Presentazione

La presente Carta dei Servizi ha come fine la trasparenza e la pubblicità dell'operato di questa R.S.A. a dimostrazione dell'efficienza ed efficacia di tutta la Struttura, mediante l'adozione di standard qualitativi, individuati nel Piano Socio Assistenziale vigente, la semplificazione delle procedure, l'informazione agli utenti e la valutazione della qualità dei servizi.
E' uno strumento offerto agli Ospiti ed alle loro famiglie per conoscere la Struttura che li accoglierà.
Attraverso la Carta dei Servizi della R.S.A, la Fondazione intende stabilire un rapporto di dialogo e collaborazione sempre più stretto con l'Ospite e la Sua famiglia, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti, rendendoli non solo più efficienti, ma soprattutto più rispondenti alle esigenze di quanti ne usufruiscono.

Principi generali

Nell'erogazione di tutti i servizi la R.S.A. si ispira ai seguenti principi:

- centralità dell'Ospite attraverso la comprensione delle Sue esigenze, necessità ed aspettative in modo da rendere precisi obiettivi da sviluppare e soddisfare;
- uguaglianza dei diritti degli Ospiti;
- imparzialità e continuità nell'erogazione dell'assistenza;
- diritto di scelta nell'ambito dei servizi e delle attività proposte;
- informazione sugli interventi socio-sanitari-assistenziali individualmente erogati;
- garanzia degli standard qualitativi offerti;
- efficacia ed efficienza per garantire la promozione della salute e del benessere degli Ospiti;
- partecipazione dell'Ospite e della Sua Famiglia, ricercando la collaborazione e raccogliendo suggerimenti circa il miglioramento dei servizi, garantendone l'accesso alle informazioni;
- mantenimento e miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi erogati.

Cenni storici, finalità istituzionali e organi

Denominazione attuale: Fondazione Casa Serena ~ Leffe Onlus
C.F.: 81002130169 P.IVA: 03114570165
Sede: Via P. D'Albertoni n. 65 – 24026 Leffe (BG)
Tel. 035 / 731544 e Fax 035 / 731429
ATS della Provincia di Bergamo – ASST Bergamo Est, PRE.S.S.T. Valle Seriana e Valle di Scalve, Ambito di Albino
REA: BG - 350355
Tipo di Struttura: Residenza Sanitario-Assistenziale.

La "Fondazione Casa Serena – Leffe Onlus" è una Fondazione di diritto privato Onlus (senza scopo di lucro) ai sensi dell'art. 3 della Legge Regionale 13 febbraio 2003 n. 1 e riconosciuta con D.G.R. n. VII/16274 del 06.2.2004. La gestione e organizzazione è affidata in base allo statuto ad un Consiglio di Amministrazione composto da 5 membri, di cui n. 3 nominati dal Comune di Leffe (designati dal Sindaco e di cui due su indicazione della maggioranza e uno indicato dalle minoranze) e n. 2 nominati dai fondatori privati e/o pubblici. Gli stessi, che svolgono la loro missione quali volontari ed in modo totalmente gratuito, eleggono al loro interno il Presidente. Questo Ente trae la sua origine dalle disposizioni testamentarie di benefattori vissuti nel Comune di Leffe nel secolo XVIII.
Con Decreto 20.11.1802 n. 5375 il Ministro del Culto di Milano approvava l'istituzione dell'Ospedale degli infermi poveri di Leffe, che aveva come scopo quello di provvedere al ricovero di infermi ed ammalati in modo gratuito se residenti in questo comune o dietro pagamento di una retta se residenti in altri comuni, assumendo la rappresentanza legale degli stessi, sia davanti all'autorità amministrativa che giudiziaria.

Successivamente venne trasformato in "Infermeria per malati acuti", "Infermeria per malati cronici", "Ospedale civile di Leffe" e nell'anno 1977 in "Casa Serena – Leffe".
Fino al 28.02.2004, questa R.S.A. era una I.P.A.B. (Istituzione pubblica di assistenza e beneficenza) regolamentata dalla Legge 30.08.1962 n. 753 relativa al riordino delle Opere Pie e dalla Legge 17.07.1890 n. 6972, detta Legge Crispi, relativa all'istituzione delle I.P.A.B. e successive integrazioni, modificazioni e regolamenti.
Dal 2004 da casa di riposo che prestava assistenza a persone sia autosufficienti che non, si è trasformata in R.S.A. (Residenza Sanitario-Assistenziale) per il ricovero di persone parzialmente o totalmente non autosufficienti.
Nel corso di questi due secoli tante sono state le trasformazioni e le denominazioni ma questa Fondazione ha mantenuto inalterato lo scopo per cui è stato fondato, ovvero, come già detto, di ricovero di infermi ed ammalati.
Un traguardo importante è stata l'apertura di questa nuova sede avvenuta il 05 Agosto 2001. I lavori iniziati nell'anno 1994 avrebbero dovuto terminare secondo le previsioni nell'anno 1997 ma a seguito di traversie delle imprese appaltatrici e modifiche dei progetti, necessari per l'adeguamento alle leggi di sicurezza, la conclusione dei lavori è stata resa possibile solo nel mese di luglio 2001.
La vecchia sede è stata completamente demolita per fare spazio ad un ampio giardino che qualifica ulteriormente questa residenza. La nuova sede è stata progettata tenendo conto delle vigenti normative in materia di sicurezza, di residenze collettive e soprattutto assistenza socio-sanitaria ed è quindi in possesso degli standard strutturali necessari all'autorizzazione al funzionamento.
Nel 2018 un ampliamento del secondo piano, ha portato alla realizzazione di due camere singole per il servizio di degenza privata.

