



*Fondazione Casa di Riposo Bongioni-Lambertenghi Onlus*

Via Beltramelli, 39 - 23030 VILLA DI TIRANO (So) - Cod. Fisc. 83000820148 - P.IVA: 00485220149

Tel. 0342/795037 - 0342/797703 - Fax 0342/795497 - E-mail: [cdvilla@cheapnet.it](mailto:cdvilla@cheapnet.it)

E-mail: [rsa.stefanobongioni@cheapnet.it](mailto:rsa.stefanobongioni@cheapnet.it) PEC: [cdvilla@pec.it](mailto:cdvilla@pec.it)

Iscritta nel Registro Regionale delle Persone Giuridiche Private al N.1811 in data 31.12.2003



# *CARTA DEI SERVIZI*

# **CARTA DEI SERVIZI**

---

## ***Gentile Ospite e Familiare***

---

*Nel ringraziarLa per aver scelto la nostra Fondazione, La invitiamo a prendere visione della presente CARTA DEI SERVIZI della Residenza Sanitaria Assistenziale “Fondazione Casa di Riposo Bongioni-Lambertenghi ONLUS” con sede a Villa di Tirano (SO), in via Beltramelli 39, affinché possa conoscere la nostra realtà, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni, nonché i diritti degli Ospiti e le modalità di tutela degli stessi.*

*Questo documento è concepito per fornire una puntuale ed aggiornata informativa delle politiche della Fondazione, della struttura organizzativa e delle risorse professionali al fine di consentirLe di accedere con maggior consapevolezza ai servizi offerti.*

*Obiettivo della Fondazione è garantire un’assistenza socio-sanitaria di qualità che metta la persona al centro delle cure, accogliendo l’Ospite in un ambiente quanto più possibile vicino a quello familiare. La Fondazione si impegna, attraverso l’organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione, ad assicurare un elevato livello di professionalità e di motivazione del personale.*

*Nell’intento di migliorare la qualità di vita dei nostri Ospiti, siamo attenti alle esigenze ed ai bisogni degli stessi. A tal proposito alleghiamo al presente documento la scheda di rilevazione del grado di soddisfazione dell’Ospite e del familiare e la scheda per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti.*

**IL PRESIDENTE**

*Caniglia Sebastiano*

# ***CARTA DEI SERVIZI***

<b><i>PRESENTAZIONE R.S.A.</i></b> .....	<b>5</b>
Cenni storici	
Scopi istituzionali	
Principi ispiratori	
Descrizione dell'unità d'offerta	
<b><i>STRUTTURA ORGANIZZATIVA.</i></b> .....	<b>6</b>
Organo istituzionale	
Coordinatore di struttura	
Direttore sanitario	
<b><i>ACCESSO ALLA R.S.A.</i></b> .....	<b>7</b>
Condizioni che danno diritto all'accesso	
Criteri di formazione e modalità di gestione della lista d'attesa	
Valutazione di idoneità dell'Ospite	
Percorso di accoglienza e presa in carico dell'Ospite	
Dimissioni dell'Ospite	
<b><i>SERVIZI OFFERTI E RICOMPRESI NELLA RETTA.</i></b> .....	<b>8</b>
Definizione delle modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività previste	
Servizio medico	
Servizio infermieristico	
Servizio riabilitativo e fisioterapico	
Servizio educativo, di animazione e terapia occupazionale	
Servizio assistenziale	
Servizio residenziale	
Servizio di ristorazione	
Servizio di pulizia	
Servizio di lavanderia e guardaroba	
<b><i>ALTRI SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA.</i></b> .....	<b>10</b>
Chiesa	
Deposito valori	
Parcheggi	
Camera mortuaria	
<b><i>ALTRI SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA.</i></b> .....	<b>12</b>
Servizio parrucchiere e pedicure	
Servizio di distribuzione bevande calde e fredde e snacks	
Trasporti	
<b><i>VITA IN R.S.A.</i></b> .....	<b>13</b>
La giornata tipo	
Orario di funzionamento dell'unità d'offerta	
Modalità di riconoscimento degli operatori e dei volontari	
Raggiungibilità con i mezzi di trasporto	
<b><i>RETTA.</i></b> .....	<b>14</b>
Tipologia delle rette applicate e dettaglio dei costi aggiuntivi	
Intervento del Comune nel pagamento della retta	

# ***CARTA DEI SERVIZI***

<b><i>DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE</i></b> .....	<b>14</b>
Strumenti e modalità atti a tutelare i diritti delle persone assistite	
Definizione dei tempi di gestione segnalazione e reclami	
Definizione delle indicazioni in caso di dimissioni/trasferimento ad altra struttura e per assicurare la continuità delle cure	
Dichiarazione ai fini fiscali	
Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne il rilascio	
Carta dei diritti dell'anziano	
<b><i>SODDISFAZIONE E QUALITA'</i></b> .....	<b>17</b>
Rilevazione del grado di soddisfazione	
Reclami, segnalazioni disservizi e apprezzamenti	
<b><i>INFORMAZIONI UTILI</i></b> .....	<b>17</b>
Telefono	
Posta	
Uscita dalla struttura con i parenti	
Polizza assicurativa	
Revisione Carta dei Servizi	
<b><i>TUTELA DELLA PRIVACY</i></b> .....	<b>18</b>
Tutela dei dati personali	
Consenso informato	

# ***CARTA DEI SERVIZI***

---

## ***PRESENTAZIONE R.S.A.***

---

### **Cenni storici**

Il giorno 06 Febbraio 1933, a seguito domanda prodotta dal Podestà di Villa di Tirano, la Fondazione intitolata “Ricovero per inabili al lavoro Stefano Bongioni” viene eretta in ente morale con amministrazione autonoma con Regio Decreto n.305 a firma del Re d’Italia Vittorio Emanuele III.

