



Fondazione Don Stefano Palla Onlus

CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitario Assistenziale

Nucleo Alzheimer

Versione 8.6 Approvata dal C.d.A. in data 06.12.2024



+39 0345 82434



+39 0345 82268



info@donpalla.org



www.donpalla.org



Via Monte Sole, 2

24014 – Piazza Brembana (BG)

INDICE

PREMESSA	Pag. 03
Art. 01 – Natura e finalità del Servizio	Pag. 03
Art. 02 – Organizzazione della R.S.A.	Pag. 04
Art. 03 – Prestazioni e servizi forniti agli anziani	Pag. 05
Art. 04 – Indicazioni generali	Pag. 07
Art. 05 – La domanda di ingresso	Pag. 08
Art. 06 – Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione	Pag. 10
Art. 07 – La Giornata Tipo dell’Ospite	Pag. 12
Art. 08 – Diritti e doveri dell’anziano residente	Pag. 13
Art. 09 – Rapporti con i familiari	Pag. 15
Art. 10 – Retta	Pag. 16
Art. 11 – Regole di vita comunitaria	Pag. 17
Art. 12 – Vitto e Menu tipo	Pag. 18
Art. 13 – Lavanderia	Pag. 23
Art. 14 – Servizio di Volontariato	Pag. 23
Art. 15 – Trattamento dei dati personali	Pag. 24
Art. 16 – La valutazione della qualità e customer satisfaction	Pag. 25
Art. 17 – Regolamento di accesso agli atti	Pag. 32
Organigramma e funzionigramma	Pag. 33
Allegato rette	Pag. 34

PREMESSA

La Carta dei Servizi della RSA Fondazione Don Stefano Palla Onlus, ha lo scopo di definire la natura e le modalità organizzative dei vari servizi rivolti agli Ospiti inseriti in Struttura.

Ad ogni persona interessata ad usufruire dei servizi dell'Istituzione, dovrà esserne consegnata una copia allo scopo di far conoscere il servizio, le relative regole e gli impegni dell'Ente ad erogare servizi di qualità.

Art. 1 – Natura e finalità del Servizio

La Fondazione Don Stefano Palla Onlus, è una Istituzione con personalità giuridica privata senza fini di lucro. Nasce dalla volontà del compianto Don Stefano Palla il quale, nel proprio testamento, disponeva che i beni di sua proprietà fossero destinati all'erezione di un'opera benefica a favore della popolazione anziana dell'Alta Valle Brembana. Il 15 Giugno 1993 venne inaugurata la Casa di Riposo. La capacità ricettiva della Struttura oggi conta n. 89 posti letto autorizzati di cui n. 85 accreditati con Regione Lombardia (n. 20 riservati ad Ospiti con demenza di tipo Alzheimer); n. 04 posti letto sono destinati a ricoveri solventi (definiti di sollievo). L'Ente ha ottenuto da parte della Regione Lombardia, per mezzo dell'Amministrazione Provinciale competente e dell'Azienda di Tutela della Salute di Bergamo (A.T.S.), della prescritta autorizzazione al funzionamento con accreditamento; risulta inoltre soggetta alla vigilanza degli Enti sopra citati, per la verifica dei requisiti di qualità ed il rispetto degli standard di assistenza prescritti, per ottenere il mantenimento dell'accreditamento e la remunerazione delle prestazioni erogate.

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) Don Stefano Palla Onlus è una Struttura sociosanitaria residenziale, destinata ad accogliere anziani non autosufficienti di grado medio od elevato, non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti continui, affetti da patologie cronico-degenerative a tendenza invalidante che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

Ha il compito di fornire ospitalità ed assistenza, offre occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, offre stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione.

Le finalità della R.S.A. sono le seguenti:

1. Persegue obiettivi relativi al soddisfacimento dei bisogni assistenziali degli anziani, alla cura e alla riabilitazione per favorire e mantenere le capacità personali.
2. Opera nel rispetto della autonomia, dignità e identità personale, nel rispetto dei diritti relativi all'esercizio delle libertà individuali, quali libertà di opinione, di professione religiosa e di pensiero.
3. Vengono incentivate l'informazione, la partecipazione, la riservatezza, si favorisce un ritmo di vita familiare.
4. Favorisce la partecipazione degli anziani e dei loro familiari alla vita comunitaria.
5. Favorisce altresì i rapporti con la realtà territoriale della città, attivando momenti ed occasioni di incontro.