La R.S.A. dispone di 105 posti letto di cui n. 103 per anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti accreditati presso la Regione Lombardia in regime di convenzione con il S.S.N. e n. 2 autorizzati in regime di residenzialità privata a pagamento prevalentemente per utenti di bassa intensità assistenziale (vedasi integrazione della CdS allegata alla presente). Ospita prevalentemente persone anziane in età pensionabile ma possono anche essere ospitate persone di età inferiore che si trovino in condizioni di incapacità a condurre una vita autonoma.
Gli obiettivi primari di questa R.S.A. sono l'assistenza, la cura sanitaria e sociale e la salvaguardia della qualità di vita e della dignità delle persone degenti. I bisogni dell'Ospite hanno sempre e comunque la priorità assoluta.
A conferma dell'attenta gestione qualitativa del servizio rivolto ai nostri Ospiti, questa R.S.A. è in possesso di Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità in base alla normativa UNI EN ISO 9001:2015.

La Struttura

La Struttura si erge su quattro piani come segue:

- Piano seminterrato: Cucina, Lavanderia, Palestra e Fisioterapia, Servizio Parrucchiera-Estetista, locali tecnici/tecnologici e Sala del Commiato.
    - Piano terra: Reception, Uffici amministrativi, Ambulatori medici, Chiesa "Santo Papa Giovanni XXIII", Sala Animazione, Sala Polifunzionale, Sala bar, giardino e ampio terrazzo.
    - Piano primo: Nucleo "San Michele-Lato Nord" e Nucleo "San Michele-Lato Sud" di complessivi n. 27 posti letto (n. 1 camera tripla, n. 11 camere doppie, n. 2 camere singole); Nucleo "Madonna Addolorata" Verde di n. 23 posti letto (n. 9 camere doppie, n. 5 camere singole).
    - Piano secondo: Nucleo "San Martino-Lato Nord" e Nucleo "San Martino-Lato Sud" di complessivi n. 27 posti letto (n. 1 camera tripla, n. 11 camere doppie e n. 2 camere singole); Nucleo "San Rocco-Lato Nord" e "San Rocco-Lato Sud" di n. 26 posti letto (n. 11 camere doppie, n. 4 camere singole) oltre a n. 2 posti letto in camera singola per la degenza privata solvente.

Il lato Nord e Lato Sud di ogni Nucleo hanno in comune i seguenti locali: un bagno assistito attrezzato, una cucina di reparto, un presidio medico-infermieristico, sala da pranzo e soggiorno con televisori. Ogni piano è dotato, presso le aree comuni, di impianto di raffrescamento.

All'esterno: terrazza e ampio giardino attrezzato con camminamenti. Parcheggio auto esterno.
La R.S.A. si è dotata di idoneo impianto di videosorveglianza conforme alla L.R. 02/2017, alla DGR X/6901 del 17/07/2017 nonché alla normativa vigente in materia di Privacy.

A dimostrazione dell'impegno ecologico che si è assunta, già dal 2011, questa Fondazione:
- ha installato sul tetto n. 533 pannelli fotovoltaici per l'autoproduzione di energia elettrica con una potenza massima di 120 kw;
    - si è dotata di caldaia di nuova generazione a condensazione a metano e produttore acqua calda sanitaria a riqualificazione energetica;
    - impiega, per il raffrescamento, pompe di calore alimentate elettricamente e abbinate all'impianto fotovoltaico;
    - ha ridotto sensibilmente l'utilizzo/smaltimento di bottiglie di plastica in PET adottando nei reparti di degenza impianti di erogazione/refrigerazione di acqua potabile.

La Struttura assegna ad ogni Ospite nella camera di degenza:
- letto attrezzato elettrico;
- un armadio;
- un comodino;
- pannello con mensola porta-tv e piano d'appoggio reclinabile;
- un canale testa-letto attrezzato con ossigeno terapeutico centralizzato;
- un sistema di chiamata infermieristica;
- un bagno con doccia attrezzato per disabili ogni 1/2/3/4 Ospiti oltre ad un bagno assistito in comune in ciascun nucleo.

Le superfici minime delle camere da letto sono le seguenti:
- camera ad un letto 13,62 mq;
- camera a due letti 18,25 mq;
- camera a tre letti 26,06 mq.

La Struttura mette inoltre a disposizione di ogni Ospite per l'uso comune: una sala animazione, una sala polifunzionale, una sala bar, una palestra e n. 3 ambulatori di riabilitazione, ambulatori medici per le visite, una sala da pranzo e soggiorno con Smart TV, una Cappella con diffusione audio e video nei reparti per la partecipazione alle funzioni religiose, una grande terrazza esterna, un ampio giardino attrezzato, n. 3 ascensori e n. 2 scale. Tutte le camere, i corridoi ed i locali fruiti dagli Ospiti all'interno dei Nuclei sono dotati di sistema di ricambio aria forzata con immissione di aria esterna ed estrazione aria attraverso canalizzazioni sfocianti all'esterno (aria primaria). Nelle aree comuni dei reparti di degenza è installato un sistema di raffrescamento mediante canalizzazioni e ventilconvettori.
I corrimani, le placche dell'impianto elettrico ed una striscia sul canale testa-letto sono identificati con un colore diverso in ogni Nucleo per favorire l'orientamento spaziale degli Ospiti:
- Rosso nel Nucleo "San Michele" (primo piano);
- Verde nel Nucleo "Madonna Addolorata" (primo piano);
- Blu nel Nucleo "San Martino" (secondo piano);
- Giallo nel Nucleo "San Rocco" (secondo piano).

