Fondazione
"Casa di Riposo Villa della Pace" – E.T.S.
Via Zanchi 10 – 24040 STEZZANO
TEL. 035/591076 – www.villadellapace.it – info@villadellapace.it

Carta dei Servizi
R.S.A.
Fondazione "Casa di Riposo Villa della Pace" – ETS
Stezzano (Bg)

Aggiornata a Gennaio 2024

Sommario

1. CHI SIAMO 2
1.1. Premessa 2
1.2. I principi fondamentali 2
1.3. Cenni storici 2
1.4. Condizioni che danno il diritto all'accesso e lista di attesa 3
1.5. La struttura 3
1.6. Accoglienza e presa in carico 4
1.7. Dimissioni 4
1.8. Decesso 5
1.9. Le prestazioni e le attività garantite agli ospiti. 5
1.10. La giornata tipo 6
1.11. Presenza di familiari e orario di visita 6
1.11.1. Visite durante la fase di transizione post-emergenza Covid-19 7
1.11.2. Assenze temporanee 7
1.12. Dove siamo 8
1.13. Retta di ricovero e deposito cauzionale 8
1.14. Rilascio della dichiarazione prevista dalla D.G.R. n. 1298 del 25/02/2019 9
2. TUTELA E PARTECIPAZIONE 9
2.1. La carta dei diritti della persona anziana (allegato D alla Dgr n. 7435 del 14.12.2001) 9
Ogni anziano residente nella Casa di Riposo Villa della Pace ha il diritto di: 10
2.2. Protezione giuridica 122
2.3. Ufficio di pubblica tutela - UPT 12
2.4. Ufficio relazioni con il pubblico 12
2.5. Accesso agli atti 13
3. INFORMAZIONI UTILI 13
3.1. Modalità di riconoscimento degli operatori 13
3.2. I pasti in RSA 13
3.3. Valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti e dei familiari 14
3.4. Accesso alla documentazione socio sanitaria 14
3.5. Volontariato 14
3.6. Servizi affidati esternamente 155
3.7. Orario apertura uffici 15
3.8. Contatti 15
4. SERVIZI OFFERTI AL TERRITORIO 16
4.1. Interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili ai sensi della DGR 7769/18 16
4.2. Ambulatorio fisiatrico, fisioterapia, riabilitazione, ... 177
4.3. Ambulatorio di geriatria 17
4.4. Sportello Alzheimer 188
4.5. Informazioni e costi 18
5. ALLEGATI 18

1. CHI SIAMO

1.1. Premessa

La Fondazione "Casa di Riposo Villa della Pace" è una Residenza Sanitaria Assistenziale che ospita ed assiste persone anziane in condizione di totale o parziale non autosufficienza nell'ambito della Regione Lombardia in regime di accreditamento.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di trasparenza nei confronti degli ospiti e dei loro familiari, con lo scopo di enunciare la volontà e l'impegno del Consiglio di Amministrazione, del suo Presidente e di tutti i suoi collaboratori di porre l'Ospite come persona al centro di ogni sua attività.

La Carta dei Servizi ha la funzione di esporre in modo chiaro e comprensibile i servizi offerti dalla Fondazione, far conoscere e tutelare i diritti degli Ospiti, facilitare il disbrigo delle diverse pratiche amministrative dal momento della domanda di ingresso e per tutto il periodo di permanenza.

1.2. I principi fondamentali

L'attività della Fondazione si svolge nel rispetto di alcuni principi fondamentali:

- **Eguaglianza**: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche. I servizi forniti sono personalizzati tenendo conto delle necessità dei singoli soggetti.
- **Imparzialità:** il comportamento degli operatori verso gli utenti è ispirato a criteri di giustizia, obiettività e imparzialità. A tutti è assicurato un contegno che ne rispetti la dignità.
- **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità e regolarità. Qualora dovessero verificarsi delle interruzioni del servizio della Fondazione assicurerà un'anticipata e giustificata comunicazione all'utente, adottando misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.
- **Partecipazione:** La Fondazione "Casa di Riposo" si impegna, in un'ottica di miglioramento continuo, a garantire la partecipazione degli utenti raccogliendo suggerimenti, reclami, istanze e osservazioni sulle modalità di svolgimento del servizio e sulla sua qualità, rendendo in tal modo il destinatario finale partecipe dei processi decisionali. La Fondazione si impegna quindi ad agire con l'obiettivo di soddisfare le richieste degli utenti.
- **Efficienza ed efficacia:** La RSA si impegna a mantenere un ottimale rapporto tra le risorse impegnate, le attività svolte e i risultati ottenuti così da soddisfare adeguatamente i bisogni dell'utenza.

1.3. Cenni storici

La Fondazione "Casa di Riposo Villa della Pace" deve le sue origini alla commissione pro erigenda "Casa di Ricovero dei Vecchi" che a seguito di lasciti di benefattori, quali il nobile Bernardo Caroli ed il Comm. Angelo Manzoni, aprì la Casa di Riposo nell'anno 1930.

L'Amministrazione era affidata al Comune mentre l'assistenza agli Ospiti veniva affidata allo spirito caritatevole delle Reverende Suore Adoratrici di Rivolta d'Adda.

Considerato il fine umanitario, con Regio Decreto pubblicato in Gazzetta Ufficiale del 27 settembre 1938, alla "Casa di ricovero per Vecchi" fu riconosciuta la natura di *Ente Morale*.

Tra il 1978 ed il 1981 grazie anche al lascito dei coniugi Moscheni rag. Lorenzo, Rizzi dr.ssa Maria, Giacomo e Alma Teani e del Sig. Giovanni Pesenti detto "zuenòt" l'edificio fu ristrutturato, migliorandone il confort per i 45 Ospiti.

L'Amministrazione dell'Ente nel 1992, valutate le mutate esigenze della popolazione di Stezzano e della Provincia, decise di ampliare la struttura assicurandole una capacità ricettiva di 67 ospiti. Il progetto venne realizzato anche grazie contributo del Comune di Stezzano e di privati benefattori.

Nel 1999 il Consiglio di Amministrazione dell'Ente, con la collaborazione del Comune, realizzò nei nuovi locali il servizio di fisioterapia destinato sia agli Ospiti della Casa di Riposo sia all'utenza esterna.