La Struttura si pone come servizio integrato con gli altri servizi del territorio, ai quali può fornire e dai quali può ricevere un supporto.

Utilizzando le modalità previste dalla normativa vigente, accoglie l'apporto del volontariato (gruppi, associazioni, singoli) integrandoli nei propri programmi di intervento. Può essere individuata come sede formativa per gli allievi delle varie professionalità previste per legge.

Art. 2 – Organizzazione della R.S.A.

La R.S.A. "Fondazione Don Stefano Palla Onlus" ottempera alle disposizioni regionali in materia di standard Strutturali e gestionali. L'edificio principale è del 1989 e si presenta a sezioni miste con aree monoblocco e altre a padiglioni.

Al piano seminterrato sono presenti: i magazzini, la centrale termica, la camera mortuaria ed il parcheggio auto riservato al personale.

Al piano terra sono presenti: la portineria, la sala ristorante con n. 48 posti a sedere, tre ampi saloni per il soggiorno degli Ospiti, la palestra attrezzata, gli uffici amministrativi, la sala parrucchiera, gli uffici a disposizione dello spazio animazione, il tempio del benessere, il deposito farmaceutico, gli spogliatoi del personale, la cucina e la lavanderia.

Al primo piano residenziale troviamo: l'auditorium con n. 114 posti a sedere, la chiesetta, n. 6 camere singole di cui n. 5 con bagno privato, n. 7 camere doppie con bagno privato, n. 1 tripla con bagno privato e la sala ristorante del nucleo; nell'ala nuova troviamo n. 10 camere singole di cui 9 riservate al nucleo Hospice.

Al secondo piano residenziale troviamo: n. 6 camere singole di cui n. 5 con bagno privato, n. 7 camere doppie con bagno privato, n. 1 tripla con bagno privato, l'infermeria, la sala pranzo, il Centro Protetto con n. 1 camera singola, n. 8 camere doppie con bagno privato.

Al secondo piano del nuovo padiglione troviamo poi la nuova ala che comprende n. 10 camere doppie tutte con bagno privato destinate al nucleo Alzheimer, con un percorso esterno di oltre 60 mt. ad esso dedicato (Percorso Alzheimer).

Ogni settore (Medico, Infermieristico, Fisioterapico, Assistenziale, Educativo, Amministrativo, di Ristorazione, di Pulizia e di Lavanderia) ha un proprio referente per l'appalto della Casa di Riposo "Fondazione Don Stefano Palla Onlus", il quale coordina l'attività all'interno della Struttura rispondendo alle esigenze della Direzione. L'attività Socio Assistenziale della R.S.A. fa capo al Responsabile del Servizio Assistenziale. Nel servizio assistenziale opera personale in possesso dell'attestato di Ausiliario Socio Assistenziale (A.S.A. o O.S.S.) in ottemperanza a quanto stabilito dalle Direttive regionali in materia. È assicurata altresì l'attività educativa tramite apposito personale specializzato. L'attività medica di diagnosi e cura, diurna, notturna, feriale e festiva, viene garantita dal personale medico geriatrico, incaricato dalla Struttura. Le prestazioni di carattere sanitario vengono garantite da un gruppo di infermieri professionali e da terapisti della riabilitazione.

L'assistenza Medica viene garantita sospendendo la scelta del medico di base, e inserendo l'Ospite nelle liste di assistenza medica della Casa di Riposo, come da indicazioni dettate dalla Regione Lombardia e dall'A.T.S. di Bergamo.

Tutti gli Operatori, sono dotati di idoneo cartellino di riconoscimento ed indossano divise colorate così distinte:

- Ausiliarie socio assistenziali (comprese Coordinatrici): arancio;
- IP e FKT (compreso i Coordinatori): azzurre;

- Personale di lavanderia pulizia: verde;
- Educatrici: rosso;
- Cuochi: bianco;
- Addette mensa: giallo;
- Personale di reception: blu;
- Medici: bianca.

