FONDAZIONE SAN LORENZO
Opera Pia Caritas – Onlus

CARTA DEI SERVIZI

Sede Legale: Viale Martiri della Libertà, n.6 - 24019 ZOGNO (BG)
Tel. 0345.91029 - Fax 0345.50719
email: amministrazione@rsazogno.it - pec: fondazionesanlorenzo.zogno@pec.it
Codice Fiscale/Partita Iva: 04410980165 - sito internet: www.rsazogno.it

Sede distaccata: Via Cà Nöa, n. 8 - 24012 - VAL BREMBILLA (BG)
Tel. 0345.53436 - Fax: 0345.53798
email: santamarialaxolo@rsazogno.it
pec: fondazionesanlorenzo.zogno@pec.it

PRESENTAZIONE

La "***Fondazione San Lorenzo - Opera Pia Caritas***" - ***Onlus*** nasce per volontà della fondatrice *Parrocchia di S. Lorenzo Martire*, la quale opera nel territorio della Diocesi, del Comune di Zogno e più in generale della Provincia di Bergamo.
Nella Bibbia la *longevità* è considerata come una benedizione di Dio, mentre spesso la società, dominata dalla logica dell'efficienza e del profitto, non l'accoglie come tale; anzi spesso la respinge, considerando gli anziani non produttivi. Anche la Comunità parrocchiale di Zogno ha sentito l'esigenza di tornare a situare la vecchiaia in un preciso disegno di Dio, che è amore, aiutando gli anziani più in difficoltà e soli. Questo anche attraverso la Fondazione di un nuovo ente a loro destinato, in cui valorizzare gli anziani come "memoria storica" delle generazioni più giovani, farli sentire amati e valorizzati, anche se sofferenti e non più autosufficienti.

La Fondazione intende offrire una serie di cure e di servizi perché gli anziani non si sentano inutili e di peso ma vivano la loro sofferenza come la possibilità d'incontro con il mistero di Dio e dell'uomo.
La Fondazione non ha scopo di lucro e persegue fini di solidarietà sociale e di pubblica utilità nei settori dell'assistenza sociale e socio sanitaria così come previsto dall'art. 10 del Decreto Legislativo 4 dicembre 1997, n. 460 e dall'art. 2 dello Statuto.

… un po' di storia….

La sede legale, nasce più di 60 anni fa; risale infatti al 1954 l'inaugurazione del primo nucleo residenziale, quando il Parroco di Zogno era Mons. Giuseppe Speranza, al cui ricordo la casa sarà successivamente dedicata. La struttura è stata realizzata con i frutti di una generosa donazione della Sig.ra Amalia Pogliani.

Angoli caratteristici del giardino

Nel corso degli anni il primo edificio ha subito notevoli ampliamenti ed è stato affiancato da due altri edifici, circondati da un parco che ancora oggi presenta angoli originari e caratteristici.

Queste due costruzioni ospitano anche: strutture sanitarie e sociali al servizio della comunità di Zogno e di tutta la Valle Brembana; la AREU: (Azienda Sanitaria, con il compito di promuovere l'evoluzione del sistema di emergenza e urgenza sanitaria territoriale) e la comunità religiosa Casa San Giuseppe

La struttura è immersa nel parco che, ancora oggi presenta angoli originari caratteristici.

La Fondazione è in possesso di autorizzazione definitiva al funzionamento, rilasciata con delibera dell'ATS di Bergamo protocollo nr. 115778 del 26.11.2021. Le prestazioni erogate sono fornite secondo modalità previste dai piani socio-sanitari nazionali e regionali. Il servizio erogato è certificato secondo il sistema della qualità ISO 9001: 2015.

La Casa di Riposo accoglie ed assiste prevalentemente persone ultrasessantacinquenni, parzialmente o totalmente non autosufficienti, in modo continuativo o temporaneo, che abbisognano di prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione.

La struttura dispone di complessivi 113 posti letto così articolati:

- n° 110 posti letto per Ospiti accolti in regime di ricovero definitivo (accreditati e a contratto);
- n° 03 posti letto per Ospiti accolti in regime di ricovero temporaneo/sollievo (accreditati).

La Fondazione garantisce ai suoi Ospiti l'osservanza dei loro diritti, la loro riservatezza, il rispetto della loro personalità, la valorizzazione della persona attraverso la cura dell'aspetto fisico, nonché la promozione del rispetto del patrimonio culturale, politico e religioso di ciascuno. Opera in regime di accreditamento con la Regione Lombardia che, attraverso l'ATS di Bergamo, accerta periodicamente l'ottemperanza degli standard e ne controlla il corretto funzionamento. La Fondazione ha adottato il codice etico e di condotta che si propone di confermare e fissare in un documento i principi di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza dei comportamenti, del modo di operare e della conduzione dei rapporti, sia al proprio interno che nei confronti dei soggetti terzi. Al fine di monitorare l'effettiva attivazione dei principi contenuti nel codice etico è stato costituito un organismo di vigilanza.

La struttura ha attivato, inoltre un indirizzo di posta elettronica: organovigilanza231@rsazogno.it dedicato esclusivamente al ricevimento di qualsiasi segnalazione, richiesta o proposta riguardante il codice etico.

Responsabile della protezione dei dati personali (DPO) REGOLAMENTO GDPR 2016/679

Il Responsabile della protezione dei dati personali (anche conosciuto con la dizione in lingua inglese Data Protection Officer – DPO) è una figura prevista dall'art. 37 del Regolamento (UE) GDPR 2016/679.

È designato dal titolare o dal responsabile del trattamento per assolvere a funzioni di supporto e controllo, consultive, formative e informative relativamente all'applicazione del Regolamento 2016/679; coopera con l'Autorità ed è la persona di riferimento per gli interessati (ospiti, care-giver, etc) per questioni connesse al trattamento dei dati personali.

La Fondazione, ritenendo di primaria importanza la tutela dei dati personali degli interessati, ha designato **TQSI Servizi Integrati Srl Responsabile della protezione dei dati (DPO)**, il cui referente è il Dott. Ing. Carlo Ghilardi, reperibile al seguente indirizzo: **TQSI Servizi Integrati Srl Via Betty Ambiveri, 25 – 24126 BERGAMO** o all'indirizzo mail **dpo@tqsi.it.**

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La Persona ha il diritto:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- di essere accudito e curato nell'ambiente che meglio garantisca il recupero della funzione lesa;
- di vivere con chi desidera;
- di avere una vita di relazione;
- di essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- di essere messo in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita, totale o parziale, della propria autonomia ed autosufficienza.

UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA

L'UPT è un ufficio autonomo e indipendente, istituito in tutte le Agenzie Tutela Salute, a tutela dei diritti delle persone che accedono ai servizi e alle prestazioni sociali, sanitarie e sociosanitarie; si occupa non solo di questioni legate al mancato rispetto delle carte dei servizi da parte degli Enti gestori nei confronti dell'ospite, ma anche del processo di "presa in carico", dei diritti della persona e della famiglia, dell'accesso alla rete dei servizi.

L'Ufficio di pubblica tutela dell'ATS di Bergamo sito in via Gallicciolli, n. 4 è aperto **dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00 da lunedì al venerdì, preferibilmente su appuntamento.**

Le segnalazioni, oltre che di persona, possono essere fatte telefonicamente al n. **035.385.296**, oppure via mail al seguente indirizzo di posta elettronica:
upt@ats-bg.it

LA STRUTTURA RESIDENZIALE

La struttura, che occupa l'edificio centrale del complesso e parte delle palazzine retrostanti, accoglie persone anziane con grado diverso di autosufficienza.
Al **piano terra** dello stabile principale sono collocati alcuni servizi dedicati all'accoglienza e generali:

- la reception con il centralino
- la direzione, la segreteria
- la direzione sanitaria e l'ufficio della Capo Sala
- la Chiesa
- le sale del servizio animazione
- il punto ristoro

Sempre al piano terra trova spazio un nucleo residenziale per circa 20 Ospiti, con i relativi locali di servizio (sala da pranzo, soggiorno TV, infermeria e locali per l'igiene).

La zona residenziale più ampia occupa tutto il **primo piano** del corpo principale ed è collegata attraverso un ponte coperto con il corrispondente piano dell'edificio situato posteriormente rispetto all'ingresso principale; complessivamente a tale livello trovano ospitalità circa 50 persone e sono presenti l'infermeria principale, gli studi medici, 2 ampi saloni per il soggiorno, 2 sale da pranzo e vari locali adibiti a deposito e per l'igiene degli Ospiti.

Ponte di collegamento tra i due edifici

Camera doppia

Camera singola

Bagno

Bagno assistito

Soggiorno

Sala Pranzo

Al **secondo piano** dell'edificio principale trova sistemazione la restante area di ospitalità con annessi servizi di nucleo quali l'infermeria, il soggiorno e la sala da pranzo ampliati nel 2016; inoltre è stata realizzata la stanza multisensoriale per lo stimolo relazionale e sensoriale dei Residenti attraverso l'attivazione dei 5 sensi. La stanza è dotata di strumenti appositi per aromaterapia, musicoterapia, cromoterapia. In più, sono state realizzate quattro camere singole di cui due sono a sostegno alle camere a tre letti già esistenti nella struttura e due sono a disposizione di chi desidera essere in camera singola. Presso questo piano trova collocazione l'ampia e spaziosa palestra del servizio interno di fisioterapia.

Stanza multisensoriale

Soggiorno

Palestra

Posteriormente al corpo principale sorge la palazzina denominata "villa" presso la quale son collocati:

al **piano seminterrato** la sala mensa di tipo self services con i relativi locali accessori (guardaroba, servizi igienici, deposito, ecc.) e il laboratorio delle manutenzioni;

al **piano terra** sono situati l'ufficio del Procuratore del Legale Rappresentante, la sala riunioni, la sala corsi e l'ambulatorio del Medico competente;

il **primo e il secondo piano** dello stabile sono adibiti a reparto di degenza che accoglie 20 Ospiti, in particolare il primo piano è destinato ad area abitativa per le ore diurne con infermeria, studio medico, soggiorno, cucina, sala relax e locali di servizio, mentre al secondo piano è adibita l'area abitativa dedicata alle ore notturne con l'infermeria, le camere di degenza, i servizi igienici e i locali accessori per la biancheria e per l'igiene degli ospiti. Tutte le camere di degenza sono dotate di servizio igienico con doccia.

Gli edifici che compongono la struttura sono circondati da un ampio parco che presenta percorsi interni facilmente percorribili anche con carrozzina; in un angolo del parco è collocato un "gazebo" che funge da spazio animazione e soggiorno esterno durante il periodo estivo.

Il gazebo

L'ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

LA DIREZIONE

Dalla **Direzione** dipendono tutti i servizi amministrativi, e la verifica del rispetto degli accordi contrattuali dei servizi esternalizzati (ristorazione, lavanderia, etc).

La **Direzione Sanitaria** coordina tutti i servizi sanitari ed alberghieri. Nell'ambito della Direzione Sanitaria è stato istituito il ruolo di Coordinatore del servizio infermieristico, ricoperto da un infermiere, che si occupa della gestione del personale infermieristico ed assistenziale.

Tutti i servizi afferenti alla Direzione Sanitaria sono collegialmente deputati alla valutazione dei bisogni, delle problematiche e delle attitudini degli Ospiti e concorrono alla stesura del PAI (Piano dell'Assistenza Individuale), previsto dalle norme gestionali.

L'ÉQUIPE SOCIO – SANITARIA ASSISTENZIALE

La struttura è divisa funzionalmente in "nuclei" che accolgono tra i 15 e i 20 Ospiti. Ogni nucleo fa riferimento a un Medico al quale competono l'attività diagnostica (visite, richieste di accertamenti clinici e indagini strumentali), prescrizioni terapeutiche e/o per interventi riabilitativi. È inoltre compito del Medico di nucleo coordinare l'intera équipe assistenziale che coinvolge tutte le altre figure professionali presenti nella Struttura.

La Coordinatrice del servizio infermieristico, organizza il lavoro del personale infermieristico e ausiliario, tiene i rapporti con tutti gli altri servizi di cui la Fondazione si avvale (cucina, pulizie, lavanderia/guardaroba, etc.). È la persona di riferimento per le problematiche riguardanti gli aspetti socio-assistenziali degli ospiti.

Gli infermieri e il personale ausiliario lavorano insieme per garantire all'Ospite tutta l'assistenza di cui abbisogna, finalizzata non solo a soddisfare i bisogni

primari (alimentazione, igiene, mobilizzazione), ma anche alla conservazione e/o al recupero della massima autonomia funzionale e relazionale possibile.