Nel 2004, con D.G.R n° 7/16550 pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia del 15/03/2004, la Casa di Riposo è stata trasformata in Fondazione senza scopo di lucro assumendo la denominazione Fondazione "Casa di Riposo Villa della Pace".

Nell'anno 2010 sono stati ristrutturati i locali del reparto che ospitava le Suore, ampliando la capacità ricettiva a 78 Ospiti.

In data 10 febbraio 2023 la Fondazione "Casa di Riposo Villa della Pace – Ente del Terzo Settore" è stata iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore - RUNTS alla sezione g) "Altri Enti del Terzo Settore" grazie alla determinazione dirigenziale Numero 298 Reg. Determinazioni della Provincia di Bergamo.
Per effetto di tale iscrizione l'ente ha acquisito la personalità giuridica e la qualifica di Ente del Terzo Settore - ETS con i benefici previsti dal Codice e dalle disposizioni vigenti.

1.4. Condizioni che danno il diritto all'accesso e lista di attesa

La Fondazione accoglie anziani, di norma di età superiore a 65 anni, con ridotta funzionalità fisica e/o cognitiva tale da non consentire loro di potere compiere in autonomia gli atti quotidiani della vita o comunque bisognosi di aiuto per compiere le funzioni primarie. Per accedere alla occorre presentare la domanda di accesso, composta da scheda anagrafica e sociale e scheda medica. La domanda di accesso può essere ritirata presso l'Ufficio Segreteria, inviata tramite e-mail dietro richiesta, scaricata dal sito della RSA o di ATS Bergamo.

L'ufficio informerà il richiedente circa le prestazioni offerte, le condizioni di accesso, la possibilità di accedere ad altre unità di offerta accreditate in ragione dei bisogni personali di assistenza espressi e nei limiti delle informazioni ricavabili dal sistema informatico regionale, sulle modalità per esprimere il consenso informato, sulle rette praticate, sulle modalità per accedere a forme di integrazione economica o altri benefici. Eventuale altra documentazione sanitaria e/o di carattere sociale in possesso del richiedente potrà essere allegata alla domanda a completamento della stessa.

Il richiedente e i suoi parenti possono effettuare una visita guidata della Casa, durante le ore di apertura degli uffici al pubblico o su appuntamento, accompagnati dal Direttore o suo delegato.

Al momento della consegna in ufficio della domanda di ingresso compilata:

a) La Direzione Sanitaria fa una prima valutazione circa il grado di gravità dell'interessato da un punto di vista sanitario e assistenziale. Nel caso non risulti possibile dalla documentazione presentata stabilire con precisione il grado di autosufficienza può essere richiesta una visita medica in Struttura o al domicilio;

b) la domanda è inserita in lista d'attesa, che è gestita internamente dalla RSA con apposito programma software. La graduatoria tiene conto dell'urgenza sanitaria, dell'urgenza sociale e della residenza: con priorità per i residenti o con familiari residenti in Stezzano, infine, a parità di punteggio, si terrà contro della data di presentazione della domanda;

La domanda di ingresso ha validità di un anno dalla data di presentazione con possibilità di proroga per un altro anno; al termine del periodo di validità la domanda di ingresso verrà automaticamente esclusa dalla graduatoria e dovrà essere ripresentata con la documentazione aggiornata.

1.5. La struttura

L'immobile che ospita la Casa di Riposo è collocato nei pressi del centro storico di Stezzano ed è realizzato nel rispetto delle normative vigenti e dei requisiti strutturali e impiantistici previsti per le R.S.A da Regione Lombardia, ATS di Bergamo e Vigili del fuoco. I piani sono collegati da scale interne e da ascensori.

La capacità ricettiva della struttura è di 72 posti accreditati e a contratto destinati al ricovero continuativo di ospiti non autosufficienti e n. 6 posti autorizzati destinati a ricoveri temporanei o di sollievo in regime di solvenza, così allocati in struttura:

- ✓ *primo e secondo piano* ospitano i principali reparti di degenza della RSA. Ciascun piano è suddiviso in due unità abitative composte da camere prevalentemente a 2 posti letto e relativi servizi igienici, cucina, ambulatorio/infermeria, bagno assistito, ripostigli e soggiorno;
- ✓ *piano rialzato* con tre camere di degenza a 2 posti letto e relativi servizi igienici;

All'esterno dell'edificio gli ospiti possono usufruire di un giardino piantumato con panchine e zone verdi e zona riservata agli incontri protetti con i parenti, in caso di condizioni meteorologiche favorevoli;

Dall'ingresso principale si accede alla portineria e al piano rialzato dove si trovano gli uffici amministrativi, la chiesa, le sale polivalenti, la cucina generale, la sala da pranzo principale, i servizi igienici generali;

Al piano seminterrato si trovano la palestra, l'ambulatorio, la camera mortuaria, gli spogliatoi del personale con relativi servizi, i magazzini, i locali di servizio e gli impianti tecnologici.

In orari diversi rispetto all'attività degli ospiti la palestra è adibita anche per l'attività esterna di fisioterapia e riabilitazione unitamente all'ambulatorio fisiatrico con un medico specialista, con percorsi di entrata e uscita dedicati all'utenza esterna e separati rispetto alle aree della RSA.

1.6. Accoglienza e presa in carico

Quando in Casa di Riposo si rende disponibile un posto, la famiglia è contattata telefonicamente per la definizione della data di ingresso, per il disbrigo delle pratiche amministrative e la sottoscrizione del contratto che può avvenire lo stesso giorno del ricovero, ma è consigliabile che avvenga uno/due giorni prima per non aggiungere ulteriori tensioni all'ospite e ai suoi familiari nel già difficile giorno del ricovero.

Affinché l'ingresso in Casa di Riposo sia il più sereno possibile per la persona anziana, al momento dell'accoglienza si applica l'apposito protocollo con l'obiettivo di:

a) Far sentire accolti l'anziano e i suoi parenti, mettendoli a proprio agio e cercando di creare legami significativi con i vari operatori;

b) Creare le premesse perché la persona si possa sentire a casa propria;

c) Favorire una relazione con i parenti, in maniera che il distacco sia meno traumatico e si creino i presupposti per un rapporto più ricco tra parenti e struttura;

Il giorno del ricovero, il nuovo ospite sarà accompagnato in reparto e accolto da uno staff composto da medico, infermiere, ASA, educatore e fisioterapista che predisporranno il fascicolo sanitario, ciascuno per la propria competenza.