La Struttura rispetta il Decreto Legislativo 81/2008 in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro.

Art. 3 – Prestazioni e servizi forniti agli anziani

La R.S.A. garantisce ai propri Ospiti quanto segue:

- Servizio di assistenza medica diurna feriale e festiva, con reperibilità sulle 24 ore (i medici della RSA intervengono su richieste urgenti entro 30 minuti dalla chiamata);
- Servizio di farmacia;
- Servizio di terapia fisica tramite personale di Fisiokinesiterapia coordinato da un Medico Fisiatra che, a scadenze regolari, visita l'Ospite in trattamento. Le attività proposte consistono nella riabilitazione fisica individuale che varia in funzione delle diverse patologie dell'Ospite con l'ausilio di vari metodi d'intervento: bobath, cabath, parallele con ostacoli, scale, lettino di statica per la stazione eretta, lettini di fisiokinesiterapia, trazione cervicale da seduta, ruota dei lapidari, cyclette, monoparallela, specchio per la corretta deambulazione. Particolare attenzione viene prestata alla terapia per l'equilibrio, alla terapia del dolore con l'utilizzo di strumenti elettromedicali dedicati (magnetoterapia, ionoforesi, ultrasuonoterapia, ecc.) e terapia riabilitativa di gruppo con la partecipazione di tutti gli Ospiti che alternano esercizi fisici a giochi di gruppo (con la partecipazione anche dell'educatrice). Il programma d'intervento viene sottoposto alla visione per approvazione del Responsabile Sanitario (o suo delegato) e viene consegnato all'Amministrazione con cadenza mensile. Il servizio di fisioterapia provvede, inoltre, a valutare, in base ai bisogni dell'Ospite, la necessità di fornire eventuali altri ausili per una corretta e migliore postura, deambulazione, ecc. (carrozzine, bastoni, tripodi, girelli, ecc.) con la collaborazione del Tecnico Ortopedico che collabora al bisogno.
- assistenza infermieristica e tutelare diurna e notturna in conformità con la normativa regionale in materia – il servizio comprende tutte le attività di assistenza all'anziano per l'espletamento delle funzioni quotidiane relative a: igiene personale, aiuto nelle attività quotidiane, di terapia farmacologica, (vestizione, assunzione del cibo, necessità fisiologiche, di terapia farmacologica, ecc.);
- servizio alberghiero comprensivo di: vitto, (con la presenza periodica di una dietista) lavanderia della biancheria piana e dei soli capi personali intimi, servizio di pulizia e riordino dei locali;
- servizio di educatrice con attività di mobilitazione, occupazionali e ricreativo-culturali. Il fulcro dell'attività di animazione è quello di riscoprire le capacità manuali e/o intellettive degli Ospiti, tramite giornate a Loro dedicate (per esempio la giornata della cucina dove si riscopre il gusto di preparare una torta, oppure la giornata della falegnameria dove il nonno ritrova strumenti e materiali che ha utilizzato per tutta la propria vita lavorativa, ecc.). A scadenze ricorrenti vengono proposte tombolate e/o mercatini di beneficenza con la vendita degli oggetti artigianali creati dalle Loro mani. Il ricavato delle stesse va a finanziare altre attività di animazione. L'attività ricreativo-culturale propone visite e gite esterne a musei, chiese e luoghi tradizionali tipici della Valle, documentando il tutto con mostre fotografiche a vantaggio degli

Ospiti che non possono allontanarsi dalla Struttura. Nell'attività di animazione si fa ricorso all'utilizzo anche di personale volontario che assicura nell'arco del mese, importanti attività di gruppo (visite esterne guidate, canto, ballo, taglio e cucito, attività ludico ricreative, Messe e Rosari, lavori di piccolo artigianato, ecc.). Il programma di animazione è poi arricchito da altri interessanti momenti di socializzazione, come per esempio dalla stesura della rivista "Le Stelle Alpine" ai molteplici momenti di festa e dalle proposte della comunità locale che partecipa, integrandosi, alla vita della Casa di Riposo. (visite da parte delle scuole locali con recite a tema);

- servizio di portineria ed amministrativo;
- servizio di barbiere e pedicure;
- servizio di parrucchiera presso i locali della Struttura a pagamento;
- servizio di lavanderia dei capi di abbigliamento personali dietro versamento di €uro 60,00.= mensili;
- servizio di volontariato e lavori socialmente utili (L.S.U.) per il disbrigo di piccole pratiche personali.