"*Fondazione CASA SERENA – LEFFE Onlus*" Via P. D'Albertoni 65 – 24026 Leffe (BG) – P.IVA 03114570165
C.F. 81002130169 – Tel 035.731544 – Fax 035.731429 – info@casaserenaleffe.it – www.casaserenaleffe.it

La Struttura dispone di pulmino attrezzato per disabili e di un'autovettura per il trasporto degli Ospiti affidato a volontari per spostamenti brevi, necessari per visite mediche prescritte dai medici interni o per ragioni ricreative nell'ambito di iniziative organizzate dalla R.S.A..
Per tutte le specifiche si rimanda al "Regolamento interno per gli Ospiti" allegato. Durante il periodo emergenziale CoVid-19 sono sospesi i trasporti con mezzi propri della Fondazione. Gli spostamenti vengono effettuati da autolettighe private a carico dell'Ospite/familiare.
Gli orari di apertura al pubblico della struttura sono: dal Lunedì alla Domenica dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Presso i reparti di degenza del primo e del secondo piano si consiglia però la presenza di familiari e visitatori solo dalle ore 9.00 alle ore 11.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.30 per il rispetto della privacy, degli orari dei pasti e dei momenti di riposo dei Nostri Ospiti. In questi orari è comunque sempre garantita la possibilità di permanenza in tutti gli spazi e locali comuni del piano terra. Durante l'orario notturno, dalle ore 20.00 alle ore 8.00, è consentito l'accesso solo per motivi di assistenza diretta o per casi di effettiva urgenza e previa autorizzazione del personale medico oppure responsabile di nucleo. La Fondazione salvaguardia l'accesso alla Struttura dei familiari e delle persone gradite all'Ospite.

Questa Fondazione mette inoltre a disposizione dei propri Ospiti una Sala del Commiato ad uso gratuito ed aconfessionale secondo un regolamento interno (rif. L.R. 4 marzo 2019 n. 4).

La R.S.A. si riserva la facoltà di limitare o vietare l'accesso in struttura ai familiari o altri soggetti esterni in caso di emergenze sanitarie in atto o qualora lo ritenga opportuno per salvaguardare la salute degli Ospiti, in base alle normative vigenti. Per ulteriori specifiche si rimanda alle informative predisposte e pubblicate nella bacheca all'ingresso e sul sito www.casaserenaleffe.it.

I Servizi

I servizi offerti dalla Struttura e compresi nel costo della retta di degenza sono:

- Assistenza della persona: aiuto ad alzarsi e coricarsi dal letto, igiene personale e vestizione, bagni assistiti, deambulazione, aiuto ai pasti (viene garantito all'Ospite un bagno completo settimanale e/o infrasettimanale all'occorrenza).
- Assistenza infermieristica: somministrazione terapie, prelievi per esami, medicazioni.
- Assistenza medica giornaliera dal lunedì al venerdì, a cui si aggiunge il sabato mattina, con servizio di reperibilità notturna e festiva.
- Assistenza medica geriatrica.
- Servizio di telemedicina cardiologica sia per i controlli di routine che per le emergenze h 24.
- Riabilitazione/ Fisioterapia: l'attività è svolta prevalentemente in palestra e nei Nuclei per gli allettati o per terapia occupazionale; i trattamenti individuali si concentrano sul recupero della forza muscolare, dell'articolarità e dell'autonomia dell'Ospite avvalendosi delle attrezzature presenti (verticalizzatore, standing, ruota, scale, letto bobath, parallele, cyclettes, pedaliere, ecc.) e integrando con terapia fisica (T.E.N.S., ionoforesi e ultrasuoni, tecarterapia, etc).
- Animazione: il servizio offre varie attività ludiche, creative, ricreative e di stimolazione sensoriale con progetti individualizzati legati al MMSE.
- Il servizio di ristorazione è gestito, nel rispetto della normativa sull'igiene dei prodotti alimentari HACCP, direttamente con cucina collettiva e personale addetto, con piatti differenziati in rapporto alle esigenze dietetiche-sanitarie individuali, prescritte dai medici e secondo i menù settimanali concordati con l'ATS che si allegano alla presente.
- Consulenza in materia di nutrizione e disfagia a cura di Dietista e Logopedista incaricati.
- Servizio podologico.
- Parrucchiere/barbiere a mezzo volontariato.

- Trasporto per viste mediche prescritte dai medici interni, ricoveri ospedalieri, se effettuati con automezzo della Fondazione; trasporto per le gite organizzate dall'Ente (durante l'emergenza Covid-19 sono sospesi tutti i trasporti con i mezzi della RSA).
- Il servizio di lavanderia e stireria degli indumenti personali, su richiesta dell'Ospite/caregiver, è affidato alla lavanderia interna, dietro corresponsione di una somma aggiuntiva alla retta.
- Custodia denaro e valori dell'Ospite.
- Servizio religioso e Sala del commiato.

Gestione della proprietà del cliente

La R.S.A. al fine di consentire la custodia dei beni dell'Ospite, portati in Struttura durante la degenza, mette a disposizione un idoneo mobilio ad uso personale ed esclusivo provvisto di serratura.
La tracciabilità degli indumenti personali è favorita da un'etichettatura personalizzata che viene effettuata in concomitanza dell'ingresso ed in continuo per ogni nuovo indumento. È disponibile presso l'U.R.P. l'informativa sul servizio prestato dalla lavanderia e sulle condizioni generali del servizio, compreso l'eventuale rimborso per danneggiamento/smarrimento.
La posta personale degli Ospiti proveniente dall'esterno, recapitata presso l'Ufficio dal servizio delle Poste Italiane o altro corriere, viene gestita dal personale amministrativo e smistata mediante collocazione in apposite caselle postali site al piano terra. All'atto dell'ingresso, ad ogni nuovo Ospite/familiare viene affidata n. 1 cassetta postale con relative chiavi. Sarà cura dell'Ospite e/o familiare controllare la propria cassetta periodicamente e svuotare la cassetta e restituire le chiavi in caso di dimissione o decesso dell'Ospite. La R.S.A. dispone di un apposito servizio di custodia di denaro ed oggetti di valore dell'Ospite che ne faccia richiesta.

Ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c. la Fondazione risponde:
1) quando le cose dell'Ospite gli sono state consegnate in custodia;
2) quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare.

La R.S.A. ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore che può rifiutarsi di ricevere soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della R.S.A., abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.
L'Ente può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato.
Qualora l'Ospite non consegni alla R.S.A. denaro ed oggetti di valore per la custodia, la R.S.A. si ritiene sollevata da ogni responsabilità nei casi di furto, smarrimento o deterioramento di tali beni.
La R.S.A. al fine di tutelare i beni di un Ospite, nel caso in cui questi non fosse in grado di disporvi responsabilmente, non permetterà ad alcuno di asportare cose di sua proprietà senza autorizzazione.
E' allegata alla presente Carta dei Servizi idonea informativa circa le modalità di gestione delle proprietà degli Ospiti da parte della R.S.A..

Valutazione della soddisfazione e gestione dei reclami

Tutti i servizi offerti possono essere valutati in forma anonima attraverso un questionario di soddisfazione distinto per Ospiti e familiari allegato in fac-simile alla presente e distribuito una volta all'anno.
I risultati dei questionari di soddisfazione vengono opportunamente rielaborati e presentati al pubblico tramite esposizione nell'apposita bacheca situata al Piano Terra ed eventuale riunione pubblica.
In qualsiasi momento gli Ospiti e/o i familiari possono presentare una comunicazione di segnalazione generica/lamentela formale o reclamo/apprezzamento utilizzando l'apposito modulo allegato in fac-simile alla presente e sempre a disposizione presso la zona Reception. Nel caso di presentazione di lamentela formale o reclamo la Direzione invierà una risposta scritta al promotore entro 30 gg.

Il personale

L'organigramma, esposto al Piano Terra nell'apposita bacheca e pubblicato nella sezione Trasparenza del sito della Fondazione (www.casaserenaleffe.it), include i nominativi di tutto il personale operante in questa R.S.A. distinto per servizi, responsabilità e funzioni. Detto personale, oltre ai Volontari ed agli assistenti esterni, può essere opportunamente identificato all'interno della Struttura mediante il cartellino di riconoscimento indicante oltre al nominativo ed al ruolo anche l'eventuale appartenenza alle squadre di gestione emergenza.
Il cartellino del personale con divisa è etichettato sulla divisa stessa. Ad ogni figura professionale è attribuita una divisa con specifico codice colore per una migliore identificazione.
La R.S.A. rispetta pienamente gli standard gestionali richiesti dalla Regione Lombardia per l'accreditamento e tutela lo stato di salute dei propri operatori in conformità alla normativa vigente D.Lgs. 81/2008 e s.m.i..
Gli standard minimi sono garantiti in ogni settimana dell'anno da tutte le figure previste a standard.
Ogni reparto è dotato del proprio personale ausiliario ed infermieristico mentre il personale medico, di fisioterapia e di animazione svolge il proprio servizio per tutti i reparti. I servizi generali sono quelli di amministrazione, cucina, lavanderia e pulizia.
Tutto il personale è qualificato per lo svolgimento delle proprie mansioni e viene costantemente aggiornato con corsi di formazione sia professionale che sulla sicurezza. Il mantenimento dell'iscrizione all'ordine per i Medici e al collegio per il personale infermieristico è verificato annualmente, così come quello dei professionisti sanitari che collaborano in maniera continuativa con la struttura (es. fisioterapisti, dietista, podologo, logopedista, ecc.).
Tutti i dipendenti ed i responsabili di reparto vengono valutati dalla Direzione per garantire la massima efficienza e qualità del servizio fornito.
Inoltre si provvede alla tutela della salute del personale sanitario e assistenziale mediante periodici prelievi ematici ed esami urine, oltre che alla visita annuale del medico del lavoro.

Personale medico e professionisti sanitari (divisa verde o camice bianco):
Il servizio di medicina è garantito dalla presenza diurna del Direttore Sanitario e dei Medici di Reparto, che sono sempre reperibili dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 ed al Sabato mattina secondo un programma interno. Il servizio si completa con la reperibilità medica notturna e festiva.
La R.S.A. si avvale della consulenza di medicina specialistica cardiologica tramite un servizio di telemedicina sia per i controlli di routine che per le emergenze h 24.
È presente la figura sanitaria del Dietista che affianca la D.S. per tutte le attività finalizzate alla corretta applicazione dell'alimentazione e della nutrizione sia per singoli o collettive.
Le attività sanitario-assistenziali sono integrate da un Podologo per la valutazione, cura e prevenzione delle patologie del piede con presenza mensile e da un Logopedista per la valutazione e supervisione degli Ospiti disfagici.

Personale di fisioterapia (divisa blu):
Il servizio di riabilitazione e terapia fisica dedicato agli Ospiti della R.S.A. è erogato da figure professionali afferenti al settore della riabilitazione ed in possesso di regolare qualifica (fisioterapista e massofisioterapista) che prestano la loro attività per medie 64 ore settimanali dal lunedì al venerdì. La R.S.A. garantisce la presenza del fisioterapista 52 settimane/anno.

Personale Infermieristico (Infermieri divisa lilla/ OSS divisa verde acqua):
Il gruppo infermieristico è formato da una Coordinatrice S.S.A., da n. 11 Infermieri (di cui n. 1 Vice Coordinatrice S.S.A.) e n. 4 Operatori Socio-Sanitari che prestano la loro attività in orario diurno garantendo la presenza almeno di 2 infermieri e 2 OSS al mattino e di 2 infermieri al pomeriggio. Completa il servizio la presenza di 1 infermiere durante il turno notturno dalle 21.00 alle 6.00. Pertanto il servizio infermieristico è garantito 24 ore su 24.