Tale approccio riabilitativo si compie con la collaborazione dei Terapisti della riabilitazione che si avvalgono anche della consulenza di un Medico fisiatra.

L'assistenza medica in Struttura è garantita per tutte le 24 ore, in parte con fasce di presenza attiva e in parte con il ricorso al servizio di pronta disponibilità.

Le figure professionali che operano nella Fondazione sono rappresentate da: 4 unità fra terapisti della riabilitazione e massofisioterapisti, 4 educatori/animatrici, 11 infermieri e circa 65 unità di personale ausiliario con qualifica di Operatore Socio Sanitario o Ausiliario Socio Assistenziale.

Tutti gli operatori sanitari, ausiliari, operai e amministrativi, nonché i volontari e le badanti, sono identificabili tramite un cartellino che riporta la foto, i dati anagrafici e la qualifica operativa.

Inoltre il personale addetto all'assistenza è riconoscibile attraverso le divise di colore differente:

- divisa bianca:
  colletto **bianco**: medico
  colletto **rosso:** Coordinatore servizi infermieristici -ausiliari
  colletto **verde:** infermiere
  colletto **giallo:** terapisti della riabilitazione e massofisioterapisti
  colletto **arancio:** animatrici

- **divisa azzurra**:

  personale addetto all'assistenza dell'Ospite

Importante e numerosa, risulta essere la presenza di Volontari (momentaneamente non operativi causa covid-19) e gli ambiti organizzativi in cui è presente il servizio di volontariato sono i seguenti:

1. *ANIMAZIONE* (addobbi, "api operaie", attività di canto, cineforum, compagnia, distribuzione bevande di metà mattina e pomeriggio, feste, gioco della tombola, orto);

2. *OSPITI A PASSEGGIO* (uscite nel parco, fare brevi passeggiate in paese etc.);

3. *ASSISTENZA DURANTE I PASTI* (questo servizio è stato regolamentato nel 2009. I volontari possono accedere solamente se hanno partecipato al corso svoltosi in struttura dal Responsabile Sanitario);

4. *MANUTENZIONE CARROZZINE* (controllo settimanale delle ruote);

5. *SERVIZIO RELIGIOSO* (accompagnano l'Ospite alla S. Messa, questo servizio è attivo anche nel weekend);

6. *TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO PER VISITE SPECIALISTICHE;*

7. ACCOMPAGNO *OSPITI AL SERVIZIO DI FKT E PARRUCCHIERA.*

Sala animazione

Sala animazione "Polli-Stoppani"

LA GIORNATA TIPO DEGLI OSPITI

È pensata nel rispetto dei tempi dell'anziano che richiede ritmi particolari:

Ore 07.00-09.00	Risveglio; cura e igiene della persona; vestizione
Ore 08.15	Colazione
Ore 09.00	Santa Messa in Chiesa con radiodiffusione nei reparti
Ore 9.45-12.00	Ginnastica di gruppo o trattamenti fisioterapici individuali Partecipazione al programma di animazione
Ore 10.00	Spuntino di metà mattina
Ore 12.00	Pranzo
Ore 13.00-14.15	Riposo pomeridiano
Ore 15.00	Attività ludiche; cicli fisioterapici individuali
Ore 16.00	Merenda
Ore 18.00-18.30	Cena
Ore 19.30-21.00	Preparativi per la notte
Ore 21.00-07.00	Accudimento notturno

SERVIZI EROGATI

Servizio medico – preserva la salute ed il benessere degli Ospiti, promuovendo azioni di prevenzione, diagnosi e cura. L'assistenza medica è garantita nelle 24h con presenza attiva o tramite servizio di pronta disponibilità nelle ore notturne, al sabato e nei giorni festivi.

Servizio infermieristico – garantisce un'assistenza personalizzata attraverso la pianificazione degli interventi assistenziali; è assicurata la presenza di infermieri nell'arco delle 24 ore.

Servizio ausiliario (svolto da personale OSS e ASA) – garantisce il soddisfacimento dei bisogni primari (alimentazione, mobilizzazione, igiene e protezione).

Servizio di fisioterapia – svolge l'attività riabilitativa con la consulenza del Medico Fisiatra. Offre prestazioni di rieducazione motoria, terapie fisiche e massoterapia. Il personale qualificato è coordinato dalla Responsabile (Terapista della riabilitazione).

Servizio animazione – vengono organizzati momenti di intrattenimento collettivo ed interventi a piccoli gruppi (per un massimo di cinque persone) tesi a contrastare il decadimento psicofisico attraverso una adeguata stimolazione cognitiva. (laboratori di stimolo senso-relazionale condotti nella stanza multisensoriale).

La struttura offre agli ospiti la possibilità di poter effettuare videochiamate con i loro congiunti, previo appuntamento con il personale addetto al servizio di animazione allo 0345/91029 interno 8.
I contatti messi a disposizione sono:

SKYPE: 1 servizio di animazione RSA Zogno
2 servizio di animazione RSA Zogno

WHATSAPP: 3472904268
3481688134

FACEBOOK: Rsa Zogno

Servizio ristorazione – è affidato ad una Azienda leader del settore, certificata ISO 9001, che cucina espressamente i pasti nei locali adibiti all'interno della Struttura. I menù vengono personalizzati in base alle esigenze nutrizionali degli Ospiti.

Cucina

MENU TIPO		
	Pranzo	**Cena**
Primo piatto	Risotto alla parmigiana	Minestra di pasta e ceci Minestrina
Secondo piatto	Filetto di platessa dorato Carne trita	Insalata di ceci e pollo Formaggi e affettati a scelta
Contorni	Cavolfiori gratinati Verdura fresca di stagione	Fagiolini all'olio Verdura fresca di stagione
	Frutta fresca / dessert*	Frutta fresca
Primo piatto	Pasta all'amatriciana	Minestrone con riso Minestrina
Secondo piatto	Scaloppine al vino bianco Pollo bollito	Omelette alle cipolle Formaggi e affettati a scelta
Contorni	Erbette / patate lesse Verdura fresca di stagione	Carote lesse Verdura fresca di stagione
	Frutta fresca / dessert*	Frutta fresca
Primo piatto	Fettuccine con ricotta	Semolino al pomodoro Minestrina
Secondo piatto	Arrotolato di tacchino Carne trita	Cotoletta di pesce Formaggi e affettati a scelta
Contorni	Finocchi gratinati Verdura fresca di stagione	Spinaci all'olio Verdura fresca di stagione
	Frutta fresca / dessert*	Frutta fresca

* dolce stagionale alla Domenica

Sia a pranzo che a cena sono disponibili alternative al menù proposto a scelta dell'Ospite.