Tali servizi sono forniti solo all'interno della Struttura, pertanto, nel momento di un eventuale ricovero in ospedale o assenza per altri motivi, i servizi sono sospesi come anche ogni prestazione di tipo assistenziale ed alberghiera.

Le prestazioni sopra indicate vengono fornite tramite personale professionalmente preparato e qualificato, dipendente da Cooperativa incaricata dall'Ente Gestore e/o a rapporto convenzionale o libero professionale.

Le prestazioni ed i servizi erogati sono garantiti a tutti gli anziani ospitati nella R.S.A.

L'assistenza religiosa è assicurata nel rispetto della volontà e libertà dei singoli.

La R.S.A. dispone di 4 automezzi per l'animazione degli Ospiti, utili per brevi spostamenti, escursioni, ecc. L'Amministrazione, in base alle proprie esigenze, ed alla disponibilità di personale volontario, valuterà, di volta in volta, se utilizzarlo anche per il trasporto degli Ospiti per visite ospedaliere programmate, day hospital, ecc.

La R.S.A. dispone di n. 02 posti letto destinato ai ricoveri temporanei o "di sollievo".

Nel caso di disponibilità di posti letto resisi vacanti per dimissioni temporanee di Ospiti alloggiati presso la Struttura (ad esempio per vacanza, rientro temporaneo in famiglia, cure termali, ecc.), il Consiglio di Amministrazione valuterà la possibilità di accogliere Ospiti con "ricoveri di sollievo", cioè con periodi di degenza temporanei e preventivamente concordati con i familiari richiedenti.

La Struttura gestisce anche un servizio di poliambulatori con Medici Professionisti Specialisti. Gli Ospiti della RSA potranno usufruire anche di tali servizi (in alcuni casi gratuiti) o previo pagamento delle prestazioni in regime di solvenza.

Art. 4 – Indicazioni generali

La RSA è denominata Fondazione Don Stefano Palla Onlus con sede nel Comune di Piazza Brembana (BG), Via Monte Sole n. 2 – cap. 24014.

La Struttura è raggiungibile con i seguenti mezzi di trasporto pubblico:

- Autobus di linea proveniente dall'Alta Valle Brembana e da Bergamo con fermata alla stazione o al Centro di Piazza Brembana.

Per raggiungere a piedi la Casa di Riposo è necessario arrivare sino alla via centrale del paese, proseguire verso il Municipio e successivamente verso la Via Monte Sole.

Tel: 0345-82434 (centralino operativo dalle ore 08:00 alle ore 20:00);

Fax: 0345-82268;

email: info@donpalla.org;

Sito Web: www.donpalla.org

Ubicazione – Mappa Provincia di Bergamo



Art. 5 – La domanda di ingresso

Nella giornata di martedì (dalle 13 alle 15) e mercoledì (dalle 09 alle 12) i richiedenti potranno fissare, anche telefonicamente, un appuntamento con il Presidente della Struttura (o suo delegato) per visionare gli ambienti di futura accoglienza e rappresentare verbalmente le seguenti situazioni del potenziale Ospite:

1. Le condizioni psico-fisiche
2. Il tipo di assistenza e cure
3. Le risorse e gli interessi individuali
4. Le possibilità di collaborazione della famiglia
5. Ogni altra situazione utile ed in particolare se il potenziale Ospite è autosufficiente e/o capace di intendere e di volere (e, in caso negativo, se è rappresentato da un tutore o assistito da un curatore).

In caso di assenza del Presidente, faranno le veci per visionare i locali: il Responsabile d'Appalto oppure l'Amministrativo in turno.