Successivamente la Fondazione viene trasformata in Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB) e, a seguito dell’entrata in vigore della Legge Regionale n.1 del 13/02/2003, dal 01/01/2004 in Fondazione di diritto privato senza scopo di lucro denominata “Casa di Riposo Stefano Bongioni, residenza sanitaria assistenziale per persone anziane ONLUS”.

L’attuale denominazione, attribuita con atto notarile del 15/12/2005, “Fondazione Casa di Riposo Bongioni – Lambertenghi Onlus” deve il suo nome ai due grandi benefattori: Stefano Bongioni, nostro concittadino morto in Australia nel 1926, e Vittorio Lambertenghi che nomina nel suo testamento erede universale la Casa di Riposo.

Oggi la Fondazione ha sede in un edificio inaugurato nel dicembre 2010 costruito grazie al ricavato della vendita della vecchia sede, al contributo della Fondazione Cariplo, a fondi propri e a oblazioni di privati cittadini.

### **Scopi istituzionali**

La R.S.A. persegue lo scopo istituzionale di erogare, senza fine di lucro, nei limiti delle proprie disponibilità strutturali e finanziarie, servizi di assistenza sociale, sociosanitaria e sanitaria in favore di persone che si trovano in condizione di fragilità o di non autosufficienza.

### **Principi ispiratori**

I valori che ispirano l’attività della R.S.A. sono:

- il rispetto dei diritti degli Ospiti;
- il mantenimento del miglior livello possibile di qualità della vita degli Ospiti;
- l’uniformità del trattamento e della qualità delle prestazioni erogate;
- la personalizzazione degli interventi e l’approccio ai bisogni dei singoli;
- l’attivazione di metodologie di lavoro per obiettivi e risultati e lo sviluppo di sistemi di valutazione e di controllo della qualità dei servizi erogati;
- la trasparenza nei processi decisionali;
- la valorizzazione di tutte le risorse presenti sul territorio, in particolare delle organizzazioni di volontariato.

### **Descrizione dell’Unità d’Offerta**

La Fondazione è una Residenza Sanitaria Assistenziale.

Dispone di 76 posti-letto abilitati all’esercizio e accreditati di cui 51 a contratto, distribuiti su sei nuclei.

L’accesso alla struttura e alle sue divisioni interne è facilitato dall’apposizione di segnaletica visibile anche a distanza e di facile comprensione.

# ***CARTA DEI SERVIZI***

Al piano terra:

- Nucleo Norma 11 posti letto (colore azzurro)
- Nucleo Sergio 15 posti letto (colore blu)

Al primo piano:

- Nucleo Vittorio 11 posti letto (colore verde chiaro)
- Nucleo Lorenzo 14 posti letto (colore verde scuro)
- Nucleo Stefano 11 posti letto (colore arancio)
- Nucleo Guido 14 posti letto (colore giallo)

Gli Ospiti vengono inseriti nei vari nuclei sulla base delle necessità sanitarie e assistenziali.

---

## ***STRUTTURA ORGANIZZATIVA***

---

### **Organo istituzionale**

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da un numero di membri pari a 7, dei quali 4 nominati dall'Assemblea dei Soci Partecipanti e 3 nominati dal Comune di Villa di Tirano, di cui almeno uno in rappresentanza della minoranza. Tra i consiglieri vengono eletti un Presidente e un Vice Presidente.

I membri durano in carica cinque anni e comunque fino all'insediamento del nuovo Consiglio di Amministrazione e svolgono le loro funzioni a titolo gratuito.

Il Consiglio di Amministrazione è investito di tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione dell'Ente. In particolare determina l'indirizzo strategico della Fondazione, i contributi necessari all'equilibrio finanziario, approva il bilancio d'esercizio e ogni altro documento contabile previsto dalla normativa vigente per le fondazioni, fissa annualmente le rette degli Ospiti, approva le modifiche statutarie e i regolamentari, definisce i programmi da attuare e gli obiettivi da raggiungere, emana direttive di carattere generale.

### **Coordinatore di struttura**

Il Coordinatore è responsabile dell'organizzazione della Fondazione e si confronta sulle linee programmatiche ed operative con il Consiglio di Amministrazione e il Direttore Sanitario.

Tra le sue principali competenze vi sono l'accoglienza e l'inserimento dell'Ospite in struttura, l'organizzazione e il controllo dei servizi socio-assistenziali ed infermieristici, l'elaborazione dei turni di lavoro, la selezione del personale e l'aggiornamento professionale.