Personale di Animazione (divisa rossa):
Le attività vengono svolte da n. 3 Educatrici Professionali presenti in Struttura per complessive medie 66 ore settimanali dal lunedì al sabato mattina. Le attività vengono svolte sia nell'apposita sala dedicata che direttamente nelle camere di degenza e nelle zone comuni sia con piccoli che grandi gruppi ed in alcuni casi anche individualmente, in base ai programmi e progetti organizzati dalle Educatrici stesse.
Nello svolgimento delle proprie attività ludiche, creative, ricreative e di stimolazione sensoriale possono avvalersi anche della collaborazione di professionisti esterni (arteterapia, pet-therapy etc.).

Personale A.S.A. (divisa azzurra):
Il personale A.S.A. operante presso la Struttura è qualificato ed in possesso dell'attestato relativo alla propria qualifica. Ogni Piano è affidato giornalmente ad un'equipe di A.S.A. che si occupano esclusivamente dell'assistenza, con n. 6 addetti al mattino e n. 4 addetti in orario pomeridiano/serale. Durante il turno notturno dalle ore 21.00 alle ore 6.00 sono presenti n. 1 A.S.A. in servizio su ogni Piano.

Personale del Reparto Cucina (divisa bianca e sale/pepe):
Il servizio di ristorazione è gestito internamente con la presenza a turnazione di n. 3 cuochi (di cui n. 1 Responsabile di reparto e n. 1 Referente HACCP) e n. 4 aiuto-cuochi dalle ore 6.30 alle ore 19.00.

Personale amministrativo:
Il personale amministrativo è composto da un istruttore direttivo (con incarico di Responsabile di Gestione della Qualità e Referente interno S.P.P.), da due addetti alla contabilità Ospiti e Fornitori, da un addetto alla segreteria/U.R.P./Referente P.G. e S.S. e da un receptionist/centralinista.
L'Ufficio provvede a tutte le pratiche amministrative dell'Ente ed in particolare, nei confronti degli Ospiti, a:

- consegna dei moduli di richiesta di ricovero e documentazione informativa circa la Struttura;
- comunicazione di informazioni di carattere amministrativo ad Ospiti e familiari prima e durante il ricovero;
- emissione delle rette;
- compilazione della dichiarazione annuale dei costi sanitari e non;
- assistenza informativa circa l'attivazione delle diverse forme di protezione giuridica (Amministratore di sostegno, etc.).

Volontariato:
Un prezioso aiuto alle varie attività di Fondazione Casa Serena – Leffe Onlus è dato dalla presenza dei volontari. È stato nominato dal CdA un C.O.E., con la funzione di Coordinatore dei Volontari, al quale è affidato il principale obiettivo di creare un gruppo di volontari meglio organizzato al fine di garantire una presenza costante e costruttiva all'interno della Fondazione, coordinando quelli già presenti e soprattutto attivandosi per il reperimento di altri.
Le mansioni a cui sono preposti sono:

- aiuto al momento dei pasti;
- aiuto nelle attività di animazione;
- accompagnamento all'esterno degli Ospiti;
- servizio di trasporto per visite mediche o attività ricreative;
- servizio di parrucchiera/barbiere;
- attività varie e piccole manutenzioni;
- servizio religioso.

Coloro che desiderano partecipare come volontari alle attività della R.S.A. devono presentare specifica richiesta al Consiglio di Amministrazione mediante un modulo predisposto e richiedibile presso l'U.R.P. e nell'espletamento dell'attività sono tenuti ad osservare il Regolamento approvato, al quale si rimanda per ulteriori specifiche. I Volontari iscritti sono dotati di proprio cartellino identificativo, censiti in apposito

Registro e sono coperti da idonea polizza assicurativa contro gli infortuni che dovessero accadere agli stessi o causati a terzi nell'espletamento delle attività inerenti ai servizi di volontariato.

Servizio di pulizie e lavanderia:
Il servizio di pulizia quotidiana di tutti gli ambienti è affidato ad una società esterna specializzata e qualificata e prevede la presenza quotidiana di 5 operatori che svolgono il proprio servizio dalle ore 6.00 alle ore 12.00.
Un operatore di predetta società esterna si occupa anche della gestione della Lavanderia Interna dei capi personali degli Ospiti. Anche il servizio di lavanderia della biancheria piana è affidato ad una Lavanderia Esterna qualificata.

La Vita di Nucleo

L'organizzazione generale dell'Ente, sia dal punto di vista strutturale che della gestione del personale, è suddivisa per Nuclei per favorire l'orientamento degli Ospiti negli spazi e nei rapporti con il personale.
La giornata tipo degli Ospiti è organizzata cercando di mantenere le abitudini che avevano precedentemente al ricovero come segue:

- dalle ore 6.00 alle ore 8.00 gli Ospiti vengono aiutati ad alzarsi, nell'igiene personale e nella vestizione;
- successivamente viene distribuita la colazione;
- dalle ore 9.00 sino all'ora del pranzo possono svolgere attività di animazione e riabilitazione;
- il pranzo viene servito alle ore 11.30 e subito dopo possono riposare fino alle ore 15.00;
- nel pomeriggio proseguono le attività di cui sopra;
- la cena viene servita alle ore 18.00;
- dopo cena dalle ore 19.00 in poi gli Ospiti vengono aiutati a coricarsi per la notte;
- gli Ospiti in grado di provvedervi autonomamente sono liberi di decidere a che ora coricarsi.

Il servizio è flessibile in base alle esigenze dell'anziano e secondo quanto previsto nella carta dei diritti, salvo le limitazioni degli orari dei pasti e alla necessità di riorganizzazione delle attività dettata dall'emergenza sanitaria Covid-19.