Quindi, se – a seguito di questo sommario esame (e riservata in ogni caso l'ammissione dell'Ospite all'esito del positivo compimento dell'istruttoria di cui *infra*) – la situazione risulta *prima facie* meritevole di accoglimento, i richiedenti devono espletare la seguente procedura:

- ritiro della modulistica (i cui modelli devono essere conformi, a pena di irricevibilità della domanda, ai modelli allegati alla presente Carta di Servizi);
- compilazione di ogni modulo e sottoscrizione dei medesimi in ogni foglio, sempre a pena di irricevibilità della domanda;
- riconsegna della modulistica presso gli uffici della R.S.A. tramite posta ordinaria o tramite l'indirizzo di posta elettronica info@donpalla.org

La domanda di ingresso dovrà essere accompagnata dai seguenti ulteriori moduli:

1. La Domanda di Ingresso (modello prestampato elaborato in collaborazione con ATS BG);
2. La Scheda di Valutazione Sociale (denominata modello "A");
3. Scheda Sanitaria (denominata modello "B");
4. Il **Certificato di residenza storico** (con indicato cioè da quale data si è iscritti presso le liste anagrafiche del proprio Comune), in alternativa Autocertificazione sottoscritta.
5. Eventuale valutazione sociale (da compilarsi a cura dell'assistente sociale dell'ADI, Distretto, Comune, ecc.);
6. Documenti personali del richiedente e del referente (Carta d'Identità, Tessera Sanitaria Regionale, copia Verbale Invalidità, eventuale atto di designazione tutore o amministratore di sostegno).

Successivamente all'inoltro della domanda presso la Casa di Riposo, il Responsabile Sanitario (o suo delegato) della R.S.A. compie una valutazione sanitaria della stessa, per accertare che l'Ospite sia, all'esito dell'esame dei documenti prodotti, compatibile con l'organizzazione della R.S.A. Fondazione Don Stefano Palla Onlus. Se il parere è favorevole, l'Ospite entra in graduatoria nella lista di attesa.

La R.S.A., nella formazione della graduatoria si atterrà ai seguenti principi:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Diritto di scelta
- Partecipazione
- Efficienza, Trasparenza ed Efficacia

Inoltre, le domande sono accolte in base:

- alla disponibilità dei posti;
- alla gravità ed alla tipologia di assistenza richiesta da ogni singola situazione;
- alle condizioni sociali del richiedente.
- all'ordine cronologico in cui sono pervenute;

Si precisa che per essere ammessi in Struttura, la graduatoria privilegerà:

1. in maniera prioritaria Ospiti provenienti da uno dei Comuni dell'Alta Valle Brembana (Averara, Branzi, Carona, Cassiglio, Cusio, Foppolo, Isola di Fondra, Lenna, Mezzoldo, Moio dè Calvi, Olmo Al Brembo, Ornica, Piazza Brembana, Piazzatorre, Piazzolo, Roncobello, Santa Brigida, Valleve, Valnegrà, Valtorta) e che abbiano avuto, con il proprio nucleo familiare, la residenza ultima e continuativa di almeno cinque anni in uno dei Comuni della stessa, **prima** dell'ammissione in Struttura;
2. Ospiti provenienti da uno dei Comuni della Comunità Montana di Valle Brembana e che abbiano avuto, con il proprio nucleo familiare, la residenza ultima e continuativa di almeno cinque anni in uno dei Comuni della stessa, **prima** dell'ammissione in Struttura;
3. Ospiti provenienti da Comuni diversi da quelli di cui ai punti precedenti 1. e 2.;

L'ammissione avviene dopo l'espletamento di tutte le formalità previste. Nel caso in cui l'Ospite e/o i familiari non siano in condizioni di far fronte al pagamento della retta di degenza, l'ammissione è sospesa sino alla presentazione, da parte del Comune di ultima residenza, di apposito atto deliberativo di impegno formale al pagamento della retta;

Ai sensi del G.D.P.R. (regolamento generale sulla protezione dei dati) UE 2016/679 e successive modificazioni ed integrazioni, si precisa che i dati acquisiti sono esclusivamente quelli necessari al perseguimento delle finalità istituzionali dell'Ente e richiesti dalle normative vigenti per l'erogazione dell'assistenza.