La presenza di un familiare in questa fase è necessaria per poter disporre di tutte le indicazioni sulle condizioni di salute, di autonomia dell'ospite, eventuali problematiche o abitudini e, soprattutto, rendere l'approccio alla struttura il meno traumatico possibile. Di norma il familiare accompagna l'ospite nella propria camera mentre il colloquio con il personale sanitario avverrà nei locali della presidenza della RSA.

La Direzione Sanitaria assegna all'Ospite la camera di degenza tenendo conto, ove possibile, di eventuali parentele o affinità con gli Ospiti già alloggiati. È possibile per coppie (marito e moglie) o fratelli (sia dello stesso sesso che maschio e femmina) avere camere comuni.

La Fondazione si riserva il diritto di effettuare spostamenti dell'Ospite all'interno della struttura, nel caso in cui le condizioni di salute, oppure motivi organizzativi e funzionali, ne dettassero la necessità, dandone preavviso all'Ospite ed ai parenti di riferimento.

1.7. Dimissioni

La dimissione dell'Ospite può avvenire:

- per volontà dell'Ospite e/o della persona referente, mediante richiesta scritta all'ufficio Amministrativo con un preavviso di almeno 15 giorni. In mancanza di preavviso sarà in ogni caso dovuta la retta corrispondente al periodo di mancato preavviso;
- qualora fossero accertate forme morbose o comportamenti incompatibili con il servizio prestato dalla RSA;
- qualora la Direzione sanitaria accerti che le condizioni dell'Ospite si discostino dagli accertamenti dei certificati medici prodotti e dalla veridicità delle asserzioni dei familiari;

Al momento della dimissione, al fine di assicurare la continuità delle cure, saranno consegnati all'interessato:

- la relazione clinica di dimissione riportante i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, i risultati di eventuali indagini di laboratorio e/o strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato;
- relazioni infermieristica, fisioterapica ed educativa;
- tutta la documentazione personale portata dall'Ospite al momento dell'ingresso;
- indumenti, effetti personali e presidi per la mobilità personali;

- farmaci personali (se ricovero temporaneo), documenti sanitari e radiografie personali, lettera di dimissione, scheda di dimissione assistenziale;
- documenti personali.

Nell'ottica di garantire la continuità assistenziale la dimissione dell'ospite viene comunicata, se ritenuta necessaria, anche alla Centrale Dimissioni Protette della ASST di riferimento, al MMG e/o all'Assistente Sociale del Comune di residenza.

1.8. Decesso

In caso di decesso la salma sarà composta nella camera mortuaria della Fondazione.

Il personale non può in alcun modo contattare direttamente le pompe funebri, ma su richiesta dei familiari può fornire un elenco telefonico affinché possano essi stessi selezionare un'impresa a loro scelta.

L'utilizzo della camera mortuaria è gratuito.

Il trasporto delle salme all'esterno della struttura deve avvenire secondo la normativa Vigente.

1.9. Le prestazioni e le attività garantite agli ospiti.

Agli ospiti della RSA è garantita l'assistenza socio-sanitaria prevista dalla normativa regionale, nel rispetto dei principi sanciti dal Codice etico, senza discriminazione alcuna.

I servizi erogati, tutti compresi nel costo della retta sono:

- Assistenza medica di base, infermieristica, assistenziale, riabilitativa ed educativa;
- Assistenza specialistica Psicologica, Fisiatrica e Geriatrica;
- Fornitura farmaci e presidi medici e per l'incontinenza;
- Servizio religioso cattolico e di assistenza spirituale;
- Servizi alberghieri di ristorazione, pulizia, lavanderia e guardaroba;
- Attività educative e di animazione;
- Servizio di trasporto (solo per gli ospiti a tempo indeterminato e con esclusione del primo trasferimento per l'ingresso in Casa di Riposo che è a carico della famiglia);
- Custodia dei beni personali dell'Ospite, se richiesto, in apposita cassaforte;
- Altri servizi compresi nella retta: barbiere e parrucchiere interno; manicure e pedicure; fornitura di quotidiani; utilizzo della camera mortuaria. Gli ospiti possono chiedere di essere messi in comunicazione con telefoni fissi o mobili rivolgendosi al servizio di portineria o chiedendo agli educatori. È consentito inoltre agli ospiti l'utilizzo di telefoni cellulari personali.

Il servizio di estetista pedicurista per bisogni specifici o necessità particolari degli ospiti è un servizio a pagamento svolto da un professionista qualificato.

Le visite mediche specialistiche esterne alla struttura, **se richieste espressamente dalla famiglia**, non sono comprese nell'importo della retta e restano a carico dell'Ospite.

1.10. La giornata tipo

Dalle ore 7.15	- Igiene personale, bagni assistiti e mobilizzazione. - Prelievi, somministrazione terapie, rilevazione parametri
Dalle ore 8.00	- Colazioni, visite mediche, medicazioni
Dalle ore 9.00	- Inizio attività riabilitative in palestra o individuali in reparto - Attività educative (ad es. laboratorio arte terapia, stimolazione sensoriale, attività ludiche, progetti individuali, canto, stimolazione cognitiva, laboratorio pet therapy)
Dalle ore 10.00	- Idratazione
Dalle ore 11.40	- Pranzo e somministrazione terapie
Dalle ore 13.00	- Riposo pomeridiano per chi lo desidera
Dalle ore 14.30	- Attività di assistenza infermieristica - Igiene personale, mobilizzazione, bagni assistiti - Attività riabilitative - Attività educative (ad es. tombola, proiezione film, laboratorio arte terapia, stimolazione sensoriale, attività ludiche, progetti individuali, canto, stimolazione cognitiva)
Dalle ore 15.30	- Merenda e idratazione
Dalle ore 18.40	- Cena e somministrazione terapie
Dalle ore 20.00	- Preparazione al riposo notturno, igiene, somministrazione terapia
Dalle ore 21.00 alle 7.00	- Sorveglianza, sostituzione programmata presidi assorbenti, mobilizzazioni programmate, controllo parametri ed eventuali terapie

1.11. Presenza di familiari e orario di visita

La presenza di familiari accanto agli Ospiti è possibile ed auspicabile per mantenere il contatto con l'ambiente di provenienza e con gli affetti dell'anziano.

Il familiare può prendere parte insieme all'Ospite alle attività sociali organizzate dalla Casa.