E' inoltre responsabile delle relazioni con gli uffici competenti sul territorio.

### **Direttore Sanitario**

Il Direttore Sanitario ha la responsabilità istituzionale della struttura per le funzioni sanitarie e, in collaborazione con i medici presenti in struttura, si occupa della gestione clinica, della presa in carico dell'Ospite, della stesura della documentazione socio-sanitaria secondo la normativa vigente.

Coordina il personale sanitario e ne struttura la metodologia di lavoro, verificandone l'applicazione. Cura l'osservanza dei protocolli. Tiene le relazioni con gli Ospiti ed i familiari, con le altre strutture sanitarie e socio sanitarie presenti sul territorio. E' responsabile dell'organizzazione e della gestione del servizio farmaceutico interno. Organizza il servizio di pronta reperibilità medica. Cura la compilazione e l'aggiornamento delle tabelle dietetiche. Propone iniziative di formazione rivolte al

# ***CARTA DEI SERVIZI***

personale socio-sanitario-assistenziale. Vigila sull'osservanza delle norme di igiene e profilassi delle malattie infettive. Esercita il controllo sul funzionamento e sull'impiego delle attrezzature sanitarie. Formula proposte di acquisto di beni e attrezzature sanitarie. E' responsabile del trattamento dei rifiuti speciali. Può intervenire con funzioni consultive alle sedute del consiglio di amministrazione.

---

## ***ACCESSO ALLA R.S.A.***

---

### **Condizioni che danno diritto all'accesso**

Di norma hanno titolo all'ammissione in R.S.A. le persone ultrasessantacinquenni, le persone in condizioni di fragilità e le persone in condizioni socio-sanitarie tali da non poter essere assistite al proprio domicilio e compatibili con i livelli sanitari-assistenziali previsti dallo standard gestionale di accreditamento prescritto per le R.S.A. dalla normativa Regionale.

### **Criteri di formazione e modalità di gestione della lista d'attesa**

#### **Posti letto abilitati all'esercizio, accreditati e a contratto:**

La domanda di ingresso alla R.S.A. può essere presentata dall'interessato, da un familiare o da un amministratore di sostegno direttamente alla Fondazione Casa di Riposo Bongioni – Lambertenghi Onlus di Villa di Tirano.

Presso la R.S.A. possono essere ritirati i moduli per la domanda e possono essere ricevute tutte le informazioni relative alla compilazione della domanda stessa e alle modalità di ammissione, contenute nell'apposito regolamento per l'inserimento in R.S.A.

Il richiedente può esprimere la propria preferenza per una o più strutture della Provincia di Sondrio. Lo Statuto della Fondazione Casa di Riposo Bongioni – Lambertenghi Onlus cita all'art.4:

“La Fondazione riconosce per l'accoglienza nella Casa di Riposo un diritto di priorità ai cittadini residenti nel Comune di Villa di Tirano e quindi ai non residenti nati nel Comune pur erogando i propri servizi anche a tutti gli altri anziani, compatibilmente con le disponibilità e le esigenze degli Ospiti”.

#### **Posti letto abilitati all'esercizio e accreditati:**

La richiesta di ingresso alla R.S.A. può essere presentata dall'interessato o da un familiare direttamente presso la Fondazione Casa di Riposo Bongioni – Lambertenghi Onlus dove un operatore provvederà all'inserimento in un'apposita lista d'attesa.

Al momento della disponibilità del posto, il richiedente viene contattato telefonicamente dal Coordinatore.

Chiunque lo desidera può visitare la struttura e conoscere l'organizzazione delle attività, previo accordo con il Coordinatore o con un suo sostituto incaricato di seguire questa fase e di accompagnare i visitatori.

Gli uffici dell'Ente sono a disposizione per ogni ulteriore informazione.

### **Valutazione di idoneità dell'Ospite**

Prima dell'ingresso dell'Ospite nella RSA è in ogni caso effettuata, da parte del Direttore Sanitario, la valutazione della sua idoneità all'ingresso in struttura.

# ***CARTA DEI SERVIZI***

## **Percorso di accoglienza e presa in carico dell'Ospite**

L'accoglienza e presa in carico degli Ospiti ha un suo particolare protocollo che prevede:

- un incontro preliminare con i familiari e, dove le condizioni sanitarie lo consentano, con l'Ospite;
- una visita guidata alla struttura;
- l'illustrazione del funzionamento della R.S.A., delle attività che si svolgono e dei servizi che si offrono; la presentazione dei responsabili dei vari servizi.

## **Dimissioni dell'Ospite**

L'Ospite può essere dimesso in qualsiasi momento purché il medesimo e/o il familiare di riferimento ne diano comunicazione scritta e saldi eventuali rette arretrate.

Le dimissioni su istanza della Direzione Sanitaria, per gravissimi motivi di incompatibilità, dovranno comunque essere sempre discusse e concordate con il familiare di riferimento.

All'atto della dimissione viene redatta apposita relazione sociosanitaria.

