gli effetti personali.

## *Modello assistenziale*

Il modello organizzativo attraverso il quale sono realizzati i servizi (assistenziali e non) nella RSA San Giuseppe, trae il suo fondamento valoriale dalle indicazioni della Dottrina Sociale della Chiesa nonché dalla declinazione particolare che essi hanno trovato nei principi ispiratori della Fondazione San Giuseppe.

Per questo, nella impostazione e nella realizzazione delle attività, viene attribuita una posizione centrale al rispetto e alla dignità di ogni persona e si valorizza l'appartenenza alla famiglia di riferimento dell'ospite. Gli operatori, infatti, si concepiscono come colla-

boratori della famiglia, dando continuità alla sua naturale solidarietà, in un'ottica di sussidiarietà e di corresponsabilizzazione nella cura dell'anziano.

Inoltre, la Residenza San Giuseppe garantisce l'erogazione di **981 minuti settimanali di assistenza a tutti gli ospiti**, da parte delle varie figure professionali (socio-sanitarie) che, come di seguito illustrato, lavorano in équipe utilizzando strumenti e modalità oggettivi e condivisi, mirati a favorire livelli di qualità dell'assistenza valutabili e omogenei.

Tale "standard", non solo rispetta pienamente quanto previsto dalla normativa regionale di riferimento (per le strutture accreditate dalla Regione Lombardia), ma **lo supera del 9% - "qualità supplementare"**.

## *Équipe multiprofessionale*

In coerenza con la mission di Universiis e nel rispetto delle norme vigenti, nella RSA San Giuseppe si promuove un approccio multiprofessionale nella presa in carico della persona anziana, al fine di rispondere globalmente al suo personale bisogno.

Il lavoro dell'équipe è finalizzato soprattutto al perseguimento del benessere e della salute della persona.

### **L'équipe multiprofessionale è composta da:**

- Responsabile Sanitario
- Medici (servizio medico)
- Coordinatrice infermieristica (servizio infermieristico)
- Infermieri (servizio infermieristico)
- Operatori Socio Sanitari (OSS)/ausiliario socio assistenziale) (ASA/servizio ausiliario socio assistenziale)
- Fisioterapisti (servizio di fisioterapia)
- Educatori (servizio di animazione)
- Direttore (servizio di direzione)

Il ruolo di ciascuna delle figure professionali sopra citate è chiaramente desumibile dalla descrizione dettagliata dei rispettivi servizi di appartenenza riportata negli "Allegati alla Carta dei Servizi".



## *Qualità dell'assistenza*

Le modalità di lavoro, gli strumenti e i documenti di seguito illustrati sono previsti dalla **normativa regionale lombarda** sull'accreditamento delle RSA. Essi costituiscono oggetto di formazione del personale sanitario e socio assistenziale della RSA e, al fine di **garantirne l'aggiornamento** nonché l'effettiva capacità di supportare gli operatori nel rispondere correttamente e puntualmente agli specifici bisogni assistenziali e terapeutici degli ospiti, vengono periodicamente rivisti. Eccezion fatta per uno di essi - la Scheda di Osservazione Intermedia dell'Assistenza (S.OS.I.A.), di esclusiva pertinenza della **Regione Lombardia** - gli altri sono stati sviluppati con l'obiettivo di rendere i processi di cura:

- omogenei nelle diverse RSA di Universiis e integrati;
- coerenti con gli indirizzi scientificamente validati;
- osservabili e valutabili sotto il profilo della qualità.

## *Linee guida, protocolli e procedure*

Sono il riferimento attraverso il quale il personale medico, infermieristico e ausiliario svolge la propria specifica attività; sono custodite e **facilmente reperibili dal personale nei nuclei abitativi**. Sono riferite ai seguenti aspetti dell'assistenza: somministrazione degli alimenti e delle bevande agli ospiti; igiene intima e igiene personale nel rispetto della privacy; gestione incontinenza; prevenzione delle cadute; prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito; strumenti di tutela, rilevazione e monitoraggio trattamento del dolore.. Sono in continuo aggiornamento linee guida, protocolli e procedure relative anche ad altre tematiche assistenziali e sanitarie.