Nel caso i familiari, pur desiderando stare a fianco del loro congiunto nel corso della giornata, ne siano impossibilitati, possono chiedere l'intervento di terzi tuttavia, questi ultimi, non sono in alcun modo autorizzati a svolgere funzioni assistenziali e infermieristiche, che sono assicurate dal personale della struttura.

Le informazioni relative allo stato di salute dell'Ospite o di qualsiasi altra natura saranno rilasciate solo alle persone espressamente indicate nell'autorizzazione al trattamento dei dati personali, da sottoscrivere al momento dell'ingresso in struttura.

Orario di visita:

L'ingresso è libero tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00 mentre dalle 20.00 alle 8.00 l'accesso alle camere di degenza è regolamentato su disposizioni della Direzione Sanitaria.

La Direzione Sanitaria garantisce la continuità delle visite da parte di familiari con cadenza giornaliera, consentendo loro anche di prestare assistenza quotidiana nel caso in cui la persona ospitata sia non autosufficiente

1.11.1. Visite durante la fase di transizione post-emergenza Covid-19

Nella fase transitoria di post-emergenza Covid e, comunque, sino a diverse indicazioni degli organi competenti le visite agli ospiti della RSA da parte di familiari, amici e conoscenti, sono permesse in conformità alla DGR del 02 ottobre 2023, n. 1025 recante "Ulteriori determinazione in ordine agli indirizzi di programmazione del SSR per l'anno 2023. Terzo provvedimento – Allegato 2".

Vi è la necessità di proseguire con la sottoscrizione del patto di corresponsabilità con la famiglia, quale atto da sottoscrivere una sola volta allo scopo di condividere le principali procedure messe in atto dalla singola UdO e le modalità generali di comportamento da osservare in caso di uscita dalla struttura sul territorio, con sottolineatura degli impegni che si devono assumere visitatori e gestori per l'ingresso in Struttura così da contenere quanto più possibile il rischio infettivo in genere e da SARS-COV-2 in particolare.

L'accesso dei visitatori è consentito all'interno dei locali delle strutture socio-sanitarie per tutti gli accompagnatori-familiari-visitatori previo utilizzo idonei dispositivi di protezione delle vie respiratorie e comunque fino al 31/06/2024 ai sensi dell'ordinanza del Ministero della Salute del 27/12/2023 in tema di utilizzo dei dispositivi di protezione individuale.

Non hanno l'obbligo di indossare il dispositivo di protezione delle vie respiratorie: i bambini di età inferiore ai sei anni; le persone con patologie o disabilità incompatibili con l'uso della mascherina, nonché le persone che devono comunicare con una persona con disabilità in modo da non poter fare uso del dispositivo.

La visita ad eventuali ospiti Covid-19 positivi può essere autorizzata dal medico e/o responsabile sanitario tenendo presente situazioni particolari (es. persona in fine vita o grave depressione…) la visita verrà effettuata utilizzando i DPI adottando le dovute precauzioni.

1.11.2. Assenze temporanee

Agli Ospiti, sentito il parere del medico o della caposala, è consentito lasciare la Fondazione per rientri temporanei in famiglia. La persona che accompagna l'ospite durante tutto il periodo di permanenza all'esterno della struttura deve comunicare in portineria il proprio nome, l'ora di uscita e l'ora di rientro prevista e si assume la responsabilità dell'Ospite. Nel caso di assenza per più giorni l'autorizzazione deve essere scritta.

Nel caso in cui si rendesse necessario il ricovero in ospedale i parenti saranno informati tempestivamente o preventivamente in caso di ricovero programmato. Durante la permanenza in ospedale l'assistenza deve essere garantita dai familiari. In caso di assenze dovute a ricovero ospedaliero o altra causa la retta sarà addebitata integralmente fino al quindicesimo giorno. Dal sedicesimo giorno di assenza la retta dovuta sarà ridotta del 50%.

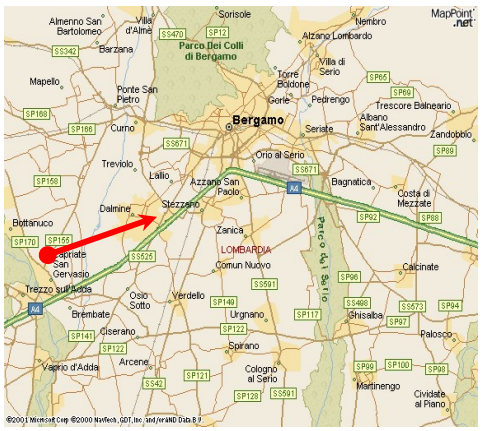
Le uscite temporanee degli ospiti delle strutture residenziali sono consentite senza che sia necessario ricorrere a misure di isolamento dopo il rientro, previa sottoscrizione del patto di corresponsabilità con la famiglia.

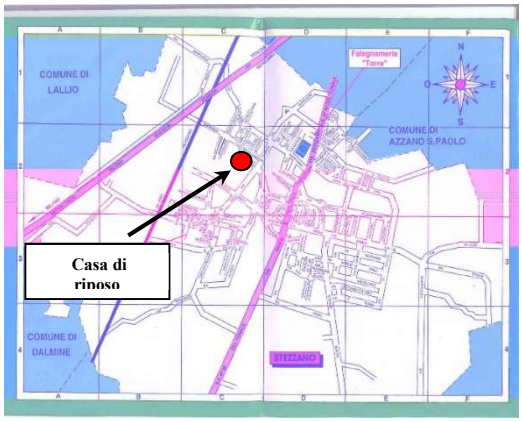
1.12. Dove siamo

La Casa di Riposo è raggiungibile con i seguenti mezzi:

autobus: da Bergamo linee ATB: 6 e 6/C fermata capolinea (centro paese di Stezzano); 6/B fermata capolinea (di fronte alla Casa di Riposo).

automobile: Da Milano: autostrada A4 uscita Dalmine, direzione Stezzano;
Da Bergamo: Statale 42
Da entrambe le direzioni giunti all'abitato di Stezzano è possibile seguire la segnaletica stradale.





1.13. Retta di ricovero e deposito cauzionale

La retta giornaliera di ricovero è determinata con delibera del Consiglio di Amministrazione. Il pagamento è dovuto in forma anticipata, entro il giorno 10 del mese di riferimento mediante r.i.d., per gli ospiti ricoverati sui posti a contratto e tramite bonifico per gli ospiti ricoverati nei posti temporanei.