---

## ***SERVIZI OFFERTI E RICOMPRESI NELLA RETTA***

---

## **Definizione delle modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività previste**

L'erogazione delle prestazioni del processo assistenziale risulta l'insieme delle seguenti fasi:

- valutazione/rivalutazione multidimensionale dell'Ospite;
- definizione di una progettazione;
- pianificazione degli interventi sulla base degli obiettivi previsti;
- attuazione;
- monitoraggio e verifica degli obiettivi.

La responsabilità della presa in carico e le conseguenti strategie di intervento sono in capo all'equipe multidisciplinare che, valutata la situazione dell'Ospite, definisce gli interventi necessari alla soddisfazione dei bisogni.

I servizi ricompresi nella retta ed erogati a ciascun Ospite nei tempi e modi stabiliti dal Progetto Individuale sono i seguenti:

- Medico;
- Infermieristico;
- Riabilitativo e fisioterapico;
- Educativo e di animazione;
- Assistenziale;
- Residenziale;
- Di ristorazione;
- Di pulizia;
- Di lavanderia e di guardaroba.

Ulteriori servizi:

- Chiesa;
- Deposito valori;
- Parcheggi;
- Camera mortuaria.



# ***CARTA DEI SERVIZI***

## **Servizio medico**

Il servizio medico si pone come finalità il mantenimento ed il miglioramento dello stato di benessere e dell'autonomia funzionale degli Ospiti, nel rispetto della loro dignità e volontà. In collaborazione con l'equipe multidisciplinare ha la responsabilità della presa in carico dell'Ospite e, valutata la situazione sanitaria e sociale, definisce gli interventi necessari. Attua gli adempimenti previsti dalla normativa vigente:

- Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS), contiene tutte le informazioni di carattere sanitario, riabilitativo e assistenziale di ogni Ospite ricoverato presso la R.S.A.; dette informazioni sono raccolte ed elaborate dalle diverse figure professionali; i dati vengono aggiornati sulla base di una valutazione periodica delle condizioni sanitarie e di autosufficienza;
- Progetto Individuale (P.I.), Piano Riabilitativo Individuale (P.R.I.), Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) e il Piano Educativo Individuale (P.E.I.) elaborati dalle diverse figure professionali coinvolte, in cui vengono definiti gli obiettivi assistenziali per ogni singolo Ospite e la valutazione periodica del raggiungimento degli stessi. Il P.A.I. riassume in un unico progetto la molteplicità degli interventi sull'Ospite unendo in modo organico le componenti sanitarie e socio assistenziali;
- Riunioni periodiche dell'équipe con la partecipazione del familiare o dell'Ospite stesso, in cui vengono aggiornati i P.A.I.;
- Protocolli e linee guida, che disciplinano lo svolgimento delle principali attività sanitarie e assistenziali.

Si precisa che la gestione sanitaria degli Ospiti della R.S.A., seppure condivisa con i familiari, è di stretta competenza dei medici dell'Ente, a cui spettano in via esclusiva le scelte di indirizzo clinico, terapeutico e di impiego di supporti o ausili, dette scelte sono operate in base alla valutazione dei singoli professionisti e ai protocolli sanitari della R.S.A. Non sono ammesse ingerenze o condizionamenti da parte dei familiari nelle decisioni di carattere sanitario o assistenziale, così come nella scelta dei farmaci da somministrare e degli ausili da utilizzare. In caso di perdurante dissenso con parenti o congiunti sulle scelte sanitarie e assistenziali, la R.S.A. si riserva la facoltà di dimettere l'Ospite.

All'ingresso in struttura gli Ospiti accreditati a contratto vengono cancellati dal Servizio Sanitario Nazionale e presi in carico dai medici della Fondazione, mentre gli Ospiti non a contratto continuano ad avere il proprio medico di famiglia che viene coinvolto per l'ottimizzazione dell'assistenza all'interno della struttura. Il rifornimento dei farmaci per gli Ospiti non a contratto viene richiesto ai familiari. Per quel che riguarda le altre prestazioni specialistiche e ospedaliere ci si avvale dei servizi erogati dal S.S.N.

Il Personale Medico è disponibile al pubblico negli orari indicati nella tabella affissa sulla porta dell'ambulatorio medico e nella bacheca informativa. L'assistenza medica viene garantita durante tutto l'arco della giornata (24 ore al giorno) utilizzando lo strumento della reperibilità del personale medico convenzionato.

## **Servizio infermieristico**

L'infermiere è il professionista sanitario responsabile dell'assistenza infermieristica.

Il servizio infermieristico collabora con i medici e le altre figure dell'equipe alla stesura e al periodico aggiornamento del P.A.I. e ne cura la corretta applicazione, cura l'osservazione delle tabelle dietetiche, prepara e somministra la terapia farmacologica, rileva i parametri vitali, esegue le medicazioni quotidiane.

L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore al giorno. Il coordinatore infermieristico è disponibile

# ***CARTA DEI SERVIZI***

per ogni esigenza.