Il loro trattamento sarà improntato a liceità, correttezza e riservatezza, previa informazione dettagliata all'interessato e previa acquisizione del consenso scritto nei casi previsti dalla normativa.

Art. 6 – Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione dell’Ospite

Prima fase: pre-ingresso dell’Ospite

A seguito della deliberata ammissione dell’Ospite alla Casa di Riposo di cui all’articolo precedente, il Presidente (o suo delegato) informa telefonicamente il primo parente firmatario (o Tutore o Amministratore di sostegno), del posto letto resosi vacante.

Nel caso l’Ospite sia interdetto, dovrà essere depositata alla Fondazione copia autentica dell’autorizzazione del Giudice Tutelare entro lo stesso termine.

Si precisa che il valido espletamento del procedimento di cui sopra non garantisce che l’ingresso dell’Ospite avvenga necessariamente nei tempi prestabiliti, potendo – a seconda delle esigenze organizzative della RSA – essere prorogata.

Nel caso in cui il posto letto venga confermato, l’Ufficio Amministrazione provvede a predisporre il Decreto di Ingresso, che fissa le modalità cui attenersi per l’ammissione in Struttura, specificandone la data, l’ora e la retta da versare.

Nell’allegato dell’Atto Dispositivo, vengono inoltre specificati i documenti da presentare, il numero di corredo con il quale contrassegnare l’abbigliamento personale e un elenco consigliato di indumenti personali da portare (si consiglia un iniziale corredo di almeno 4 cambi completi).

Nel caso in cui il posto letto non venga confermato dai richiedenti aventi diritto, entro il termine di 24 ore dalla chiamata, la domanda di ammissione si **considererà rinunciata** con effetto retroattivo dal giorno della richiesta e l’Ufficio Amministrazione informa il Presidente della rinuncia al posto e viene contattato l’utente seguente in graduatoria.

Seconda fase: contratto di ingresso

All’accesso **due contraenti** a nome dell’Ospite, devono sottoscrivere il contratto di ingresso per la definizione dei rapporti giuridici ed economici ai sensi della D.G.R. n. X/1185 del 20.12.2013.

Tale contratto obbligatorio disciplina i rapporti giuridici ed economici tra i contraenti derivanti dalla presa in carico dell’Ospite da parte della Fondazione, con oneri a carico dei firmatari.

Oltre al contratto di ingresso vanno poi sottoscritte da parte degli stessi contraenti anche tutte quelle modulistiche integrative (privacy, amministratore di sostegno, ecc.). L’ammissione potrà avvenire dal lunedì al sabato in orari da concordare.

Il giorno dell’ingresso, l’accoglienza si realizza con un momento di benvenuto cui partecipa tutto lo staff coinvolto nel processo di presa in carico. Il gruppo di accoglienza è composto dal Medico, dalla Responsabile dell’Assistenza, dal Coordinatore Infermieristico, dalla Coordinatrice ASA, dall’Educatrice e dalla Fisioterapista.

L’équipe approfondisce le informazioni di carattere sanitario e assistenziale per assicurare un immediato e corretto piano di cura della persona (dieta, necessità di presidi per incontinenza, abitudini di riposo, terapie, ...) e fornisce all’Ospite e ai familiari (Caregiver) tutte le informazioni relative a come “muoversi” all’interno della Residenza (chi sono i riferimenti, quali sono gli orari delle varie attività, ecc).

Il Responsabile Sanitario (o suo delegato), di concerto con la Responsabile del Servizio di Assistenza, disporranno l’assegnazione del letto del nuovo Ospite e, nel limite del possibile, della volontà dello stesso, della provenienza, del carattere, del sesso e di altre eventuali affinità esistenti tra gli Ospiti da alloggiare nella medesima camera. Il Responsabile Sanitario (o suo delegato) provvederà poi alla compilazione della cartella clinica, all’impostazione delle prime attività infermieristiche, alla stesura di un iniziale programma di assistenza, alla prenotazione di eventuali altri servizi specialistici (visita fisiatrica, ecc.)