## *Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS)*

Il FaSaS è lo strumento per la **raccolta di tutta la documentazione** prodotta dall'équipe multi professionale attiva all'interno della RSA allo scopo di consentire e documentare la valutazione dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali di ogni singolo ospite: raccolta dati sociali, anamnesi medica, scale di valutazione, report di parametri infermieristici, monitoraggi sullo stato assistenziale. L'aggiornamento del fascicolo è costantemente presidiato dal Responsabile Sanitario della RSA in collaborazione con gli altri medici e il referente infermieristico. L'attivazione dello strumento viene effettuata all'ingresso del nuovo ospite. Nel suo complesso il FaSaS deve essere aggiornato almeno ogni due mesi e ogni qualvolta vi sia un cambiamento nella condizione dell'ospite.

## *Progetto Individuale e Piano Assistenziale individualizzato (P.I. e P.A.I.)*

Il Progetto Individuale e il Piano Assistenziale individualizzato vengono stilati in riunione d'équipe a seguito di un'accurata analisi e valutazione delle caratteristiche e delle esigenze individuali dell'ospite; vi sono contenuti gli obiettivi dell'assistenza e tutte le indicazioni operative relative all'attività clinica e assistenziale e agli interventi di riabilitazione, di socializzazione e di condivisione con i suoi familiari, che lo sottoscrivono. Il P.I e il P.A.I., quindi, sono i documenti principali su cui ciascun membro dell'équipe basa il proprio lavoro. Ogni P.I e il P.A.I. vengono mantenuti e adattati alle varie necessità che di volta in volta possono presentarsi nel corso della permanenza dell'ospite presso la Casa, e comunque secondo le scadenze previste dalle norme di accreditamento, ovvero: ogni 6 mesi o al variare delle condizioni biopsicosociali dell'ospite o, comunque, al variare della sua "classe S.OS.I.A." - si veda paragrafo successivo.

## *Scheda Osservazione Intermedia Assistenza (S.OS.I.A.)*

**S.OS.I.A. significa Scheda Osservazione Intermedia Assistenza**, è uno strumento messo a punto dalla Regione Lombardia attraverso criteri di validazione scientificamente riconosciuti a livello internazionale per consentire ai componenti dell'équipe multiprofessionale di una RSA di definire in modo corretto e oggettivo il grado di fragilità di ogni singolo ospite. La S.OS.I.A. può essere adottata solo dalle RSA accreditate con la Regione Lombardia e, pertanto, è stata adottata anche presso la RSA San Giuseppe a seguito dell'accreditamento. Essa riporta: indicatori del grado di mobilità, cognitività e comorbilità, sospensioni o riattivazioni del trattamento, criticità, ausili eventualmente utilizzati dall'ospite, diagnosi. Il risultato di tali valutazioni, effettuate dal responsabile sanitario della RSA, è un punteggio finale cui corrisponde un **grado di fragilità ovvero la cosiddetta "classe S.OS.I.A"** che, essendo riportata sull'omonima scheda, costituisce parte integrante del FaSaS e debito informativo della RSA (ovvero dell'Ente Gestore) nei confronti dell'ATS di competenza e della Regione Lombardia. Esistono 8 classi, corrispondenti ad un diverso livello di fragilità, raggruppate in tre macro classi che **determinano un diverso contributo economico giornaliero**. Tale contributo viene corrisposto dalla Regione all'Ente Gestore della RSA per la copertura delle spese sanitarie rientranti in quelle previste dal Servizio Sanitario Nazionale e sostenute a favore dell'ospite.



## *Tutela e partecipazione dell'anziano e della sua famiglia*

Nel rispetto della normativa regionale lombarda sull'accreditamento e in coerenza con la mission di Universiis, anche la RSA San Giuseppe promuove e garantisce la tutela della persona anziana e la partecipazione sua e dei familiari attraverso:

- il recepimento e la promozione della **“Carta dei Diritti della persona anziana”** (vedi “Allegati alla Carta dei Servizi”), riconosciuta ufficialmente dalla Regione Lombardia nel 1999 (Anno Internazionale dell'Anziano);
- la possibilità di esprimere in maniera personale pareri, di segnalare disfunzioni, di dare suggerimenti attraverso l'apposito **modulo disponibile in Reception** (vedi “Allegati alla Carta dei Servizi”);
- la possibilità di incontrare il direttore e i responsabili che presidiano i servizi della Casa;
- la possibilità di esprimere in maniera anonima un'opinione su tutti i servizi, con il **questionario di soddisfazione della clientela** (vedi “Allegati alla Carta dei Servizi”) e di conoscere e condividere i risultati della rilevazione (vedi paragrafo successivo al presente);
- il **consenso informato per le cure e l'assistenza**, nonché l'informativa e il consenso al trattamento dei dati personali (vedi “Allegati al Contratto”).

## *Sistema di valutazione della soddisfazione e sistema di rendicontazione dei risultati*

Universiis è interessata a rilevare con sistematicità (almeno una volta all'anno) il **grado di soddisfazione di ospiti e familiari** e lo fa, oltre che stimolando il confronto aperto e continuo con essi, sottoponendo un **questionario e i moduli per la segnalazione di suggerimenti, criticità e apprezzamenti** – strumenti già citati nel paragrafo precedente – (vedi “Allegati alla Carta dei Servizi”).

Di seguito sono illustrate le modalità con cui vengono sottoposti e raccolti i questionari di soddisfazione. Il questionario insieme a una lettera di presentazione firmata dal direttore, **viene consegnato dal personale della Reception nel momento della visita agli ospiti**; ai familiari che non frequentano con assiduità la RSA viene, invece, spedito per posta al loro domicilio.

Una volta compilato, il questionario (anonimo) viene riposto dal familiare in una busta bianca, chiusa, e inserito in un'apposita urna sigillata, situata presso la Direzione





della Casa. Al termine dell'analisi dei dati viene strutturata una relazione (in forma di presentazione) riportante la sintesi dei risultati; tale relazione è valutata, commentata e discussa in un momento pubblico organizzato dalla RSA rivolto ai familiari, oppure inviata al domicilio.

Sulla base delle osservazioni di sintesi contenute nella presentazione dei risultati, nonché del riscontro che questi hanno avuto nel corso del suddetto incontro, vengono desunti i **percorsi prioritari di miglioramento da intraprendere, tenendo conto dei vincoli di fattibilità economica e organizzativa**. Per ciascuno dei percorsi individuati, Universiis si impegna a formulare apposite iniziative e/o progetti, coinvolgendo nella loro realizzazione gli interessati.

### *Assistenza spirituale*

Nel pieno rispetto della libertà degli ospiti, si ritiene importante dare continuità e spazio alla loro esperienza religiosa. **Il parroco di Dalmine celebra settimanalmente la S. Messa, presso il salone presente al piano terra della Casa**, dando risalto a tutte le festività religiose e assicurando una presenza assidua e confortante per gli Ospiti e i familiari che lo desiderano. Con particolare cura è celebrata la Festività della Sacra Famiglia (cui è dedicata la cappella) per rimarcare la volontà di fare della RSA una "casa" dove la "famiglia-comunità" vive e opera. Altrettanto dicasi della Festa della Madonna Addolorata, patrona della Congregazione delle Suore presenti nella casa.

**Sono presenti nella RSA anche quattro religiose**, che hanno la loro residenza all'interno stesso della Casa, e che svolgono il loro apostolato a diretto contatto con gli ospiti e i parenti. Inoltre, in caso di necessità, per i fedeli appartenenti ad altre confessioni religiose è possibile concordare un'eventuale ed appropriata assistenza spirituale.



# Giornata tipo della Casa

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della Casa è articolata in modo tale da poter mantenere, entro limiti ragionevoli, **orari e modalità vicini alle abitudini degli anziani. Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di socializzazione.**

Oltre all'assistenza di base, a quella medica, infermieristica, riabilitativa e al sostegno relazionale, la **RSA San Giuseppe offre un servizio di animazione**, in grado di mantenere e/o rafforzare le capacità cognitive, relazionali e motorie degli ospiti, migliorando così la loro qualità di vita e la gradevolezza del soggiorno.