La Struttura fornisce, in collaborazione con la Parrocchia San Michele Arcangelo di Leffe il servizio religioso attraverso la celebrazione della Santa Messa e la somministrazione dei sacramenti religiosi agli Ospiti che ne facciano richiesta. La R.S.A. inoltre progetta attività ed eventi con gli Enti del territorio (es. Oratorio, Scuole..).
La R.S.A. cerca di sviluppare una proficua collaborazione con i parenti degli Ospiti al fine di mantenere vivi i legami familiari e le affettività personali.
Per le uscite di carattere personale e non sanitarie è previsto un regolamento interno consegnato all'atto dell'ingresso ad ogni nuovo Ospite e sempre disponibile a richiesta presso gli Uffici.

Domanda di ricovero, Lista d'attesa e criteri di accesso

In un'ottica di maggior trasparenza sia nei confronti degli utenti sia degli altri interlocutori/Stakeholders della Fondazione, la RSA ha redatto il "Regolamento per la gestione della lista d'attesa" Doc 8.2.1-10, allegato alla presente, al fine di definire i criteri oggettivi per la gestione della lista d'attesta e la successiva presa in carico dell'utente.
La lista d'attesa viene gestita autonomamente dalla R.S.A.

Presa in carico durante l'emergenza Covid-19

Per le modalità di presa in carico durante il periodo Covid-19 si rimanda alla normativa regionale vigente, in particolare alla ex DGR XI / 3226 del 09/06/2020 e s.m.i..

A seconda dello stato vaccinale dell'utente, la presa in carico può essere subordinata all'esecuzione di esami diagnostici di laboratorio (es. tampone per la ricerca di RNA SARS-CoV-2) ed a un periodo di quarantena in stanza dedicata con sorveglianza sanitaria, prima di essere inserito in maniera definitiva.
Viene sempre garantita un'accoglienza "protetta" al fine di tutelare il nuovo Ospite e gli altri ospiti della struttura.

L'ingresso

L'Ospite, all'ingresso nella Struttura viene accolto dal personale sanitario, assistenziale e sociale. In particolare è prevista l'individuazione di un A.S.A. di riferimento che segua l'Ospite nei primi 15 giorni di degenza. Fondamentale è la fase preliminare di raccolta delle informazioni cliniche e sociali al fine di fornire un'assistenza il più possibile mirata e personalizzata.
Il Fascicolo socio sanitario assistenziale, il Progetto Individuale ed il Piano di Assistenza Individuale costantemente aggiornati dall'equipe multifunzionale con ogni cambiamento o evento significativo, includono:

- anamnesi medica e funzionale;
- esame obiettivo di organi e apparati;
- scale di valutazione funzionale;
- valutazioni testistiche;
- orientamento diagnostico;
- rilevazione di eventuali cadute o incidenti, posizionamento di cateteri o mezzi di contenimento, presenza di lesioni da decubito e loro risoluzioni;
- prescrizione di sistemi di contenzione;
- scheda di osservazione intermedia dell'assistenza SoSIA;
- esami specialistici e cardiologici;
- dati infermieristici;
- scheda di riabilitazione contenente scale di valutazione, diagnosi e trattamenti;
- scheda psico-sociale a cura dell'Educatore, contente i livelli di orientamento, comunicazione, socializzazione e partecipazione alle attività.

Completano il piano di assistenza specifici protocolli, linea guida, procedure e istruzioni di lavoro.

All'ingresso, l'Ospite in regime di degenza accreditata viene cancellato dagli elenchi del proprio M.A.P. e viene iscritto in quelli della R.S.A. generando inoltre il cambio di domicilio per motivi di assistenza e cura.

La R.S.A. si impegna a:

- segnalare la Presa In Carico "PIC" nel portale "DSP WaitingList" (portale di lista d'attesa provinciale);
- inviare apposita comunicazione al Sindaco ed ai Servizi Sociali del Comune di residenza a mezzo PEC.

La R.S.A. ha la facoltà di trasferire l'Ospite in un alloggio diverso da quello assegnato al momento dell'ingresso qualora ciò sia richiesto dalle esigenze sia di carattere organizzativo e/o sanitario, sia della vita comunitaria o dalla mutata condizione fisica dell'Ospite.

Il primo mese di degenza sarà considerato di prova sia per l'Ospite che per la Struttura.

La retta di degenza

Le rette di degenza sono definite annualmente dal Consiglio di Amministrazione sulla base delle spese sostenute e si distinguono in base a:

- grado di non autosufficienza dell'Ospite secondo le classi di assegnazione elaborate con la scheda SoSIA;
- camera singola o camera doppia/tripla;
- residenza da almeno due anni dalla data di presentazione della domanda nel Comune di Leffe o in altro Comune. Si precisa che il requisito di residenza ai fini della retta viene valutato all'atto di ingresso dell'Ospite. Il cambio di residenza durante il ricovero non comporta il cambio di retta restando valida la residenza posseduta all'atto di ingresso, secondo il principio del "domicilio di soccorso".

Non è previsto alcun deposito cauzionale e la retta decorre dal giorno dell'accoglienza. Nel computo delle giornate di presenza viene sempre calcolato sia il giorno di ingresso che quello di uscita.
Gli Ospiti sono tenuti ad anticipare la retta dal giorno 01 al giorno 10 dello stesso mese di degenza, fatta eccezione per gli Ospiti accolti precedentemente al Maggio 2010 i quali dovranno versare la retta dal giorno 01 al giorno 10 del mese successivo.
In caso di decesso la quota della retta relativa al servizio non goduto sarà messa a disposizione degli aventi diritto mediante compilazione di domanda su carta libera da presentare agli Uffici Amministrativi.
Le modalità di pagamento consentite sono rese disponibili presso l'Ufficio Relazioni per il Pubblico.
Non vengono applicate riduzioni di retta per assenze di qualsiasi tipo. Le assenze per motivi personali, escluse quindi quelle per ricoveri ospedalieri, cure mediche specialistiche o simili, devono essere autorizzate preventivamente dalla Direzione Sanitaria e, nel caso superino i complessivi 20 giorni nell'anno, verrà addebitata oltre alla retta, per i giorni eccedenti dette soglie, una quota giornaliera pari al contributo regionale corrispondente alla classe SoSIA di appartenenza dell'Ospite.
Il grado di autosufficienza e la relativa classe di appartenenza è determinato dalla Direzione Sanitaria mediante compilazione della scheda di valutazione SoSIA. Durante il ricovero, il grado di autosufficienza viene periodicamente sottoposto a rivalutazione ed a seguito di eventuali variazioni della classe di appartenenza anche la retta viene adeguata a decorrere dalla valutazione medica documentata.
La Fondazione si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali. Dette variazioni verranno comunicate per iscritto almeno 15 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe. Le rette sono pubblicate sul sito della Fondazione.