Servizio di pulizia – il servizio di pulizia e sanificazione ambientale viene garantito quotidianamente in sintonia con le attività svolte nei vari reparti.

Servizio di manutenzione – Il servizio assicura gli interventi di ordinaria manutenzione (verifica/controllo funzionamento impianti ed attrezzature). Gli interventi di manutenzione preventiva e straordinaria sono garantiti tramite appositi contratti stipulati con ditte specializzate

Servizio di assistenza religiosa – è garantito dai Sacerdoti e dalle religiose che operano nell'ambito della Parrocchia San Lorenzo martire e della Fondazione. La Santa Messa si celebra al mattino alle ore 9.00.

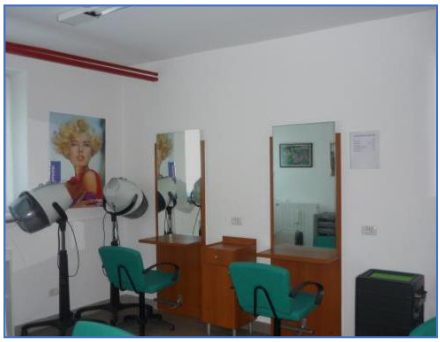
Presso la Fondazione è inoltre presente la camera ardente destinata al commiato dei defunti Ospiti della struttura.

Servizio ristoro – in apposito locale, sono collocate macchine distributrici di bevande, calde e fredde, e di spuntini, a disposizione degli Ospiti e dei visitatori (servizio a pagamento).

Servizio lavanderia e guardaroba – offre un servizio di lavaggio, asciugatura e stiratura degli indumenti e degli effetti personali degli Ospiti, eseguito all'esterno della struttura da un'Azienda che ne ha acquisito l'appalto.

Servizio Segreteria/Amministrativo – svolge anche servizio di informazione. L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

Servizi resi a pagamento – Presso la Fondazione è possibile usufruire di alcuni servizi non compresi nella retta, erogati da prestatori d'opera; in caso di utilizzo, l'onere è a carico dell'Ospite o dei suoi familiari:



- Parrucchiere per uomo e per signora, (tariffario allegato al presente documento)
- Servizio di autoambulanza (escluse le prestazioni richieste al NUE 112 per urgenza o emergenza)

Per il soggiorno presso la Fondazione l'Ospite, o chi ne abbia la tutela, è tenuto al pagamento della **retta mensile** il cui importo è desumibile dalla consultazione del prospetto a pag 31 della presente Carta dei Servizi.

La retta dovrà essere versata in forma anticipata nei primi 7 giorni di ogni mese di presenza nella convivenza tramite bonifico bancario/postale.

La corresponsione della retta comprende tutti i servizi precedentemente specificati, esclusi quelli elencati alla voce "servizi resi a pagamento", le eventuali visite specialistiche private richieste dall'Ospite e le spese personali.

Ogni anno l'Ente rilascerà, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi, l'apposita certificazione con evidenziato la quota di costi sanitari sostenuti dall'ospite nel corso dell'anno precedente, detraibili ai fini fiscali, come previsto dalle normative vigenti (D.G.R..XI/1298 del 25.02.2019).

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO - U.R.P.

L'ufficio relazioni con il pubblico è situato presso l'ufficio Amministrativo, svolge attività di:

- **informare** sulle prestazioni e i servizi offerti dalla struttura;

- **accoglienza:** accompagnando chiunque ne abbia interessa a visitare la struttura previo appuntamento;

- **tutela:** qualora l'ospite o un familiare ritenga non rispettati gli impegni contenuti nella carta dei servizi può sporgere osservazioni o reclami.

Contatti: tel. 0345/91029 mail: antonella.carminati@rsazogno.it

LA RICHIESTA DI RICOVERO

Presso la Segreteria e nella sezione modulistica del sito internet www.rsazogno.it, è disponibile la domanda necessaria per la richiesta di ammissione degli aspiranti Ospiti. La Fondazione ha adottato il modello unico di domanda d'ingresso, sottoscritto nel protocollo d'intesa tra ATS di Bergamo, associazioni delle RSA, Ordine provinciale dei Medici e Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci.
Parte della domanda deve essere compilata dai parenti o persone referenti specificando le generalità del candidato ospite, la restante parte, riguardante le condizioni di salute e la valutazione sociale, sono rispettivamente a cura del medico curante e dell'assistente sociale territoriale.

La documentazione completa dovrà poi essere consegnata:

- presso gli uffici amministrativi dal lunedì al venerdì
  dalle ore 08.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00

- oppure inviata alla seguente mail: amministrazione@rsazogno.it

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLA RICHIESTA

Il Responsabile Sanitario provvederà alla valutazione della richiesta d'ingresso in relazione alle condizioni di salute, ai livelli di non autosufficienza e alla situazione sociale del candidato Ospite in base alla relazione sanitaria e alla scheda di valutazione sociale consegnate.
L'ufficio amministrativo competente, provvederà quindi a inserire il nominativo del richiedente nella lista d'attesa interna in base a: data di presentazione della domanda, comune di residenza, classe SOSIA e gravità situazione sociale.
La posizione della domanda in lista d'attesa sarà determinata dalla somma dei punteggi attribuiti e qui di seguito specificati:

RESIDENZA	9	residenti nei Comuni Zogno - Val Brembilla
	2	residenti nella Provincia di Bergamo
	1	residenti in Regione Lombardia
CONDIZIONI DI SALUTE	da 1 a 4	in relazione al reale bisogno di inserimento in una struttura protetta (punteggio determinato dal Responsabile Sanitario)
SITUAZIONE SOCIALE	da 1a 4	sulla base della relazione dell'Assistente sociale, che illustrerà la reale situazione socio-famigliare del candidato ospite
DATA DOMANDA	1 + 0,02	alla presentazione per ogni mese di permanenza in lista

Dopo la valutazione, il nominativo del candidato ospite verrà inserito nel sistema DPS Waiting LIST voluto da ATS di Bergamo e da Regione Lombardia. Il sito è consultabile dai cittadini e gestisce le prenotazioni di ricovero della popolazione non più autosufficiente nelle strutture protette. Ogni qualvolta si renderà disponibile un posto, la Capo Sala contatterà i familiari dell'Ospite "primo in graduatoria" per concordare le modalità dell'ingresso. Dopo la comunicazione della conferma per il ricovero la persona referente dovrà presentarsi in struttura per i seguenti adempimenti: disbrigo pratiche di ingresso e breve colloquio conoscitivo con il personale infermieristico.