Le attività proposte sono il più possibile vicine agli interessi reali delle persone presenti nella Casa, per **valorizzarne esperienze e capacità**. All'interno della vita della Casa vi sono inoltre particolari momenti di aggregazione cui tutti gli ospiti, in relazione alle proprie possibilità psicofisiche, sono invitati a partecipare, con il coinvolgimento dei familiari e con il contributo dei volontari dell'**Associazione l'Antenna**.

Questa risorsa di volontariato è un bene prezioso che la **Fondazione ed Universiis** si impegnano a sostenere, valorizzare e rendere sempre migliore per rispondere alle sfide che sono insite nella missione della casa.

I volontari, organizzati nella loro Associazione, frequentano corsi che mirano a renderli sempre più capaci di collaborare con il personale, ciascuno nel rispetto delle proprie competenze, contribuendo a creare quell'atmosfera "di famiglia" più volte citata. La loro presenza nelle attività è accordata coi responsabili della Direzione e del Servizio di Animazione.

**Le attività proposte sono riportate, a titolo esemplificativo, nella seguente tabella.**



7.00 - 8.30	<i>Risveglio.</i>	Sveglia. Igiene personale. Intervento per incontinenti. Vestizione e mobilizzazione dell'ospite. Trasferimento in sala da pranzo per la colazione.
8.30 - 9.30	<i>Colazione e terapia farmacologica.</i>	La colazione è servita in sala pranzo, mentre agli allettati viene servita in camera. Distribuzione della terapia farmacologica.
9.30 - 10.30	<i>Attività sanitarie.</i>	Il medico, e/o l'infermiere controllano la situazione sanitaria di ciascun ospite.
10.00 - 11.45	<i>Attività riabilitative, fisiche e cognitive.</i>	Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai progetti personalizzati: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deambulazione, orientamento, ecc.</li> <li>• Fisioterapia: i fisioterapisti eseguono terapie individuali e/o di gruppo in palestra.</li> <li>• Animazione: gli educatori svolgono l'attività secondo il programma giornaliero (canto, lettura del giornale, tombola, disegno, visione di film, piccole uscite, attività di decoupage etc.). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cura della persona: gli ospiti che lo desiderano sono accompagnati dal parrucchiere, dal podologo.</li> </ul> </li> </ul>
12.00 - 13.00	<i>Pranzo.</i>	Gli anziani consumano il pasto in sala da pranzo o in camera, se allettati, assistiti, se non autonomi, previa somministrazione della terapia farmacologica.
13.00 - 14.30	<i>Riposo.</i>	Dopo il pranzo, alcuni ospiti usufruiscono di un momento di riposo pomeridiano, in concomitanza del quale, se necessario, si eseguono gli interventi per gli incontinenti. Altri ospiti rimangono in soggiorno e sono intrattenuti dal personale. I rimanenti gestiscono autonomamente il proprio tempo.
14.30 - 15.30	<i>Risveglio. Preparazione per la merenda.</i>	Gli ospiti vengono svegliati, gli operatori effettuano loro un'adeguata igiene personale, con intervento per gli incontinenti, ove necessario, e li aiutano a prepararsi per la merenda.
15.30 - 16.00	<i>Merenda e idratazione.</i>	La merenda (tè, yogurt, biscotti, gelato secondo le preferenze) viene servita a tutti gli ospiti. Particolare attenzione è prestata all'assunzione di liquidi.
16.00 - 17.00	<i>Attività.</i>	Proseguono attività di animazione e fisioterapia.
17.00 - 18.30	<i>Tempo libero.</i>	Gli ospiti si intrattengono in reparto o negli ambienti comuni insieme alle A.S.A. o ai parenti. Partecipazione libera a momenti religiosi.
18.30 - 19.30	<i>Cena.</i>	Gli anziani consumano il pasto in sala da pranzo o in camera, se allettati, assistiti, se non autonomi, previa somministrazione della terapia farmacologica.
19.30 - 21.00	<i>Preparazione per la notte.</i>	Messa a letto: gli ospiti sono aiutati a prepararsi per la notte, con interventi per l'igiene personale e cambio dei presidi per l'incontinenza, se necessario.
21.00 - 7.00	<i>Riposo notturno.</i>	Durante la notte, a tutti coloro che ne hanno necessità, viene effettuato il cambio del presidio per l'incontinenza.