Terza fase: Presa in carico

Sulla base dell'osservazione condotta dalle diverse figure professionali nei primi giorni del ricovero, a scadenze regolari (in occasione delle settimanali riunioni di aggiornamento dei vari reparti) l'équipe formula un piano di intervento personalizzato multidisciplinare finalizzato al raggiungimento di precisi obiettivi e vengono stabiliti i tempi di verifica periodica (PI). Ai sensi della legge n.6 del 09.01.2004, verrà richiesto il consenso informato all'Amministratore di sostegno o al Tutore dell'Ospite ammesso; nel caso non sia ancora nominata alcuna figura delle precedenti, verrà rilasciata informativa relativa al percorso da intraprendere. Tale percorso è obbligatorio (ad esempio) per predisporre un piano di contenzioni a salvaguardia dell'assistito. Il Responsabile Sanitario (o suo delegato) nei primi giorni del ricovero, si farà promotore nei confronti dei parenti del nuovo Ospite e degli eventuali tutore, protutore e curatore dell'Ospite, di comunicare le prime azioni assistenziali intraprese e di definire i livelli di coinvolgimento dei parenti stessi all'interno del progetto. L'Ente ha facoltà di proporre il trasferimento dell'Ospite in un reparto diverso da quello assegnato all'atto dell'ingresso, qualora ciò sia richiesto dalle mutate condizioni psicofisiche dell'anziano, concordando con i familiari (e con gli eventuali tutore, protutore e curatore dell'Ospite) la Responsabile del Servizio di Assistenza ed il Responsabile Sanitario (o suo delegato), il servizio più adeguato.

Modalità di dimissione

Ciascun Ospite non interdetto o inabilitato può, in qualunque momento, a sua personale richiesta, lasciare definitivamente la R.S.A., purché non sussistano, a giudizio del Responsabile Sanitario (o suo delegato), impedimenti di ordine psico-fisico da valutarsi nell'esclusivo interesse della persona dell'anziano.

In ogni altro caso è necessaria l'autorizzazione del tutore o del curatore.

In ogni caso di dimissione questa deve essere immediatamente portata a conoscenza dei due famigliari di cui sopra.

È obbligo dell'Ospite e dei due famigliari di cui sopra, ovvero del tutore/amministratore, comunicare alla Direzione la data di uscita almeno dieci giorni prima. In caso di inosservanza di questo obbligo sarà dovuto in ogni caso il pagamento della retta mensile, proporzionalmente calcolata su 10 giorni.

L'Ente può dimettere l'Ospite in caso di mancato rispetto delle norme statutarie e regolamentari, nonché di comportamenti incompatibili con la vita comunitaria.

Costituisce, inoltre, motivo di dimissione la morosità nel pagamento anche di una sola retta entro il termine di cui sopra.

In caso di trasferimento all'interno della Struttura, sono messe a disposizione tutte le informazioni necessarie all'Utente per le unità di offerta coinvolte.

In caso di dimissioni/trasferimento ad altra Struttura, è assicurata la continuità delle cure assistenziali. In tutti i casi la dimissione dell'Ospite dovrà essere concertata anche con i Servizi Sociali del Comune di residenza dell'Assistito.

All'atto della dimissione/trasferimento, è previsto il rilascio all'Utente della relazione di dimissione (stato di salute, trattamenti effettuati, necessità di trattamenti successivi e altre informazioni utili).

In caso di dimissione per decesso, questa R.S.A. mette a disposizione la camera mortuaria posta nei locali seminterrati dell'edificio. Per l'utilizzo della stessa e del servizio religioso conseguente, la Casa di Riposo lascia libera scelta di contribuire alle spese sostenute.