L'utente che ha presentato richiesta di ricovero può, rifiutare temporaneamente l'ingresso. Le rinunce temporanee sono registrate, e dopo n. 2 rifiuti la domanda d'ingresso verrà eliminata. A seguito della rinuncia temporanea la domanda verrà tenuta in sospeso e riammessa in graduatoria dopo 6 mesi dalla data del rifiuto o in caso di aggravamento delle condizioni di salute o sociali.

MODALITÀ D'ACCESSO

L'Ospite, al suo arrivo, sarà accolto da un Medico e/o da un infermiere che lo accompagnerà in reparto, lo presenterà al personale presente e alla persona con cui condividerà la stanza; inoltre gli saranno illustrati i vari momenti della vita quotidiana in struttura, i servizi offerti, l'organizzazione del soggiorno.

Alla parte di accoglienza alberghiera farà seguito la visita del Medico; sarà istituito il fascicolo sanitario e sociale dell'Ospite con la compilazione della cartella sanitaria ed infermieristica e successivamente, in collaborazione con tutte le figure professionali coinvolte nell'assistenza, il Piano di Assistenza Individuale (PAI) con l'esplicazione di obiettivi, strumenti, metodi di intervento e tempi di verifica. All'atto dell'ingresso, o nei giorni immediatamente successivi, i parenti dovranno recarsi in amministrazione per formalizzare l'accoglienza attraverso il disbrigo delle pratiche burocratiche (acquisizione della documentazione, consegna regolamento interno e sottoscrizione del contratto di ingresso).

Tutti i dati personali dell'Ospite, raccolti in sede di presentazione della domanda, accoglienza e permanenza in struttura saranno utilizzati dal titolare del trattamento, secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati.

Al momento dell'ingresso in struttura all'utente vengono richiesti l'autorizzazione alla divulgazione dell'informazione sul proprio ricovero e la dichiarazione di consenso per comunicazione a terzi dei dati sanitari.
È garantito all'utente il segreto professionale relativamente alla diagnosi, alle terapie e a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergono durante la degenza.

La Fondazione non si assume responsabilità alcuna per i valori e i beni conservati nelle stanze degli Ospiti e declina ogni responsabilità in caso di ammanchi di preziosi, denaro e oggetti personali.

Per ogni ulteriore informazione si può consultare l'ufficio amministrativo durante gli orari di apertura precedentemente indicati (recapito tel. 0345/91029).

I familiari dell'Ospite hanno la facoltà di scegliere una persona con funzioni di "badante" ovvero "dama di compagnia"; detta persona dovrà preventivamente avere dalla Direzione Sanitaria espressa autorizzazione a seguire l'Ospite.
L'autorizzazione rilasciata potrà essere revocata in caso di comportamento non idoneo nei confronti dell'Ospite stesso o di ripetute interferenze con l'attività del personale in servizio.
(Questo servizio è momentaneamente sospeso causa covid-19)

DIMISSIONI

La dimissione dell'Ospite può avvenire:

- previo richiesta degli stessi o dei familiari, con preavviso di almeno 15 giorni.

- richiesta dalla Fondazione nel caso in cui a parere del Responsabile Sanitario, la permanenza dell'Ospite non risultasse idonea alla vita comunitaria o nel caso in cui si rendesse necessario il trasferimento presso sedi più adeguate.

Al momento della dimissione il medico, l'infermiere e il fisioterapista della riabilitazione compilano le rispettive relazioni di dimissione che verranno consegnate ai parenti insieme alla documentazione personale (CRS, tessere esenzione, ecc.). Copia delle relazioni saranno conservate nel fascicolo sanitario e sociale.

La dimissione dell'Ospite, in ogni caso, dovrà avvenire in forma assistita e protetta in collaborazione con l'ASST territorialmente competente, con il Comune di residenza e dandone informativa all'ATS di Bergamo.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

La copia completa della documentazione clinica potrà essere rilasciata non prima del giorno di dimissione e comunque entro il termine massimo di 15 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta che va portata presso gli uffici amministrativi. La copia della documentazione sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscano il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di protezione dei dati.
La copia della cartella clinica potrà essere richiesta, anche tramite mail o a mezzo fax, con le seguenti modalità: richiesta scritta dell'Ospite o dell'avente diritto, completa di dati anagrafici, periodo di ricovero, indirizzo, numero telefonico e fotocopia di documento di riconoscimento del sottoscrittore. Il rilascio della suddetta documentazione è a titolo oneroso ed è pari a € 70,00. La copia della documentazione sanitaria e del FSS potrà essere rilasciata ai soggetti aventi diritto in base alle normative vigenti.

CONTROLLO E RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA EROGATA

Per gli Ospiti e per i loro parenti è possibile segnalare pareri, sia positivi sia negativi, relativi ai servizi offerti, compilando un apposito modulo denominato: "Scheda di segnalazione lamentela o apprezzamento" reperibile presso l'ingresso ai reparti e pubblicato a pag. 26 del presente opuscolo. Inoltre annualmente la Direzione procede alla valutazione della qualità dei servizi erogati tramite la richiesta di compilazione di un questionario di gradimento specifico per Ospiti, parenti, volontari ed operatori della Fondazione. I risultati emersi vengono discussi dal Direttore, dal Responsabile Sanitario unitamente al Responsabile Sistema di Gestione Qualità con i responsabili dei vari servizi. Successivamente, al fine di diffondere i risultati, vengono organizzati dapprima un incontro con il Comitato parenti/ospiti in seguito esposti affinché siano visibili a tutti.

QUESTIONARIO TIPO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE E DI PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI OFFERTI

Gentile Sig.ra/Egr Sig.,
La invitiamo a compilare questo questionario che ci sarà particolarmente prezioso per migliorare l'assistenza fornita dalla nostra struttura.
Per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni la informiamo che le informazioni raccolte resteranno anonime e serviranno a migliorare gli aspetti assistenziali che risulteranno critici. La chiediamo di barrare con una X la risposta che considera più corrispondente al suo giudizio. Dopo aver compilato il questionario lo inserisca nell'apposito contenitore posto all'ingresso della struttura. La ringraziamo fin da ora per il contributo e la collaborazione che ci vorrà offrire.