La retta è dovuta dal giorno stabilito per l'ingresso.

In caso l'ospite o il familiare comunichi la necessità di posticipare il ricovero, al fine della conservazione del posto, sarà applicata una retta di € 25,00 dal giorno previsto per lo stesso fino al giorno di effettivo ingresso, per un massimo di 7 giorni. Oltre tale proroga non sarà possibile mantenere il posto.

In caso l'ospite non si presenti il giorno stabilito per l'ingresso, senza che sia dato preavviso alla Fondazione, la retta sarà addebitata integralmente.

Le rette in vigore dal 01.05.2023 sono le seguenti:

- Retta per gli ospiti ricoverati su posti accreditati provenienti dal Comune di Stezzano: **€ 71,00**

  Per il ricovero è richiesto un deposito cauzionale pari ad una mensilità (30 giorni), da versare mediante bonifico. Il deposito sarà restituito, aumentato degli interessi eventualmente maturati, al momento della dimissione.
  In caso di decesso, oltre al deposito cauzionale, sarà restituita la quota della retta versata anticipatamente, partendo dal quinto giorno successivo al decesso fino a fine mese.

- Retta per gli ospiti ricoverati su posti accreditati provenienti da altri comuni: **€ 75,00**

  Per il ricovero è richiesto un deposito cauzionale pari ad una mensilità (30 giorni), da versare mediante bonifico. Il deposito sarà restituito, aumentato degli interessi eventualmente maturati, al momento della dimissione.
  In caso di decesso, oltre al deposito cauzionale, sarà restituita la quota della retta versata anticipatamente, partendo dal quinto giorno successivo al decesso fino a fine mese.

- Retta per gli ospiti per ricoveri temporanei o di sollievo: **€ 107,00**

Le rette sono onnicomprensive di tutti i servizi offerti dalla Casa di Riposo.

Il soggiorno minimo è di 7 giorni, il soggiorno massimo di 30, prorogabile di altri 30 giorni se il posto è ancora disponibile. Ulteriori proroghe potranno essere autorizzate dalla Direzione a seguito della valutazione di effettiva necessità.

Per le assenze dovute a ricovero ospedaliero o ad altra causa verrà applicata la retta intera per i primi quindici giorni di assenza; successivamente dal sedicesimo giorno di assenza verrà effettuata una riduzione del 50% sulla retta a titolo di rimborso.

Le persone che non riuscissero a far fronte alla retta devono rivolgersi ai Servizi Sociali del proprio Comune di provenienza.

1.14. Rilascio della dichiarazione prevista dalla D.G.R. n. 1298 del 25/02/2019

Annualmente, in tempo utile per la redazione della dichiarazione dei redditi, è rilasciata la dichiarazione prevista dalla D.G.R. n. 1298 del 25/02/2019, che attesta le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie, valida ai fini fiscali per le detrazioni del caso.

2. TUTELA E PARTECIPAZIONE

2.1. La carta dei diritti della persona anziana (allegato D alla Dgr n. 7435 del 14.12.2001)

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

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

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

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

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

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

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

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

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni

sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

- A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo di idonee politiche sociali.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera delle politiche sociali, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

I diritti dell'Ospite della Casa di Riposo Villa della Pace

Ogni anziano residente nella Casa di Riposo Villa della Pace ha il diritto di:

- Essere considerato una "persona", rispettato come individuo, essere chiamato con il proprio nome, con il "tu" solo se gradito e senza eufemismi ("nonno", "nonnino" ecc.);
- Avere la presenza costante di un familiare, come supporto integrativo al compito assistenziale, qualora le sue condizioni psico-fisiche lo richiedano;
- Fruire di un'assistenza ordinata che rispetti il silenzio in orari di riposo;
- Consumare pasti seduto ad un tavolo, quando le condizioni lo consentono, ed in orari non lontani dalle abitudini consuete;
- Avere assistenza tempestiva per i bisogni fisiologici ed il cambio della biancheria ogni qualvolta ciò sia necessario;
- Usare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie;
- Essere informato sulle procedure che si compiono sulla sua persona;
- Essere ascoltato anche quando ha deficit di espressione e ricevere sempre una risposta ai quesiti che pone;
- Avere un'esatta e puntuale esecuzione dell'eventuale terapia;
- Essere rispettato nel proprio pudore;
- Essere aiutato nell'alimentazione, la pulizia personale e la mobilità;
- Non essere deriso se psichicamente involuto o fisicamente inabile;
- Conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- Vivere con chi desidera;
- Avere una vita di relazione;

- Essere messo in condizione di esprimere le proprie abitudini personali, le proprie abilità, originalità, creatività;
- Essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- Essere messo in condizione di godere e conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

La persona ha il diritto	**La società e le Istituzioni hanno il dovere**
di sviluppare e di 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 rispettate, 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 lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo 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, restando 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 e 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.

2.2. Protezione giuridica

L'ordinamento giuridico pone oggi la centro dell'attenzione la persona con le sue difficoltà, le sue debolezze e le sue fragilità valorizzando le sue autonomie, piccole o grandi che siano. Per questo, accanto all'istituto dell'interdizione che priva la persona della capacità di agire attraverso la nomina di un tutore, la legge n. 6/2004 ha introdotto la figura dell'amministratore di sostegno, consentendo alla persona di mantenere la propria autonomia negli ambiti in cui ne ha capacità.

La finalità della legge quindi, come definisce l'art. 1, è di tutelare con la minore limitazione possibile della capacità di agire le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana mediante interventi di sostegno temporaneo o permanente.

All'art. 2 la legge modifica la rubrica del titolo XII del Libro I del Codice civile da "tutela delle persone incapaci" a "misure di protezione delle persone prive in tutto od in parte di autonomia".

I soggetti che possono beneficiare della nomina di un amministratore di sostegno sono, ad esempio, persone disabili, alcolisti, tossico-dipendenti, persone colpite da ictus cerebrale. Compito affidato all'amministratore di sostegno potrebbe essere, a titolo esemplificativo e non esaustivo: acquistare, vendere, affittare un appartamento o investire somme di denaro, gestire il ricovero in RSA o altre strutture socio sanitarie.

L'amministratore di sostegno è nominato dal giudice con decreto che deve indicare l'atto o gli atti per i quali è richiesta l'assistenza dell'amministratore.