## Menù tipo

Di seguito riportiamo una tabella esemplificativa dei menù stagionali.

	ESEMPIO MENÙ INVERNALE		ESEMPIO MENÙ ESTIVO	
	Pranzo	Cena	Pranzo	Cena
<b>Lunedì</b>	Risotto ai quattro formaggi Pollo alla cacciatora Patate lesse o spinaci al vapore	Crema di legumi o passato Formaggi misti Fagiolini in insalata	Sedanini al ragù di verdura Reale di vitello Patate al forno o spinaci al vapore	Minestrina Zucchine ripiene Purè
<b>Martedì</b>	Farfalle al ragù Frittata con verdure Cavolfiori gratinati	Riso e prezzemolo Prosciutto cotto e taleggio Piselli in padella o zucchine	Risotto allo zafferano Polpettone Carote al latte o Insalata	Crema di carote Mozzarella alla caprese Spinaci all'agro
<b>Mercoledì</b>	Risotto alla paesana Fesa di tacchino arrosto Verze stufate	Passato di verdura con crostini Affettati misti Cavoli di Bruxelles o purè	Penne al pomodoro Pollo al forno Fagiolini al burro	Passato di verdura Bollito Zucchine in padella
<b>Giovedì</b>	Gnocchi al pomodoro Scaloppina alla pizzaiola Erbette all'olio	Pasta e fagioli Cotto e taleggio Fagiolini	Tortiglioni ai quattro formaggi Uova sode e tonno Piselli al prosciutto	Riso e prezzemolo Prosciutto cotto e salame Erbette al burro
<b>Venerdì</b>	Fusilli alla pastora Platessa con cipolle Finocchi	Pasta e patate o minestrina Caprini sott'olio Spinaci all'agro	Risotto alla pescatora Scaloppine al vino bianco Insalata o cavolfiori	Pasta e patate Verdesca alla siciliana Zucchine trifolate
<b>Sabato</b>	Risotto allo zafferano Scaloppine ai funghi Polenta	Crema di zucchine o minestrina Mortadella e formaggi misti Erbette	Penne al pomodoro fresco Scaloppine di pollo ai funghi Finocchi al forno	Crema di piselli o minestrina Involtini prosciutto e formaggio
<b>Domenica</b>	Pizzoccheri Arrosto di vitello al forno Cavolfiori	Minestrone di verdura con pasta Pollo lessato Carote al burro o spinaci	Lasagne alla bolognese Arrosto di tacchino Purè	Patate prezzemolate Quadrini in brodo Primo sale Carote lesse

Costante per i due menù è la fornitura di frutta fresca di stagione e il fatto che si preveda sempre almeno un piatto adatto per essere frullato/omogeneizzato. Ciascun menù è stilato con indicazione degli allergeni.

## *Modalità di accesso e di visita*

**La Struttura è accessibile dalle 8.00 alle 20.00, mentre la Reception è attiva dalle 8.30 (9.00 nella stagione estiva) alle 19.**

L'accesso ai nuclei può avvenire tra le 9.30 e le 11.30 e tra le 15.00 e le 18.30, poiché non è consentito stare nelle camere durante l'esecuzione dell'igiene personale, delle attività sanitarie e del riposo, né è consentito sostare nelle sale da pranzo durante la somministrazione dei pasti.

**La Direzione si rende sempre disponibile a valutare richieste particolari** e a concedere il permesso di accedere e permanere nei nuclei in orari differenti da quelli indicati, previa compilazione dell'apposito modulo da ritirare presso la reception.

**La presenza dei parenti viene favorita e facilitata attraverso il coinvolgimento attivo nella vita della Casa ovvero consentendo loro di:**

- partecipare a tutti i momenti di festa;
- pranzare o cenare con i propri cari (facendone richiesta alla reception un giorno prima o il venerdì per la domenica);
- incontrare periodicamente: il direttore, il responsabile sanitario e, a seguito di richiesta rivolta alla Reception, le altre figure professionali.