Anno di ingresso in struttura …… Età ……..……..

DOMANDE:	SI	NO	PARZ
A) Riservate a chi è entrato in struttura nell'anno ….: 1. Le pratiche per la presentazione della domanda di ammissione alla struttura sono state semplici e chiare?			
2. Il personale che ha incontrato in questa fase è stato cortese e disponibile?			
3. Le informazioni ricevute prima dell'ingresso corrispondono alla realtà trovata in struttura?			
OSSERVAZIONI AREA A			
B) Area Sanitaria ed Assistenziale 1. È soddisfatto delle cure sanitarie offerte?			
2. Ritiene che l'igiene personale sia adeguata?			
3. L'aspetto e l'abbigliamento sono ben curati?			
OSSERVAZIONI AREA B			
C) Area Animazione 1. È soddisfatto dell'animazione?			
2. Il familiare partecipa alle attività di animazione?			
3. Ritiene che l'ospite sia trattato con rispetto e cortesia?			
4. Ritiene che l'ospite sia ascoltato nei suoi bisogni?			
OSSERVAZIONI AREA C			
D) Ambiente ed altri servizi 1. Sono gradevoli gli ambienti? LA CAMERA E IL BAGNO AMBIENTI DI USO COMUNE IL GIARDINO			
2. Ritiene adeguata l'alimentazione?			
3. È soddisfatto della Lavanderia?			
4. É soddisfatto dei servizi elencati?			
SERVIZIO RELIGIOSO PARRUCCHIERA PODOLOGO AMMINISTRAZIONE/SEGRETERIA CENTRALINO TECNICO DI MANUTENZIONE			
5. Gli orari delle attività giornaliere sono soddisfacenti (alzata, riposo, pasti…)?			
OSSERVAZIONI AREA D			
6. Complessivamente è soddisfatto dell'assistenza offerta?			
7. Cosa migliorerebbe nella residenza?			

MODALITÀ DI INOLTRO DELLE LAMENTELE

Per la segnalazione di reclami deve essere utilizzato il modulo "Scheda segnalazione di lamentela o apprezzamento", reperibile presso l'apposita cassetta situata fuori dalla porta dove si accede ai reparti, sul quale vanno indicati: dati del segnalante, descrizione dei fatti oggetto della segnalazione, motivazione della segnalazione, data, firma del segnalante. Ai reclami scritti viene assegnato un numero progressivo.

Quando il Responsabile della Qualità riceve un reclamo si attiva come segue: le segnalazioni anonime non comportano istruttoria formale ma vengono registrate e utilizzate come comunicazione di disservizio al fine di elaborare eventuali azioni correttive; le segnalazioni correttamente formalizzate vengono registrate e analizzate per la relativa risoluzione, che può essere:

- contestuale: per disservizi che si presentano di veloce soluzione;
- tramite l'apertura di una istruttoria per le segnalazioni di reclamo che non possono trovare immediata o rapida risoluzione o a causa della gravità dell'evento.

L'analisi e la risoluzione del reclamo avvengono, di norma, in forma documentata a cura della Direzione entro 15 giorni dal ricevimento.

SCHEDA DI SEGNALAZIONE
PER LAMENTELE O PER APPREZZAMENTO

In data _____ il sottoscritto _____ in qualità di (marito, figlio, ecc) _____ del/della Sig./ra _____
Ospite presso la Vostra residenza, al fine di contribuire al miglioramento del servizio, La informo di:

➤ **di non essere soddisfatto** del seguente servizio:

- ☐ DIREZIONE
- ☐ UFFICIO AMMINISTRATIVO
- ☐ ASSISTENZA MEDICA
- ☐ ASSISTENZA INFERMIERISTICA
- ☐ ASSISTENZA ALLA PERSONA
- ☐ TERAPIE RIABILITATIVE
- ☐ CUCINA
- ☐ LAVANDERIA
- ☐ PULIZIE
- ☐ ALTRO _____

Per i seguenti motivi : _____

_____

La prego gentilmente di intervenire nel merito autorizzandola a segnalare quanto esposto ad eventuali terzi soggetti competenti.

➤ **di essere soddisfatto** del seguente servizio:

- ☐ DIREZIONE
- ☐ UFFICIO AMMINISTRATIVO
- ☐ ASSISTENZA MEDICA
- ☐ ASSISTENZA INFERMIERISTICA
- ☐ ASSISTENZA ALLA PERSONA
- ☐ TERAPIE RIABILITATIVE
- ☐ CUCINA
- ☐ LAVANDERIA
- ☐ PULIZIE
- ☐ ALTRO _____

Per i seguenti motivi : _____

_____

Distinti saluti. FIRMA

_____

Modalità di compilazione: barrare i servizi di cui si evidenzia l'insoddisfazione e/o apprezzamento per poi esporre con più chiarezza, ove possibile, i fatti, le date e identificare, se direttamente responsabili, i soggetti di cui è causa la lamentela/apprezzamento.

M01/P06/00

ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

In conformità alle vigenti disposizioni regionali, presso la struttura è istituito un organismo rappresentativo degli Ospiti e dei loro familiari composto da 10 membri:

- Il Parroco pro-tempore della Parrocchia San Lorenzo Martire in Zogno
- Il Direttore
- Il Responsabile Sanitario
- n. 3 Rappresentanti del gruppo Parenti
- n. 2 Ospiti
- n. 1 Rappresentante dell'Amministrazione Comunale
- La Segretaria (che verbalizza gli incontri)

I principi ispiratori del Comitato/Parenti sono:

- Essere membri consultori.
- Promuovere iniziative, finalizzate ad aumentare la qualità della vita in struttura.
- Collaborare nella stesura del questionario di gradimento.
- Inoltrare alla Direzione reclami su eventuali disservizi.

LE VISITE DEI PARENTI E DEGLI AMICI

La persona ospitata può ricevere le visite dei propri familiari ogni giorno senza limitazioni di orario nelle ore diurne: dalle ore 08.00 alle ore 20.00, esclusivamente nei settori della struttura adibiti a spazi collettivi.
L'accesso alle camere di degenza è consentito nelle seguenti fasce orarie: dalle ore 09.30 alle ore 11.30 e dalle 14.30 alle ore 17.30.