## **Servizio riabilitativo e fisioterapico**

Il servizio di riabilitazione attua interventi individuali e di gruppo volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie funzionali degli Ospiti. Segnala l'eventuale necessità di protesi ed ausili. Presta particolare attenzione ai trattamenti di mantenimento che si propongono, per quanto possibile, di mantenere il più a lungo nel tempo le residue capacità e di prevenire la sindrome da immobilizzazione.

La struttura è dotata di una palestra fisioterapica a disposizione degli Ospiti che ne possono fare uso in base alle loro necessità con l'ausilio dei fisioterapisti negli orari di apertura.

Il Servizio è garantito dal lunedì al sabato.

## **Servizio educativo, di animazione e terapia occupazionale**

Le attività di animazione e occupazionale sono progettate in funzione del soddisfacimento dei desideri e bisogni dei nostri Ospiti. Sono organizzate, compatibilmente con lo stato di salute di ciascuno, feste e gite all'esterno della struttura, momenti ludico-ricreativi finalizzati al mantenimento degli interessi specifici degli Ospiti, grazie anche al supporto fornito da associazioni di volontariato che collaborano con gli educatori presenti in struttura. Vengono altresì organizzate attività in collaborazione con il servizio fisioterapico. Le attività sono programmate, il calendario predisposto settimanalmente è visibile a tutti.

Il servizio educativo e di animazione viene erogato dal lunedì al sabato secondo la programmazione settimanale affissa alla bacheca Ospiti. Il servizio potrà anche essere prestato per altri momenti particolari anche in occasione di ricorrenze festive e/o religiose.

## **Servizio assistenziale**

Il servizio assistenziale è svolto dal personale A.S.A. ed O.S.S. ed è finalizzato all'assistenza degli Ospiti nello svolgimento di tutte le attività di base della vita quotidiana seguendo le prescrizioni del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.), nel rispetto delle linee guida e dei protocolli vigenti.

Il personale opera con tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale, tenuto conto della situazione individuale di ciascun Ospite.

Il servizio è garantito 24 ore su 24.

## **Servizio residenziale**

All'ingresso dell'Ospite viene assegnato il posto letto. Durante la degenza lo stesso potrà essere cambiato a insindacabile giudizio del Direttore Sanitario sulla base di esigenze sanitarie, assistenziali e/o organizzative. Eventuali richieste di cambi o assegnazione camere singole potranno essere inoltrate alla Direzione che provvederà in caso di disponibilità. L'Ospite potrà personalizzare la propria camera con oggetti di proprietà preventivamente autorizzati dalla Direzione e per i quali non se ne assume la responsabilità. Nelle camere è fatto divieto di fumo, di conservazione di cibi o alcolici. Qualsiasi tipo di manutenzione all'interno delle camere dovrà essere richiesto alla Direzione che si avvarrà di professionisti propri. Nelle camere è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi, l'Ospite dovrà sempre tenere in considerazione le esigenze degli altri Ospiti, osservando il silenzio nelle ore dedicate al riposo, tenendo basso il volume dell'apparecchio Radio e/o TV. L'Ente è soggetto agli obblighi previsti artt. 1783-1786 c.c. in materia di custodia delle cose consegnate dall'Ospite. L'Ente si obbliga ad accettare le carte-valori, il denaro contante e gli oggetti di valore di proprietà dell'Ospite. La Fondazione risulta esonerata e sollevata da ogni responsabilità,

# ***CARTA DEI SERVIZI***

anche verso terzi, per eventuali danni che dovessero derivare da fatti imputabili all'Ospite. Non vengono comunque accettati oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della R.S.A., abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.

I familiari, qualora decidessero per libera scelta di avvalersi di personale privato o volontari per trascorrere del tempo con il loro congiunto, dovranno darne comunicazione al Direttore Sanitario.

## **Servizio di ristorazione**

La Fondazione svolge con proprio personale il servizio di ristorazione. Il menù settimanale è articolato su 2 settimane e viene variato 2 volte all'anno (estate-inverno) e prevede altresì le diete personalizzate in relazione alle prescrizioni del P.A.I. Vengono anche cucinate pietanze valtellinesi nel rispetto delle tradizioni della nostra Valle. Il menù settimanale viene esposto all'ingresso delle tre sale da pranzo insieme al menù giornaliero nelle bacheche informative per gli Ospiti. Gli Ospiti sono tenuti a rispettare eventuali indicazioni dietetiche stabilite dal Medico. La Fondazione opera nel rispetto di quanto previsto dalla normativa HACCP. Il menù tipo è allegato alla presente Carta dei Servizi. Entro le ore 9.00 è possibile effettuare la variazione al menù scegliendo fra le pietanze indicate in coda al menù medesimo. La somministrazione dell'acqua minerale viene garantita senza costi aggiuntivi durante i pasti e, al di fuori degli stessi, su richiesta verbale da effettuarsi al personale. Il vino viene somministrato durante i pasti senza oneri aggiuntivi. Al fine di tutelare il diritto alla privacy ed il rispetto delle norme igieniche non sono ammesse in sala da pranzo persone esterne la struttura (salvo preventiva autorizzazione da parte del Direttore Sanitario). Nella bacheca dell'Ente è affissa la tabella degli allergeni. Le informazioni circa la presenza di sostanze o prodotti che provocano allergie o intolleranze sono disponibili rivolgendosi al Coordinatore.