La richiesta della nomina dell'amministratore di sostegno può essere fatta dall'interessato stesso, dal coniuge, dalla persona stabilmente convivente, dai parenti entro il quarto grado, dagli affini entro il secondo grado o dal pubblico ministero.

Al momento della sottoscrizione del contratto di ingresso la Fondazione, tramite i propri medici, provvederà a fornire specifica informazione relativa all'Amministrazione di sostegno.

La domanda di attivazione dell'Amministratore di Sostegno (tecnicamente il Ricorso) è da presentare al Tribunale di competenza, che per Bergamo è: Tribunale di Bergamo: Via Borfuro, 11b – 24121 Bergamo tel. 035 4120611.

2.3. Ufficio di pubblica tutela - UPT

L'ufficio di pubblica tutela si trova presso la sede dell'ATS di Bergamo in Via Galliccioli n. 4, tel. 035 385296 e-mail: upt@ats-bg.it. e può essere contattato direttamente durante gli orari di apertura oppure su appuntamento. Responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela è il dott. Pierangelo Aresi.

L'Ufficio istituito da normativa regionale, ha ruolo autonomo ed indipendente e rappresenta la "voce dei cittadini" nei confronti delle strutture sanitarie e socio-sanitarie bergamasche.

Rientrano fra i suoi compiti vigilare sull'effettivo rispettato dei diritti all'informazione, all'accesso alle prestazioni, al rispetto della libertà e dignità della persona e intervenire sistematicamente ed in modo strutturato alla personalizzazione e umanizzazione dei servizi affinché il sistema sia sempre più vicino alle reali necessità e ai bisogni dei cittadini.

Concretamente l'Ufficio di Pubblica Tutela:

- raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato disservizi nei settori sanitari e socio-sanitari;
- accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, rappresentandole alle Direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti;
- si rapporta con le organizzazioni sindacali, del volontariato e dell'associazionismo, per favorire una corretta informazione sulla fruizione dei servizi sanitari e socio-sanitari.

L'ufficio di segreteria della Fondazione è inoltre a disposizione degli utenti per ogni ulteriore informazione.

2.4. Ufficio relazioni con il pubblico

L'ufficio relazione con il pubblico è a disposizione di tutti coloro che hanno contatto con la Fondazione (pazienti, parenti, volontari, operatori e visitatori) presso l'ufficio amministrativo e ha lo scopo di:

- ✓ Offrire informazioni e raccogliere nuove proposte e reclami;

- ✓ Gestire i reclami attivando tutte le procedure necessarie per fornire all'utente, entro 15 giorni dalla segnalazione scritta, la soluzione del problema segnalato;
- ✓ Analizzare e valutare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati mediante la somministrazione periodica di un questionario anonimo;
- ✓ Effettuare visite guidate della struttura accompagnati dal Direttore o suo delegato;

La scheda per i reclami/suggerimenti/apprezzamenti è disponibile in portineria e presso l'ufficio amministrativo e deve essere riconsegnata nell'apposita urna in portineria.

2.5. Accesso agli atti

La Fondazione garantisce il diritto di accesso agli atti secondo quanto previsto dalla L. 241/90 e dalla Lr 1/2012 e s.m.i. A tale scopo è predisposto apposito regolamento e modulo di accesso (allegato n. 1)

3. INFORMAZIONI UTILI

3.1. Modalità di riconoscimento degli operatori

Tutti gli Operatori della struttura sono riconoscibili tramite un cartellino riportante fotografia, nome, cognome, mansione svolta. A seconda del proprio ruolo, ogni dipendente in reparto indossa una divisa di colore diverso, al fine di una migliore identificazione da parte dell'Ospite e dei suoi familiari:

- casacca azzurra: **Infermiere**
- casacca bianca con banda verde o polo verde: **Fisioterapista**
- polo rossa: **Educatore**
- casacca bianca: **ASA / OSS**
- polo arancione: **Volontario**

3.2. I pasti in RSA

I pasti sono serviti dal personale nella sala da pranzo principale, nelle sale da pranzo di reparto e in camera da letto in caso di indisposizione dell'Ospite.

I menu sono esposti nelle sale da pranzo e sono diversi a seconda della stagione, con rotazione su più settimane. (Allegato n. 2)

Colazione:

Latte, caffè, the, biscotti, fette biscottate, marmellata. Il sabato cornetto fresco.

Pranzo e cena:

Primo piatto: menu del giorno, in alternativa pastina in brodo

Secondo piatto: menu del giorno, in alternativa pollo lesso (pranzo), prosciutto cotto o altro affettato (cena), formaggi vari.

Contorno: verdura cotta o insalata, purè

Frutta fresca di stagione, frutta frullata, frutta cotta

Merenda:

La mattina idratazione con centrifugato di frutta fresca.

Il pomeriggio: the, yogurt, budino, frutta fresca, frullati di frutta fresca, gelato.

Nelle cucine di nucleo sono presenti erogatori di acqua naturale, frizzante, a temperatura ambiente o rinfrescata che il personale raccoglie in brocche ed eroga durante i pasti. Ogni ospite ha inoltre a disposizione borraccia di acqua, secondo le sue preferenze, salvo diversa prescrizione medica. Le brocche e le borracce sono sanificate giornalmente dal personale della cucina.

Festività:

Festività: è proposto un menu tipico della festività

Menu regionale: l'ultima settimana di ogni mese è proposto il menu tipico di una regione italiana

Esigenze particolari:

Per gli ospiti con difficoltà di deglutizione o masticazione sono previsti pasti frullati e omogeneizzati che vengono preparati frullando o omogeneizzando separatamente (ove possibile) il piatto del giorno. Per colazione e idratazione sono assicurate bevande addensate.

Durante la permanenza in Casa di Riposo non è permesso integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno senza la preventiva autorizzazione del Direttore Sanitario. E' comunque sempre vietato portare alimenti dall'esterno per gli Ospiti con particolari patologie (es. disfagici).

3.3. Valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti e dei familiari

Ogni anno, generalmente in autunno, la RSA chiede agli ospiti e ai loro familiari di compilare un questionario (allegato n. 3) nel quale esprimere il grado di qualità percepita rispetto ai servizi fruiti e il proprio livello di soddisfazione. Il questionario è semi strutturato, in modo da potere esprimere delle considerazioni personali, suggerire miglioramenti, esprimere apprezzamenti e può essere compilato dall'ospite in autonomia, da un caregiver o dall'ospite con l'aiuto del caregiver.