A ciascun Ospite all'ingresso viene richiesto un rimborso spese forfetario pari ad €.150,00 una tantum a copertura di spese varie di gestione pratica.

La retta di degenza comprende oltre ai servizi descritti nella presente Carta dei Servizi:

- farmaci, presidi medico-chirurgici, presidi per adulti incontinenti;
- ausili per disabilità e per la deambulazione (se l'Ospite è Invalido civile, il Medico Prescrittore della R.S.A. provvederà alla richiesta di un ausilio adatto alle proprie necessità all'ATS);
- esami medici e visite specialistiche prescritte dai medici interni, se l'Ospite è provvisto di esenzione da ticket;
- il servizio di etichettatura degli indumenti personali (fino a n. 100 capi)
- trasporto per viste mediche prescritte dai medici interni, ricoveri ospedalieri, se effettuati con automezzo della Fondazione; trasporto per le gite organizzate dall'Ente (durante l'emergenza Covid-19 sono sospesi tutti i trasporti con i mezzi della RSA);
- disponibilità della sala del commiato ad uso aconfessionale.

La retta di degenza non comprende:

- visite specialistiche ed esami non riconosciuti dal SSR (es. Esenzioni assenti);
- trasporti di carattere personale o svolti con autolettiga privata;
- corredo personale;
- il servizio di lavanderia e stireria degli indumenti personali, per il quale è richiesto un sovrapprezzo giornaliero aggiuntivo alla retta.

Nell'anno successivo al pagamento della retta viene elaborata a cura del personale amministrativo e rilasciata agli Ospiti, o a chi per loro ne faccia richiesta, la dichiarazione annuale attestante le componenti sanitarie e non della retta ai sensi della D.G.R. 1298/2019.

La dimissione

L'Ospite può dimettersi volontariamente in qualsiasi momento, previa comunicazione scritta alla Direzione con Raccomandata a mano, Raccomandata A.R. o PEC all'indirizzo casaserenaleffe@bgcert.it con preavviso di almeno 15 giorni.
In caso di mancato preavviso sarà comunque dovuta la retta corrispondente a tale periodo. Sia nel caso di ritorno al proprio domicilio che di trasferimento presso altra Struttura residenziale viene rilasciata a cura del Medico di reparto una relazione clinica del paziente con specificati le patologie, gli esami svolti, la terapia farmacologica in corso, la terapia riabilitativa, i ricoveri ospedalieri effettuati, referti visite specialistiche etc. e consigli sui controlli medici futuri. Su richiesta possono essere allegate anche le fotocopie degli esami ematici e strumentali e visite specialistiche durante il ricovero.
Il personale assistenziale, sanitario e di fisioterapia si rende inoltre disponibile a fornire a Parenti o a personale della nuova Struttura accogliente qualsiasi informazione utile al trasferimento.
Il personale di animazione è disponibile a fornire, anche con una breve relazione scritta, le indicazioni relative alle abitudini sociali, alle attività e relazioni dell'Ospite.

La cartella contenente il fascicolo socio-sanitario individuale, completo dei dati clinici, assistenziali, sociali e di riabilitazione viene conservata nell'archivio della Fondazione a tempo indeterminato.
La R.S.A. si riserva la facoltà di dimettere l'Ospite:

- entro 15 giorni dalla data dell'accoglimento, qualora i certificati medici o la scheda sanitaria prodotti a corredo della domanda abbiano taciuto l'esistenza di rilevanti malattie o minorazioni che la nostra Struttura non è attrezzata a curare;
- nel termine di 30 giorni dalla data di ammissione nel caso l'Ospite non risultasse idoneo alla vita comunitaria od al posto letto occupato, dietro incontestabile attestazione del Direttore Sanitario;
- per sopravvenute condizioni psico-fisiche che non permettano la convivenza dell'Ospite in comunità o comunque, il soggiorno presso la Fondazione dietro incontestabile attestazione del Direttore Sanitario;
- per il mancato pagamento della retta entro 60 giorni dalla scadenza.
- in caso di condotte illecite poste in essere dall'Ospite o dai familiari nei confronti di altri Ospiti, di altri familiari oppure della struttura.

Il recesso del contratto d'ingresso verrà esercitato mediante comunicazione inviata con lettera raccomandata, anche a mano.
In caso di dimissioni disposte dalla R.S.A. per le ragioni di cui sopra, in ottemperanza alla normativa vigente, la Fondazione si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita con il Comune o l'ASST.

Ufficio delle Relazioni per il Pubblico (U.R.P.)

L'Ufficio delle Relazioni per il Pubblico si trova presso la Reception. I referenti sono quindi individuati con il Personale Amministrativo a cui gli Ospiti, i Parenti e chiunque ne abbia necessità può rivolgersi dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00 salvo festività infrasettimanali. Viene data la possibilità di effettuare visite guidate all'interno della Struttura, su appuntamento effettuato presentando richiesta sempre al suddetto Ufficio.
L'utente, il suo legale rappresentante o i suoi familiari possono chiedere l'intervento del difensore civico del Comune di Leffe in tutti i casi in cui ritengano sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni, nonché per ogni eventuale necessità. Possono altresì rivolgersi all'Ufficio Relazioni per il Pubblico e l'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS della Provincia di Bergamo.