## *Uscite*

Generalmente, ad ogni ospite, compatibilmente con le sue condizioni psicofisiche, è garantita la possibilità di entrare e uscire dalla Casa; ciò avviene in base alle modalità particolari descritte nel "Regolamento interno" fornito insieme alla presente Carta dei Servizi, a una copia del contratto e dei rispettivi allegati. In caso di uscita l'ospite e/o i suoi familiari sono tenuti a effettuare la registrazione di uscita ed entrata, presso la reception della Struttura.



# Servizi offerti

Di seguito viene riportata la descrizione sintetica dei servizi erogati presso la Struttura, e dei vari uffici al servizio di ospiti e familiari (per l'elenco completo dei servizi compresi nella retta e non, si rimanda agli allegati n° 2-3 alla presente Carta dei Servizi).

## SERVIZI SOCIO-SANITARI E ASSISTENZIALI

### *Servizio medico*

Presenza diurna dei medici della Casa da lunedì a venerdì, servizio di reperibilità durante le ore notturne, di sabato e nei giorni festivi.

Elaborazione in équipe del Piano di Assistenza Individualizzato dell'ospite.

### *Servizio telecardiologia*

Innovazione che consente di avere un cardiologo reperibile 24 ore su 24, con refertazione immediata dell'elettrocardiogramma, effettuato presso la Struttura.

### *Servizio medico fisiatrico*

Presenza mensile per visite programmate individuali finalizzate all'ottimizzazione del piano assistenziale di fisioterapia.

### *Sportello psicologico*

Garantito una volta a settimana per ospiti, familiari e personale.

### *Servizio infermieristico*

Presenza degli infermieri professionali in Casa di Riposo 24 ore su 24.

Servizio di prenotazione esami specialistici.

### *Servizio di fisioterapia*

Valutazione della funzionalità motoria dell'ospite.

Implementazione di un piano ciclico di mantenimento motorio dell'ospite in coerenza con le indicazioni del medico/fisiatra.

### *Servizio di animazione*

Cura e sviluppo delle relazioni personali con l'ospite, tenendo conto del vissuto, della storia, delle abitudini e della personalità individuale di ognuno.

Organizzazione e realizzazione di attività ricreative, culturali con l'obiettivo di stimolare le capacità intellettive e relazionali dell'ospite.





### *Servizio ausiliario socio assistenziale*

Presenza dell'operatore 24 ore su 24. Assistenza degli ospiti nella cura di sé: nell'igiene, nell'alimentazione, nell'idratazione e nella movimentazione.

### *Servizio farmaceutico*

Erogazione di farmaci, parafarmaci (presidi per l'incontinenza ecc.) e ausili previsti dal Servizio Sanitario Nazionale.

### *Servizio trasporto volontari per visite specialistiche*

Garantito in convenzione con associazione Anteas Onlus. Contributo libero.

## **SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI NATURA ALBERGHIERA**

### *Direzione*

Verifica del rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento (Regione, Provincia, Comune e ATS) in materia sanitaria, assistenziale, igiene ambientale e alimentazione. Supervisione dell'orientamento degli operatori alla rilevazione e alla soddisfazione dei bisogni degli ospiti. Riferimento della famiglia nei confronti di tutte le figure professionali operanti all'interno della Casa

### *Servizi di staff alla Direzione, Amministrazione e gestione del personale*

Assistenza nella gestione delle pratiche amministrative relative alla fatturazione e al pagamento delle rette. Rilevazione e comunicazione dei dati relativi alla presenza degli ospiti all'ATS di competenza e alla Regione. Gestione "piccola cassa" degli ospiti. Organizzazione del personale, rilevazione delle presenze ecc.

### *Reception*

Accoglienza dei familiari, servizio informazioni e gestione della comunicazione telefonica.

### *Servizio di ristorazione*

Offerta di menù stagionali con variazioni giornaliere e alternative fisse per pranzo e cena, selezionati tenendo conto di quanto previsto dalle linee guida sull'alimentazione e l'idratazione. Possibilità di diete specialistiche, in base alle indicazioni dell'équipe medica. Merenda e bevande al di fuori dei pasti, secondo i programmi di idratazione.

### *Servizio di guardaroba e lavanderia*

Lavaggio, sistemazione, cura della biancheria piana e dei capi personali degli ospiti.