## **Servizio di pulizia**

Questo servizio viene svolto giornalmente.

Le pulizie vengono eseguite dal personale dell'Ente.

## **Servizio di lavanderia e guardaroba**

Tra i servizi ausiliari è previsto il servizio di lavanderia, affidato ad una Ditta esterna, che garantisce lavaggio, stiratura e riconsegna della biancheria. Eventuali riparazioni vengono eseguite dal personale dell'Ente. L'Ospite deve essere dotato del corredo necessario per la degenza. E' fatto divieto di lavaggio di indumenti con mezzi propri all'interno della struttura nonché stendere capi di biancheria alla finestra o nei locali comuni. Tutti gli indumenti, al momento dell'ingresso, verranno contrassegnati con nome e cognome dell'Ospite.

---

## ***ALTRI SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA***

---

## **Chiesa**

All'interno della Fondazione è presente la Chiesa dove il Parroco celebra la SS. Messa prefestiva ogni sabato pomeriggio. Sono officiate durante l'anno tutte le celebrazioni delle feste liturgiche.

Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, rispettando convinzioni, ideali religiosi e morali.

# ***CARTA DEI SERVIZI***

## **Deposito valori**

La Fondazione non si assume alcuna responsabilità per valori conservati dagli Ospiti presso la struttura e non espressamente presi in carico.

L'Ente gestore potrà, a richiesta dell'Ospite, conservare e gestire con apposito foglio cassa una somma non superiore ad € 100,00 che l'Ospite potrà utilizzare per il pagamento dei servizi fruiti e non compresi nella retta di ospitalità (es. parrucchiere, podologo, ecc.). Alla fine del ricovero e comunque entro il 28 febbraio di ogni anno verranno rendicontate all'Ospite, al familiare o all'amministratore di sostegno le spese extra sostenute allegando le pezze giustificative con indicazione della giacenza residua.

## **Parcheggi**

L'area riservata al parcheggio delle autovetture dei visitatori risulta essere quella esterna alla struttura.

## **Camera mortuaria**

Il servizio di Camera Mortuaria è fornito gratuitamente dalla struttura è accessibile al pubblico dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Il servizio di pompe funebri non è fornito dall'Ente il quale non ha nessun tipo di convenzione.

---

## ***ALTRI SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA***

---

## **Servizio parrucchiere e pedicure**

Il parrucchiere effettua le proprie prestazioni su richiesta dell'Ospite in un locale idoneo sito nella struttura. L'appuntamento può essere concordato con gli educatori presenti in struttura. Il servizio di shampoo e taglio viene garantito solo agli Ospiti accreditati a contratto, ogni due mesi, senza oneri aggiuntivi; piega, tinta, permanente etc. sono a carico dell'Ospite. Le tariffe sono indicate in un prezzario esposto all'esterno del locale parrucchiera. Il parrucchiere rilascia ricevuta fiscale. I familiari che lo desiderano possono utilizzare il locale parrucchiere in forma privata o personale senza alcun onere.

Il podologo presta la propria opera una volta al mese per eventuali necessità dell'Ospite. Le tariffe sono indicate in un prezzario esposto all'esterno del locale adibito all'attività. L'appuntamento può essere richiesto agli educatori della Fondazione. Il servizio viene garantito nell'apposito spazio attrezzato nel locale palestra al piano terra. Il podologo rilascia ricevuta fiscale. Il servizio di manicure e pedicure conservativa viene garantito agli Ospiti durante il bagno settimanale dal personale ASA e OSS senza oneri aggiuntivi.

## **Servizio di distribuzione bevande calde e fredde e snacks**

Al piano terra della struttura sono ubicati rispettivamente 2 distributori per bevande fredde/snacks e per bevande calde. I distributori funzionano sia con denaro contante o con l'utilizzo di una chiave. La stessa può essere richiesta presso gli uffici. E' prevista una cauzione di 5,00 Euro. Il costo dell'erogazione è indicato sui distributori per ogni singolo prodotto.

# ***CARTA DEI SERVIZI***

## **Trasporti**

L'Ente ha a disposizione un pulmino attrezzato per disabili utilizzato per le gite predisposte dal servizio di animazione. I trasporti sanitari non sono contemplati nel servizio e il personale infermieristico è a disposizione degli Ospiti e dei parenti per prenotare i trasporti sanitari avvalendosi di un servizio esterno che fattura direttamente all'Ospite. L'ente non ha nessun tipo di convenzione con ditte che effettuano questo tipo di servizio.

---

## ***VITA IN R.S.A.***

---

## **La giornata tipo**

### **MATTINA**

La giornata dell'Ospite inizia con il risveglio, cui seguono le operazioni di igiene personale e la colazione servita nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria camera con relativo aiuto. Successivamente iniziano le attività educative di animazione, socializzazione e terapia occupazionale, le visite mediche, i trattamenti infermieristici e le attività di fisioterapia. In tarda mattinata viene servito il pranzo e al termine, gli Ospiti che lo desiderano, possono ritirarsi in camera per il riposo pomeridiano.