Protezione giuridica – Sportello Amministrazione di sostegno

Presso l'Ufficio delle Relazioni per il Pubblico, gli Utenti possono ricevere le prime informazioni circa le diverse forme di protezione giuridica. Per le pratiche di nomina dell'Amministrazione di sostegno, Tutela o Curatela si rimanda agli sportelli dedicati siti presso l'Ufficio Protezione Giuridica dell'ATS di Bergamo, Tribunale di Bergamo-Cancelleria di Volontaria Giurisdizione e presso i Servizi sociali del territorio.

Privacy

In adempimento al Regolamento UE 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" la Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.
Fondazione Casa Serena – Leffe Onlus ha nominato il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) al quale ci si può rivolgere scrivendo al seguente indirizzo e-mail: dpo@casaserenaleffe.it.

Accesso agli atti amministrativi e documentazione sanitaria

In ottemperanza a quanto previsto dalla Legge 241/90 e s.m.i. in materia di trasparenza dell'attività amministrativa questa Fondazione ha adottato un proprio Regolamento per l'accesso agli atti esposto nella bacheca, pubblicato sul sito istituzionale www.casaserenaleffe.it, disponibile per chiunque ne faccia richiesta presso gli Uffici ed allegato alla presente in cui sono indicate le specifiche e dettagliate modalità di accesso e rilascio della documentazione e i relativi costi. L'istanza per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi si presenta in via formale compilando l'apposito modulo (Mod. 8.2.1-12); i soggetti interessati al rilascio di copia della documentazione sanitaria presentano formale richiesta utilizzando il Mod. San-41 "Richiesta accesso documentazione sanitaria" corredato della documentazione necessaria alla Direzione Sanitaria della Fondazione. Entrambi i moduli sono disponibili presso l'U.R.P. e scaricabili dal sito. Fatte salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, nonché i diritti di ricerca e di visura, l'esame dei documenti è gratuito; il rilascio di copie avviene entro 30 giorni dalla presentazione scritta della richiesta compilata correttamente e corredata da tutti gli elementi indicati, dietro corresponsione di una quota a titolo di rimborso spese, come da regolamento specifico pubblicato.

Codice Etico e D.Lgs. 231/2001

La Fondazione, al fine di recepire le indicazioni di cui al D.Lgs. 231/01 e s.m.i., ha adottato un proprio Modello di organizzazione, gestione e controllo (MOC) ed ha emanato un Codice Etico contenente l'insieme dei valori e dei principi che orientano, regolano e guidano il comportamento e l'agire professionale di tutti i soggetti, a tutti i livelli di responsabilità, che operano all'interno della Fondazione.
Il Codice Etico in particolare definisce con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori ai quali la nostra R.S.A. si ispira per raggiungere i propri fini istituzionali, adottare procedure e comportamenti finalizzati a

prevenire attività illecite o illegittime, migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'attività della Fondazione, per garantire il soddisfacimento dei bisogni dei destinatari dell'attività svolta.
Il Codice Etico, la parte generale del MOC ed il sistema sanzionatorio sono esposti presso la bacheca o disponibili sul portale web della Fondazione.

Trasparenza ex D.Lgs. 33/2013

La R.S.A. ha recepito la normativa in materia di trasparenza e, essendo un soggetto privato che svolge attività di pubblico interesse, ha adeguato il proprio sito istituzionale pubblicando i dati e i documenti che la normativa definisce accessibili al pubblico.

Sicurezza ed emergenza

La Struttura è provvista del CPI rilasciato dal Comando Provinciale dei VVF. E' presente una squadra per le emergenze ed un squadra per il primo soccorso, composta da personale dipendente adeguatamente formato ed addestrato, per il controllo delle situazioni di emergenza e per la tutela della sicurezza di tutti gli Utenti della Struttura. La Fondazione ha stipulato idonea polizza assicurativa a copertura della responsabilità civile a garanzia di danni, imputabili alla propria responsabilità o dei soggetti di cui la R.S.A. stessa risponde, nei confronti di Utenti, Operatori o altri soggetti terzi. Eventuali franchigie non gravano sui terzi danneggiati.

Come raggiungerci

La Struttura è sita nel centro urbano del Comune di Leffe.
La fermata delle autolinee SAB più vicina è in Centro del paese a circa 400 mt. di distanza: per info si rimanda al sito www.bergamotrasporti.it (destinazione Leffe P.zza Libertà - Centro) ed al sito dell'ATB www.atb.bergamo.it/it/viaggia-con-noi/linee-e-orari

Sito web: www.casaserenaleffe.it

Disposizione finale

La presente Carta dei Servizi è approvata dal CdA che si riserva la facoltà di modificarla. La stessa è:
- consegnata all'atto dell'ingresso nella R.S.A. all'Ospite (oppure Tutore, Curatore o AdS) o al familiare;
- esposta al pubblico presso la bacheca e disponibile sul nostro sito www.casaserenaleffe.it;
- richiedibile in copia all'Ufficio Relazioni per il Pubblico negli orari sopradescritti.

Documentazione allegata:

- Integrazione carta dei servizi per degenza privata.
- Regolamento per la gestione della lista d'attesa.
- Carta dei diritti e dei doveri.
- Regolamento interno per gli Ospiti.
- Informativa proprietà del cliente.
- Informativa gestione indumenti.
- Rette vigenti.
- Modalità di pagamento della retta.
- Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi e documenti sanitari.
- Questionario di soddisfazione: modello per Ospiti e modello per familiari.

- Scheda di segnalazione/lamentela formale/apprezzamento.
- Menù settimanale tipo.

LA PRESIDENTE
Paola Maria Merelli