## *Servizio di manutenzione e sicurezza*

Controllo e mantenimento di funzionalità ed efficienza delle apparecchiature, degli impianti e delle componenti strutturali e infrastrutturali degli ambienti interni ed esterni della Casa.

## *Servizio di pulizia*

Lavaggio e sanificazione delle camere e degli spazi comuni.

## *Climatizzazione*

Riscaldamento, sistema di condizionamento/raffrescamento e di purificazione dell'aria in tutta la struttura.

### **ALTRI SERVIZI**

Sono inoltre garantiti presso la Residenza i seguenti servizi, di natura strettamente personale:

- Parrucchiere;
- Trattamento podologico;
- **Trasporto in Ambulanza** in strutture ospedaliere per esami diagnostici e visite specialistiche.

#### **Per maggiori dettagli su:**

- modalità di funzionamento e accesso ai servizi,
- rette
- servizi sanitari
- servizi alberghieri

è possibile consultare gli Allegati n° 2-3 alla Carta dei Servizi sul sito [info@rsadalmine.it](mailto:info@rsadalmine.it), sul sito dell'ATS di Bergamo, oppure in bacheca presso la RSA. È possibile altresì richiederne copia.

## *Deducibilità fiscale*

**Annualmente, Universiis rilascia all'intestatario della fattura relativa al pagamento delle rette la Dichiarazione di composizione della retta** (vedi Allegati alla Carta dei Servizi) ai fini della deducibilità fiscale.



## **RICOVERI DI SOLLIEVO IN RSA IN REGIME DI SOLVENZA**

Il numero dei posti accreditati e in regime di solvenza sono **28**. Il ricovero è sia in forma definitiva che temporanea.

**Tutti i servizi e le caratteristiche organizzative precedentemente illustrate in codesta Carta dei Servizi valgono anche per gli ospiti qui ricoverati con le sole eccezioni di seguito specificate.**

### *Servizio medico*

Nel periodo di ricovero l'ospite mantiene l'iscrizione presso il proprio medico di medicina generale, il quale rimane responsabile delle scelte terapeutiche e di eventuali altre prescrizioni.

I medici di struttura, in collaborazione con il medico di M.G., assicurano comunque la presa in carico del paziente, provvedendo a visitarlo, a redigere tutta la documentazione prevista dal FASAS e impostando con le restanti figure dell'équipe multiprofessionale il P.I. e il P.A.I.

### *Servizio di Fisioterapia*

I fisioterapisti di struttura effettuano la valutazione della funzionalità motoria dell'ospite e l'implementazione di un piano di mantenimento motorio dell'ospite in coerenza con le indicazioni del medico di medicina generale e di quelle previste dal P.I. e dal P.A.I., attraverso l'erogazione di terapie o prestazioni fisioterapiche non comprese nella retta.

Nel caso in cui sia possibile e questi lo gradisca, l'ospite può partecipare alla ginnastica di gruppo, come da programma settimanale.



## *Informazioni generali*

### **LA RSA APERTA**

La RSA aderisce, come da Delibera 2942/2015 della Regione Lombardia sugli interventi a sostegno delle famiglie e dei suoi componenti, alla Domanda per l'erogazione del Voucher per la presa in carico di persone con alto grado di fragilità. I cittadini che vorranno partecipare a questa misura si dovranno recare nella ATS di appartenenza che provvederà ad una valutazione multidimensionale del bisogno.

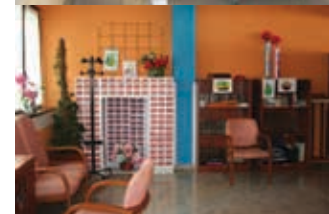
### *Richiesta documentazione amministrativa e sanitaria*

L'ospite, i contraenti ed eventuali altri aventi diritto, possono accedere alla documentazione e agli atti loro riguardanti, secondo quanto disposto dalla DGR 3540/12 con particolare riferimento alla Legge 241/1990 e alla L.R.1/2012, previa compilazione dell'apposito modulo da richiedere alla reception. Tale modulo precisa altresì i tempi per l'ottenimento della documentazione richiesta e gli eventuali costi.