I questionari raccolti sono elaborarti dalla Direzione e presentati al Consiglio di Amministrazione che convocherà una riunione aperta a tutti i familiari nel corso della quale i risultati saranno presentati e discussi.

Gli ospiti, i familiari, ma anche gli operatori e i volontari, possono segnalare alla struttura disservizi, lamentele, apprezzamenti, utilizzando l'apposito modulo da richiedere in segreteria (allegato n. 4). La Fondazione, nella persona della Presidente, del Direttore, o di loro delegato, si impegna a rispondere per iscritto o convocare l'autore della segnalazione entro 15 giorni dal ricevimento. In caso di apprezzamenti relativi al servizio, il modulo sarà esposto nella bacheca del personale per almeno 15 giorni.

3.4. Accesso alla documentazione socio sanitaria

La richiesta di documentazione socio sanitaria deve essere formulata per iscritto (su apposito modello disponibile presso la segreteria) da un familiare di primo grado, dall'amministratore di sostegno munito dei relativi poteri o dal tutore. La documentazione verrà rilasciata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta. Il rilascio prevede un rimborso spese per la copia cartacea della cartella clinica pari a € 15,00 (con maggiorazione di € 0,20 se il numero totale dei fogli è superiore a 60, da saldare al ritiro; tetto massimo di spesa richiesta: € 99,00).

Rimane gratuito il rilascio di certificato di residenza ed altre dichiarazioni minori come ad esempio il certificato di convivenza e fotocopia di carta d'identità.

3.5. Volontariato

Collaborano con la Fondazione:

- ✓ L'Associazione volontari **CA.RI.VI.PA.** presso la Fondazione "Casa di Riposo Villa della Pace", costituita da familiari e persone che operano per promuovere le condizioni per un'assistenza e cura di qualità e per dare dignità sociale agli assistiti.

  TEL: 035/591076, e-mail carivipastezzano@gmail.com

- ✓ L'Organizzazione di volontariato – Pubblica Assistenza **CROCE ORO STEZZANO O.N.L.U.S.,** costituita interamente da volontari, che offre i seguenti servizi ad offerta libera: prelievo del sangue e urine a domicilio, misurazione della pressione arteriosa, noleggio attrezzature sanitarie (stampelle, deambulatori ecc.).

  TEL. 0355684917 - e-mail: info@croceorostezzano.org

- ✓ Il **GRUPPO ALPINI DI STEZZANO** e **L'ASSOCIAZIONE MERCATINO DELL'USATO DI STEZZANO**, che si occupano della cura dei giardini della RSA.

3.6. Servizi affidati esternamente

I servizi di cucina e ristorazione, pulizia, lavaggio biancheria ospiti e piana, manutenzione sono dati in appalto a società esterne specializzate, costantemente monitorate per qualità, sicurezza ed efficienza.

3.7. Orario apertura uffici

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30, e dalle ore 14.30 alle ore 17.00.

Il Direttore e la Presidente ricevono su appuntamento, da richiedere presso la segreteria.

3.8. Contatti

Telefono: 035591076 - e-mail: info@villadellapace.it - pec: rsavilladellapace@pec-legal.it

Direttore Generale:	Dott. Tiziano Offredi	tiziano.offredi@villadellapace.it
Direttore Sanitario:	Dott. Alessandro Zavaritt	alessandrozavaritt@villadellapace.it
Coordinatrice P. I.:	Dott.ssa Stefania Gambarelli	stefaniagambarelli@villadellapace.it

4. SERVIZI OFFERTI AL TERRITORIO

Per rispondere alla crescente fragilità e ai sempre più complessi bisogni degli anziani la Fondazione si apre al territorio mettendo a disposizione la professionalità dei propri operatori.

4.1. Interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili ai sensi della DGR 7769/18

Regione Lombardia ha istituito un Fondo regionale a favore della famiglia e dei suoi componenti fragili attraverso il quale sono promossi interventi che prevedono l'erogazione di voucher sociosanitari per accedere alla rete di servizi residenziali/diurni, sia per periodi di sollievo della famiglia sia per assistenza diretta alla persona, anche al proprio domicilio.

La Fondazione, a partire dal novembre 2014, è stata accreditata per l'erogazione di tali servizi mettendo a disposizione dei cittadini dell'ATS della provincia di Bergamo la capacità professionale della propria équipe socio-sanitaria e assistenziale qualificata.

I servizi tutelari al domicilio e i ricoveri di semi-residenzialità e residenzialità sono destinati alle persone non autosufficienti che abbiano compiuto 75 anni o a persone con demenza con certificazione UVA o visita specialista neurologo/geriatra dipendente o collaboratore di una struttura sanitaria pubblica o privata accreditata.

Le persone che intendono accedere ad una delle misure previste dalla DGR dovranno presentare domanda direttamente alla RSA. L'équipe multidisciplinare della Fondazione, composta da Medico, Psicologo e Infermiere, valutata l'idoneità dei richiedenti ai requisiti previsti dalla normativa per i beneficiari provvederà a svolgere una valutazione multidimensionale del bisogno e redigere un Progetto Individuale che viene condiviso con la persona e/o la sua famiglia, in base al quale vengono assegnati buoni e/o voucher secondo un piano di assistenza individualizzato (PAI) che può prevedere:

- Integrazione del lavoro del caregiver/ sostituzione temporanea caregiver una o più volte alla settimana per prestazioni di carattere tutelare (igiene personale, trasferimenti sedia-letto, bagno assistito, aiuto ai pasti, aiuto per la vestizione, mobilizzazione ecc.) o una mattina o un pomeriggio a settimana per permettere al caregiver/badante di risposare, uscire di casa, gestire commissioni ecc;
- Interventi qualificati di accompagnamento (dialogo e arricchimento del tempo, uscite per mantenere relazioni e favorire l'autonomia motoria);
- Adattamento degli ambienti: analisi degli ambienti in relazione alla specificità della situazione della persona e della famiglia e proposta di interventi e soluzioni;
- Addestramento del caregiver all'organizzazione di vita all'igiene o per interventi di stimolazione cognitiva.

Le figure professionali addette al servizio domiciliare sono medico, psicologo, infermiere, fisioterapista, ASA, educatore, terapista occupazionale.