Nelle ore notturne l'ingresso in struttura è regolamentato; in situazioni di particolare necessità è possibile la permanenza in struttura, subordinata al rilascio di un'autorizzazione da parte del Responsabile Sanitario o dal medico di reparto.

«Nessuno è tanto vecchio da non sperare di vivere ancora un anno, né alcuno tanto giovane da essere sicuro di vivere ancora un giorno».
Cicerone (106-43 a.C.) «De Senectute»

RESPONSABILI DI RIFERIMENTO

CDA:

Presidente	Don Mauro Bassanelli
Consiglieri	Sig. Adriano Minelli
	Sig. Diego Ceroni
	Sig. Paolo Ruch
	Don Simone Pelis

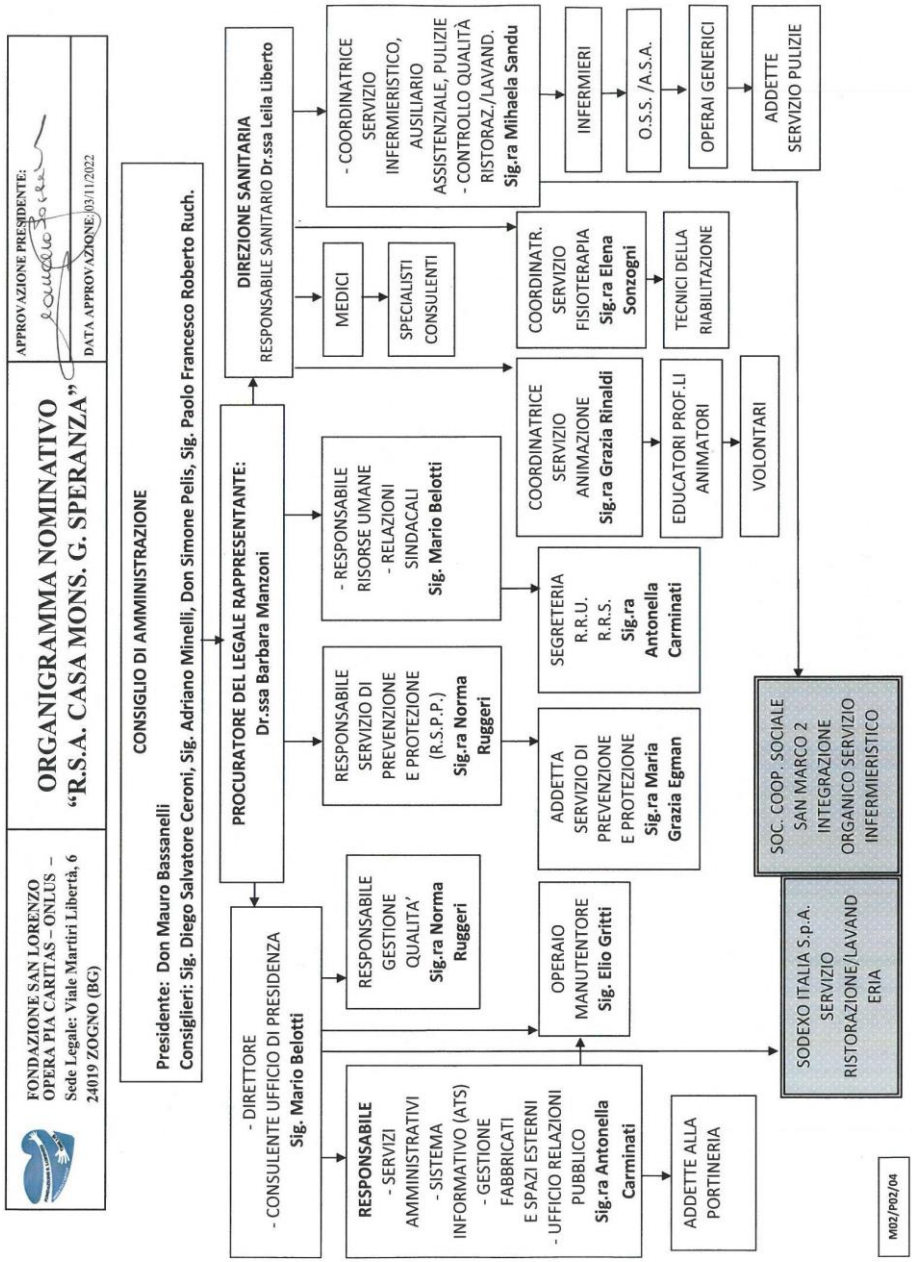
Procuratore del Legale Rappresentante:	Dott.ssa Barbara Manzoni
Direttore e Responsabile Risorse Umane:	Sig. Mario Belotti
Responsabile Sanitario:	Dott.ssa Leila Liberto
Coordinatrice Serviz. Inferm./assistenz.:	Sig.ra Mihaela Sandu
Coordinatrice Serviz. Fisioterapia:	Sig.ra Elena Sonzogni
Coordinatrice Serviz. Animazione:	Sig.ra Grazia Rinaldi
Responsabile Amministrativa:	Sig.ra Antonella Carminati
R.S.P.P:	Sig.ra Norma Ruggeri
A.S.P.P.:	Sig.ra M. Grazia Egman

Per contatti: **tel.** 0345/91029 - **fax** 0345/50719

e-mail amministrazione@rsazogno.it

fondazionesanlorenzo.zogno@pec.it

ORGANIGRAMMA NOMINATIVO



FONDAZIONE SAN LORENZO
Opera Pia Caritas – Onlus

TABELLA RETTE MENSILI

in vigore da FEBBRAIO 2023

- Costo retta R.S.A.
  (Ospiti residenti nei Comuni di Zogno – Val Brembilla) € 1.890,00

- Costo retta R.S.A.
  (Ospiti non residenti nei Comuni di Zogno – Val Brembilla) € 1.960,00

- Costo retta ricoveri temporanei (€ 92,00 al die) € 2.760,00
  camere a disposizione solo per casi eccezionali

- Cure intermedie servizio gratuito (in carico al servizio sanitario nazionale)
  (**solo sede distaccata – RSA Val Brembilla**)

RICOVERO TEMPORANEO

La Fondazione San Lorenzo ha istituito un servizio di ricovero temporaneo di persone anziane sia autosufficienti, sia non autosufficienti.
Il servizio temporaneo vuole prioritariamente risolvere necessità di assistenza temporanee, che insorgono per mancanza occasionale di parenti che a questa provvedono ordinariamente:

- Per riabilitazione o "convalescenza" dopo evento patologico acuto qualora il percorso riabilitativo non possa essere effettuato al domicilio;
- Per "Sollievo" alla famiglia;
- Per accoglienza di pazienti anziani in fase terminale di vita.