### *Protezione Giuridica (D.G.R. 1765-08/05/2014)*

Laddove il medico curante (prima del ricovero) o il medico di struttura (dopo il ricovero) riscontrino nell'anziano condizioni di incapacità naturale che lo rendono privo in tutto di autonomia decisionale o temporaneamente/definitivamente incapace di esprimere la propria volontà, il familiare o il caregiver vengono informati della necessità di attivare percorsi finalizzati alla nomina di figure quali il tutore/l'amministratore di sostegno, attraverso la consegna e l'illustrazione dell' "Informativa sulla Protezione Giuridica", che essi dovranno sottoscrivere per ricevuta. Copia di tale documento viene poi archiviata nel FASAS del paziente (DGR 1765/2014).

I cittadini che vorranno partecipare a questa misura **possono rivolgersi alla reception per avere informazioni e ritirare la documentazione necessaria.**



## UFFICIO PROTEZIONE GIURIDICA ATS PROVINCIA DI BERGAMO

**ATS di Bergamo:** Via Galliccioli, 4 - Bergamo -Tel: 035 385 296

Per avere ulteriori informazioni su prestazioni, strutture e servizi dell'Agenzia Tutela della Salute, potete contattare i Referenti territoriali dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

**URP centrale:** Via Galliccioli, 4 - Bergamo

Numero Verde: 800 447 722 -Tel: 035 227 0692 - E-mail: [urp@ats-bg.it](mailto:urp@ats-bg.it)

**Distretto Dalmine:** Tel: 035 378 116

## UFFICIO PUBBLICA TUTELA ATS PROVINCIA DI BERGAMO (UPT)

L'Ufficio Pubblica Tutela dell'ATS (UPT) raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga lesa un proprio diritto o abbia riscontrato problematiche riferibili ai servizi dell'ATS, alle Casa di Cura private, agli Ambulatori privati accreditati, alle strutture Socio Sanitarie per Anziani, Disabili, Tossicodipendenze ecc. Esso accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, presentandole alle Direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti.

**Il servizio è gratuito**, l'ufficio può essere contattato direttamente di persona, preferibilmente su appuntamento, durante i seguenti orari: **dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00.**

Le segnalazioni inoltre possono essere fatte telefonicamente allo 035 385296 oppure via mail all'indirizzo: [upt@ats-bg.it](mailto:upt@ats-bg.it)

## Recapiti

### RSA DALMINE FONDAZIONE S. GIUSEPPE

Viale Locatelli, 6 - 24044 Dalmine (BG)

Tel: 035 0170210 - Fax: 035 0170217

E-mail: [info@rsadalmine.it](mailto:info@rsadalmine.it)



## Come raggiungerci

### DA MILANO

- IN AUTO: Autostrada E66/A4 Autostrada Milano - Venezia, uscita Dalmine.
- IN TRENO: Stazione di Bergamo da Bergamo autostradale.
- IN AUTOBUS: Autostradale da P.zza Castello fermata Dalmine (autostrada) a 1 km dalla Residenza.

### DA BERGAMO

- IN AUTO: Autostrada E66/A4 Autostrada Venezia - Milano, uscita Dalmine.
- IN TRENO: Stazione di Bergamo da Bergamo: autostradale.
- IN AUTOBUS:
  - 1) TBS 0 Bergamo Stazione: Dalmine Centro, a 2 minuti dalla Residenza.
  - 2) Linea Locatelli Bergamo Stazione: Dalmine Centro, a 2 minuti dalla Residenza.





**RSA DALMINE FONDAZIONE SAN GIUSEPPE**

Viale Locatelli, 6 - 24044 Dalmine (BG)  
Tel: 035 0170210 - Fax: 035 0170217  
E-mail: [info@rsadalmine.it](mailto:info@rsadalmine.it)  
[www.universiis.com](http://www.universiis.com)



**UNIVERSIIS SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**

Via Cividina, 41/A - 33100 Udine (UD)  
Tel: 0432 478382 - Fax: 0432 478345  
E-mail: [universiis@universiis.com](mailto:universiis@universiis.com)  
[www.universiis.com](http://www.universiis.com)