### **POMERIGGIO**

A metà pomeriggio, negli spazi comuni interni ed esterni, proseguono le attività di animazione e terapia occupazionale e le attività assistenziali e di riabilitazione. Viene servita la merenda. In occasioni particolari, compleanni, ricorrenze e festività, vengono organizzate feste ed eventi di intrattenimento per Ospiti e familiari.

### **SERA**

La cena viene servita intorno alle 18.00 e al termine inizia la preparazione per il riposo notturno. Dopo cena, chi lo desidera, può trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione o per trascorrere momenti tranquilli di conversazione.

## **Orario di funzionamento dell'Unità d'Offerta**

La residenza sanitaria per anziani Bongioni-Lambertenghi è aperta 365 giorni l'anno. L'orario di visita è libero nelle ore diurne, mentre dalle ore 20.00 alle ore 8.00 le visite sono concesse previa autorizzazione da parte del Direttore Sanitario. I visitatori sono tenuti a rispettare il diritto alla riservatezza e alla tranquillità delle persone ricoverate.

## **Modalità di riconoscimento degli operatori e dei volontari**

Gli operatori sono riconoscibili tramite l'esposizione sulla divisa del cartellino di riconoscimento con foto, dati anagrafici e qualifica. I volontari indossano una divisa di colore azzurro con il logo del volontario.

## **Raggiungibilità della R.S.A. con i mezzi di trasporto**

La Fondazione ha sede a Villa di Tirano (SO) in via Beltramelli n.39.  
Come si arriva:

# ***CARTA DEI SERVIZI***

In treno: Servizio Trenord destinazione Tirano con fermata a Villa di Tirano. In caso di treni che non fermano alla stazione di Villa di Tirano, si scende alla stazione di Tirano, dove è disponibile il servizio Taxi o il servizio Pullman. La Stazione di Villa di Tirano dista un chilometro dalla R.S.A.

In Pullman da Tirano: Servizio pullman fino alla fermata di via Beltramelli di Villa di Tirano.

In automobile da Milano: Direzione Lecco/Sondrio sulla strada statale 38 fino a Villa di Tirano.

In automobile da Brescia: Dal Passo Aprica in direzione Villa di Tirano.

In automobile dalla Svizzera: Dopo il valico di Piattamala a Madonna di Tirano - Direzione Sondrio fino a Villa di Tirano.

---

## ***RETTA***

---

### **Tipologia delle rette applicate e dettaglio dei costi aggiuntivi**

Gli importi delle rette di ospitalità vengono deliberati dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione ed indicati nell'allegato "Tipologia Rette". Ogni cambiamento di retta viene comunicato per iscritto all'interessato almeno dieci giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe.

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via anticipata entro il giorno 10 del mese in corso mediante versamento sul conto corrente bancario intestato alla Fondazione.

Non sono comprese nella retta le prestazioni che non vengono erogate dalla Fondazione di seguito indicate:

- visite e prestazioni di natura specialistica
- trasporto con autoambulanza
- trasporto e accompagnamento per uscite dalla Fondazione
- servizio funerario.

### **Intervento del Comune nel pagamento della retta**

Qualora l'Ospite non disponga di redditi sufficienti al pagamento della retta può chiedere l'intervento del Comune di provenienza.

La quota di compartecipazione alla spesa è calcolata tenendo conto della situazione reddituale e patrimoniale dell'interessato, del coniuge e dei parenti in linea retta entro il primo grado.

---

## ***DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE***

---

### **Strumenti e modalità atti a tutelare i diritti delle persone assistite**

La Fondazione opera nel rispetto dei diritti delle persone assistite secondo quanto sancito nella "Carta dei Diritti della Persona Anziana" di seguito riportata, nel Codice Etico allegato alla presente Carta dei Servizi nonché nei protocolli, linee guida e procedure adottate dall'Ente. Questa Fondazione ha quale obiettivo primario il miglioramento della qualità dei servizi erogati.

### **Definizione dei tempi di gestione segnalazione e reclami**

La Direzione dell'Ente è a disposizione per l'accoglimento di eventuali istanze di lamentele o

# ***CARTA DEI SERVIZI***

apprezzamenti. Entro 30 giorni il Presidente (o il Direttore Sanitario per la parte sanitaria) procederà a dare risposta verbale o scritta alle istanze presentate non in forma anonima. In caso di inadempienza da parte dell'Ente o suo sottoposto l'Ospite può esercitare il proprio diritto di tutela nei modi stabiliti dalla Legge.

## **Definizione delle indicazioni in caso di dimissioni/trasferimento ad altra struttura e per assicurare la continuità delle cure**

Al momento della dimissione o trasferimento ad altra struttura vengono rilasciati all'Ospite la lettera di dimissioni, i documenti originali depositati e tutti i documenti amministrativi e sanitari necessari per garantire la continuità delle cure.