Ogni operatore è riconoscibile dal cartellino che riporta il logo della Fondazione, il nome e la qualifica ed è tenuto ad indossare tutti i presidi di protezione individuale (guanti, divise usa e getta, etc.) idonei allo svolgimento delle attività specifiche, compreso l'uso dei sollevatori qualora fossero a disposizione al domicilio.

Ad ogni accesso al domicilio gli operatori compilano un diario che riporta fedelmente le prestazioni effettuate e deve essere sottoscritto dal familiare di riferimento.

I costi dei servizi tutelari al domicilio sono sostenuti interamente dalla Regione e pagati dall'ATS di competenza attraverso l'erogazione di voucher rispondenti al Progetto definito dall'équipe.

Per informazioni gli utenti possono telefonare al n. 035/59.10.76 chiedendo del servizio RSA Aperta.

4.2. Ambulatorio fisiatrico, fisioterapia, riabilitazione,

La Fondazione mette offre agli utenti esterni un servizio di fisioterapia di qualità gestito da un medico fisiatra in collaborazione con personale qualificato (fisioterapiste e masso fisioterapisti) che effettuano trattamenti di terapia fisica, massoterapica e riabilitazione per il mantenimento della mobilità e per patologie ortopediche.

Le prestazioni offerte sono:

- Visita fisiatrica (prima visita o controllo)
- Onde d'urto focali
- Infiltrazioni
- Domanda di invalidità
- Certificati medici
- Fisiochinesiterapia generale o segmentale sia in ambito ortopedico-traumatologico che neurologico
- Linfodrenaggio manuale
- Massoterapia
- Terapia strumentale:
  - Radarterapia
  - Ultrasuonoterapia (manuale - in acqua)
  - Elettroterapia - T.E.N.S.
  - Laserterapia
  - Ionoforesi
  - Magnetoterapia
  - Tecar terapia
- Ginnastica dolce curativa (di gruppo)
- Pilates

Il servizio è rivolto a tutti gli aventi bisogno, senza limiti di età.

Le prestazioni sono a pagamento, tuttavia sono previste particolari agevolazioni per pacchetti di 5 o di 10 prestazioni.

Per informazioni e prenotazioni gli utenti possono telefonare al n. 035/59.10.76, da lunedì a venerdì dalle ore 12.00 alle ore 17.00, chiedendo direttamente del reparto di fisioterapia ambulatoriale/palestra.

Per accedere al servizio è necessario presentare la prescrizione medica, che può essere rilasciata dal fisiatra che opera per il servizio prenotando una visita.

L'ambulatorio di Fisiatria è rivolto sia ai pazienti con patologie neurologiche (postumi di ictus cerebrale, m. di Parkinson, Sclerosi Multipla, Neuropatie Periferiche, etc.) subacute e croniche sia ai pazienti con patologie ortopediche-traumatologiche (politraumi, fratture, esiti di interventi chirurgici, artrosi, artriti, tendinopatie, patologie della colonna).

Il Fisiatra, dopo aver valutato attraverso un bilancio funzionale i bisogni riabilitativi del paziente, redige il Progetto Riabilitativo Individuale con i relativi programmi riabilitativi e decide le modalità e la durata delle prestazioni di medicina fisica e riabilitativa, avendo come obiettivo principale il massimo recupero delle funzioni e delle abilità della persona.

L'ambulatorio è gestito da un medico qualificato in Fisiatria, specializzato in Medicina Fisica e Riabilitazione.

4.3. Ambulatorio di geriatria

L' **ambulatorio di Geriatria,** eroga su prenotazione servizi destinati prevalentemente alle **persone di età superiore ai 65 anni** affette da patologia solitamente cronico-degenerativa che necessitano di un approfondimento diagnostico-terapeutico in una visione olistica della persona.

Possono essere richieste visite medico-legali con valutazione multidimensionale al fine dell'inoltro della richiesta di invalidità civile e del riconoscimento dei benefici della legge 104.

L'ambulatorio di geriatria è temporaneamente sospeso.

4.4. Sportello Alzheimer

Lo "Sportello Alzheimer" è uno spazio di ascolto e di consulenza che si avvale dell'assistenza di un Medico Specialista, di una Infermiera, di una Fisioterapista e di un Educatore ed è rivolto a:

- Persone o familiari che di fronte ai primi sintomi o sospetti di malattia vogliono chiarire meglio o approfondire la situazione che si trovano a vivere;
- Pazienti, familiari o caregiver di persone cui è già stata fatta la diagnosi e che possono anche essere in cura presso altri specialisti o centri di valutazione.

Lo sportello è aperto il **giovedì** dalle ore 10 alle ore 12 e offre:

- Informazioni essenziali sull'invecchiamento e sulle demenze;
- Orientamento ai servizi sanitari che nel nostro territorio si occupano di demenze (diagnosi e terapia);
- Orientamento ai servizi socio-sanitari che si occupano di demenze (associazioni di volontariato, centri diurni integrati, Nuclei Alzheimer di RSA, RSA aperta);
- Colloquio a domicilio per i casi particolari o per i familiari che non possono allontanarsi dall'ammalato;
- Consulenza psicologica di sostegno a chi si occupa dell'ammalato.

È possibile prevedere anche appuntamenti in altri giorni e orari previo accordo con la responsabile del servizio. Negli orari d'ufficio è sempre possibile un colloquio telefonico.

Allo sportello Alzheimer si accede su iniziativa degli utenti o su consiglio dei professionisti. In casi particolari su richiesta motivata è possibile un colloquio al domicilio dell'utente.

Lo sportello Alzheimer è temporaneamente sospeso.

4.5. Informazioni e costi

Per **informazioni e prenotazioni** gli utenti possono telefonare al n. 035/59.10.76

Le prestazioni fornite dall'ambulatorio di Geriatria, dall'ambulatorio di Fisiatria e dal servizio di fisioterapia e riabilitazione sono di natura privatistica e soggette al pagamento di una tariffa.

Le tariffe sono esposte nel tariffario generale ed approvate dal Consiglio di Amministrazione.

Il pagamento deve essere effettuato al momento della prenotazione o comunque prima della visita negli uffici dell'Ente che provvederà ad emettere fattura.

5. ALLEGATI

1) Regolamento e modello di accesso agli atti
2) Menu tipo
3) Questionario rilevazione qualità percepita
4) Modulo di segnalazione lamentele/apprezzamenti/disservizi
5) Regolamento interno
6) Codice Etico

I sopracitati allegati sono presenti nella pagina web www.villadellapace.it.