Si intendono escluse le patologie psichiatriche attive che comportano necessità assistenziali e strutturali attualmente non presenti e non previste.
L'ammissione degli anziani è subordinata alla presentazione di apposita domanda da effettuarsi su moduli predisposti dall'amministrazione compilata e firmata o dall'anziano stesso o da chi si assume l'onere della retta. Su tale domanda andrà dichiarato il periodo durante il quale l'anziano intende in via preferenziale rimanere ospite della struttura, la motivazione della domanda, ed allegato certificato del medico curante attestante le condizioni psicofisiche dell'anziano in modo dettagliato e le terapie da praticare, mettendo in particolare evidenza l'eventuale presenza di ulcere da decubito.

Il periodo di soggiorno è stabilito in 30 gg, eventualmente prorogabili di pari periodo per una volta sola, sentito il parere del Responsabile Sanitario.
Le domande devono essere presentate con un congruo anticipo rispetto al periodo di ricovero prescelto. Il Responsabile Sanitario provvederà alla conferma o al rifiuto del ricovero sulla base dei programmi predisposti dall'Amministrazione e dietro valutazione del certificato medico presentato; del parere sarà fornita comunicazione all'ufficio Amministrativo che fornirà comunicazione agli interessati nel caso di rifiuto, entro il termine massimo di 15 gg dalla data di presentazione della domanda stessa. L'anziano o chi per esso dovrà presentarsi presso la struttura dopo la comunicazione della conferma per i seguenti adempimenti:

- Modalità d'ingresso (consegna moduli elenco biancheria e comunicazione del relativo contrassegno)
- Ritiro modulistica per versamento retta.

Il periodo temporaneo indicato nella domanda è perentorio. Nel giorno fissato per la dimissione i familiari sono tenuti a provvedere affinché l'anziano sia riaccompagnato al proprio domicilio o ad altra struttura.
Nel costo della retta sono compresi:

- *Servizi alberghieri*
    1. residenza alberghiera socio sanitaria con alloggio in camera doppia;
    2. uso delle stanze comuni;
    3. vitto completo, servito in sala da pranzo, con possibilità di regimi dietetici personalizzati in base alle diverse esigenze;
    4. fornitura biancheria da camera;
    5. lavaggio della biancheria da camera e da bagno;
    6. servizio di portineria e centralino;
    7. pulizia ambienti;
- *Servizi sociali*
    1. attività aggregative e ricreative-culturali;
    2. servizio religioso;
- *Servizi socio assistenziali*
    1. assistenza alle persone nell'igiene e nella cura della persona;
    2. assistenza socio-sanitaria diurna e notturna;
    3. attività motoria, con programmi di gruppo o individuali;
- *Servizi sanitari*
    1. assistenza infermieristica e, se indicata fisioterapica;
    2. assistenza medica fornita dai medici della struttura in collaborazione con il medico di medicina generale della persona ospitata.

Le spese relative a servizi quali parrucchiera, estetista, podologo e altro, sono a carico dell'ospite.
La famiglia provvede all'approvvigionamento dei farmaci, dei presidi necessari e degli eventuali trasporti in autoambulanza.
L'anziano in grado di orientarsi nel tempo e nello spazio può uscire dalla Fondazione ogni qualvolta lo desideri, osservando gli orari della comunità e avvisando il personale. L'importo della retta giornaliera è stabilito in € 92,00 indipendentemente dai bisogni assistenziali di ogni singola persona.

SELF SERVICE

(momentaneamente sospeso per covid-19)

La Fondazione San Lorenzo dispone di una SALA DA PRANZO con servizio SELF SERVICE aperta ai visitatori esterni.

I parenti in visita ai loro congiunti possono accedervi e consumare un pasto in locali moderni e confortevoli.
Il buono pasto per tutto l'anno è fissato in € 6,00.
L'accesso al servizio è consentito dal lunedì al venerdì, eccezione fatta per le festività infrasettimanali, dalle ore 12.00 alle ore 14.00.

Il buono pasto comprende:

- un primo a scelta
- un secondo a scelta
- verdura cotta e/o cruda
- bevanda, vino e/o acqua
- frutta e/o dessert

Sala da pranzo self-services

È prevista la possibilità di pranzare insieme al proprio congiunto Ospite della Fondazione, previo preavviso ai responsabili di reparto; in questo caso l'Ospite accede al servizio di self service senza l'acquisto del buono pasto.

NB: È inoltre prevista la possibilità di pranzare insieme ai propri congiunti durante la festività (S. Natale, Pasqua, etc) previa prenotazione.

COME RAGGIUNGERCI

La residenza è situata nel comune di Zogno in provincia di Bergamo. Nelle vicinanze della struttura sono disponibili diverse aree destinate a parcheggio. I visitatori con disabilità e con auto munita di apposito contrassegno, possono accedere direttamente ai parcheggi interni della Fondazione. Raggiungere la struttura è molto semplice, ecco comunque le principali indicazioni:

Per chi arriva in automobile dall'autostrada A4 MILANO-VENEZIA

1. Uscita casello autostradale di Dal mine
2. Seguire l'indicazione Valle Brembana - San Pellegrino Terme strada statale numero 470
3. Percorsi circa 30 km si entra nell'abitato di Zogno
4. La residenza si trova lungo il Viale Martiri della Libertà n. 6
5. Tempo stimato circa 30 minuti.

Per chi intende usufruire dei mezzi pubblici

Il comune di Zogno è servito dagli autobus della ditta SAB, con partenze da Bergamo ogni trenta/sessanta minuti.

Per chi intende salire a Zogno:

1. Dalla stazione delle autolinee di Bergamo, entrare nella pensilina ed attendere l'entrata del bus, che riporti le indicazioni Zogno, San Pellegrino Terme oppure San Giovanni Bianco
2. Tempo stimato circa 40 minuti

Per chi intende ritornare a Bergamo

1. Dalla stazione SAB di Zogno, lungo la strada provinciale, aspettare il bus che riporti l'indicazione Bergamo
2. Tempo stimato circa 40 minuti.

Per ulteriori informazioni sulle modalità di viaggio, i costi e gli orari visitare il sito Internet della società SAB.

www.rsazogno.it

Edizione n. 03 del 18/07/2023