## **Dichiarazione ai fini fiscali**

La Fondazione rilascia annualmente la certificazione ai fini fiscali delle spese sanitarie sostenute dagli Ospiti o dai loro familiari secondo le indicazioni della vigente normativa fiscale in tema di detrazioni e deducibilità dei costi, come previsto dalla DGR 1046 del 17.12.2018 e dalla DGR 1298 del 25.02.2019. La certificazione viene consegnata entro i termini stabiliti dalla normativa affinché l'Ospite, il familiare o l'amministratore di sostegno possano ottenere i previsti benefici fiscali.

## **Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne il rilascio.**

In ottemperanza a quanto disposto dalle normative nazionali e regionali, per ogni Ospite viene redatto un Fascicolo Socio Sanitario che la R.S.A. conserva senza limiti di tempo. Per ottenere il rilascio di una copia della documentazione è necessario che l'Ospite, suo delegato o legale rappresentante, inoltri formale richiesta alla Direzione della struttura, precisando la motivazione ed allegando la copia di un documento valido di identità. Entro 15 giorni verrà rilasciata copia della documentazione richiesta, previo pagamento delle spese di riproduzione pari a € 10,00. I 15 giorni indicano il periodo entro cui tale procedimento deve concludersi.

# CARTA DEI SERVIZI

## Carta dei diritti dell'anziano

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETA' 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 sentimenti delle persone anziane, 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 lesiva 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 venire 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 libera 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 creatività.	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.



# ***CARTA DEI SERVIZI***

---

## ***SODDISFAZIONE E QUALITA'***

---

### **Rilevazione del grado di soddisfazione**

Una volta all'anno viene somministrato agli Ospiti, ai familiari ed agli operatori un questionario al fine di valutare il grado di soddisfazione degli utenti e dei caregiver rispetto alla qualità dei servizi ed alle prestazioni usufruite e per consentire l'individuazione di aree di miglioramento. Il questionario proposto agli operatori permette di verificare la motivazione degli stessi e il clima di lavoro in cui operano. I risultati dei questionari sono condivisi mediante affissione nell'apposita bacheca.

I questionari di Soddisfazione Ospiti e Familiari sono allegati alla presente Carta dei Servizi.

### **Reclami, segnalazioni disservizi e apprezzamenti**

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare della tutela dei diritti dei cittadini. La rilevazione dei disservizi può essere segnalata verbalmente al coordinatore dell'Ente o per iscritto mediante la compilazione del relativo modulo a disposizione degli Ospiti all'ingresso della struttura. Il modulo può essere consegnato a mano presso gli uffici o inserito nell'idonea cassetta posta all'ingresso della struttura. La Fondazione garantisce la raccolta e la tracciabilità dei disservizi e la predisposizione delle relative azioni di miglioramento.

La scheda di rilevazione reclami, segnalazione disservizi e apprezzamenti è allegata alla presente Carta dei Servizi.

---

## ***INFORMAZIONI UTILI***

---

### **Telefono**

Le telefonate dall'esterno vengono smistate dal centralino sul telefono del personale di piano che a sua volta si preoccupa di mettere l'Ospite in contatto con il familiare. E' consentito l'uso del cellulare.

### **Posta**

Gli Ospiti che desiderano spedire della corrispondenza possono consegnarla al personale degli uffici. Lo stesso personale provvederà a recapitare agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

### **Uscita dalla struttura con i parenti**

Sono consentite le uscite degli Ospiti con i loro familiari se sussistono le condizioni cliniche. Il personale di assistenza deve essere informato in modo che sappia dove rintracciare l'Ospite.

### **Polizza assicurativa**

La Fondazione ha provveduto alla stipula di idonea polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

### **Revisione Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi viene aggiornata ogni volta sia necessario apportare modifiche alla stessa.

# ***CARTA DEI SERVIZI***

---

## ***TUTELA DELLA PRIVACY***

---

### **Tutela dei dati personali**

La Fondazione Casa di Riposo Bongioni – Lambertenghi Onlus garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Ospiti e dei loro familiari avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 679/2016) e dei principi fondamentali da essa sanciti.

La Fondazione tratterà i dati personali e sensibili degli interessati nell'ambito dell'attività sia amministrativa che sanitaria. In particolare i dati relativi alla salute sono finalizzati a permettere l'erogazione delle prestazioni sanitarie di diagnosi, cura e riabilitazione. Nel caso fosse necessario trattare i dati personali per finalità diverse da quelle indicate, sarà nostra cura richiedere un successivo consenso specifico.

### **Consenso informato**

Il consenso informato è l'accettazione che l'Ospite esprime a un trattamento sanitario dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibile ed esistenza di valide alternative terapeutiche.

Nel caso in cui l'Ospite sia incapace di intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata presso i familiari o l'Amministratore di sostegno, Tutore o chi ne abbia la rappresentanza legale.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari viene raccolto all'ingresso dell'Ospite del personale medico dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della R.S.A. ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali.

## **ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI**

- MENU' TIPO SETTIMANALE
- TIPOLOGIA RETTE
- SCHEDA RECLAMI, SEGNALAZIONI DISSERVIZI E APPREZZAMENTI
- QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI
- QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMILIARI
- CODICE ETICO