Ricoveri ospedalieri

In caso di ricoveri ospedalieri, il Responsabile Sanitario (o suo delegato) informa i familiari sui motivi del ricovero, sulle condizioni ed il luogo di degenza dell'Ospite. La Struttura, al momento della dimissione, deve rilasciare idonea documentazione che attesti la storia clinica del periodo di degenza o, in caso di ricoveri urgenti, la motivazione di tale necessità. I costi dei trasporti da e per l'Ospedale sono a totale carico dei familiari. Si specifica che in caso di accessi ospedalieri in orari serali/notturni per accertamenti urgenti/indifferibili, la struttura non assicura la possibilità di rientro sino alle ore 08:00 del giorno seguente. In tal caso il parente firmatario/Amministratore di Sostegno dell'Ospite dovrà prendersi carico del trasporto dall'ospedale di dimissione al Don Palla. Per assenze dalla R.S.A. dovute a ricoveri in Ospedali e/o Case di Cura:

- la retta dovrà essere pagata nella misura del 80%, se il ricovero ospedaliero non supera le 20 giornate annue, conservandosi con tale pagamento il diritto al posto;
- la retta dovrà essere pagata nella misura del 100%, se il ricovero supera le 20 giornate annue, conservandosi con tale pagamento il diritto al posto;

Art. 7 – La Giornata Tipo dell'Ospite

La Giornata Tipo dell'Ospite va intesa come strumento di verifica dei servizi prestati dalla Struttura ai propri utenti. Il programma quotidiano deve essere più ricco e stimolante di una semplice scansione dei bisogni considerati fondamentali (come mangiare, dormire, ecc.). Occorre però tenere in considerazione che la tipologia di utenti accolti, in molti casi pregiudica molte delle possibili attività ricreative ed educative proposte; va da sé che comunque il compito primario di tutto il personale operante all'interno della Struttura, è quello di far sentire l'anziano ancora all'interno del proprio ambiente sociale, di familiarizzare e di farlo sentire circondato da affetto e fiducia e partecipe della vita di comunità, creando un ambiente vivo e ricco di stimoli, mantenendo la propria dignità.

Nell'elencazione degli appuntamenti quotidiani, si fa riferimento ad orari tipo "dalle ore ... alle ore ..." in quanto il diverso grado di fragilità degli Ospiti, pur rientrando nella medesima classe di autosufficienza, lascia spazio di intervento diverso da soggetto a soggetto. Questo per favorire un grado minimo di indipendenza dell'Ospite che, pur vivendo in un contesto di comunità, ha diritto a non essere standardizzato in base alle esigenze operative.

In dettaglio:

- Sveglia ed alzata	dalle ore 07:00 alle ore 09:30
- Colazione	dalle ore 08:00 alle ore 09:30
- Pranzo	dalle ore 11:30 alle ore 13:15
- Riposo pomeridiano	dalle ore 13:30 alle ore 14:30/15:00
- Merenda	dalle ore 15:30 alle ore 16:00
- Cena	dalle ore 17:30 alle ore 19:00
- Camomilla	dalle ore 19:00 alle ore 19:15
- Preparazione per la notte	dalle ore 19:15 alle ore 21:00
- Funzioni religiose (sabato)	dalle ore 15:30 alle ore 16:30
- Funzioni religiose (mercoledì)	dalle ore 15:30 alle ore 16:30

L'attività di terapia fisica viene programmata mensilmente ed è soggetta a modificazione d'orario. Viene garantita da personale specializzato in orari compresi tra le ore 08:30 e le 17:30;

L'attività di animazione viene programmata mensilmente ed è soggetta a numerose variabili stagionali. Viene garantita da personale specializzato nei seguenti orari: dalle ore 08:30 alle ore 12:30 al mattino e dalle ore 13:00 alle 17:30 al pomeriggio.

Art. 8 – Diritti e doveri dell'anziano residente

La Carta dei Diritti dell'Anziano (vedi D.G.R. 7435/01), che va allegata alla Carta dei Servizi delle R.S.A., riconosce all'anziano il diritto a mantenere la propria individualità e libertà.

L'Ospite ha diritto:

- ad essere rispettato, a essere chiamato con il proprio nome e ad essere interpellato con il "Lei";
- ad essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno;
- ad una assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo;
- a consumare i pasti seduto a tavola (quando il suo stato di salute lo consenta) e in orari non lontani da quelli consueti;
- a utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie;
- a essere informato sulle pratiche assistenziali che si compiono sul suo corpo (infezioni, medicazioni) e a non essere sbalottato in silenzio;
- a essere ascoltato anche quando affetto da deficit di comprensione o di comunicazione;
- a ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore;
- a fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità;
- a vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria privacy;
- a ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nella cura dell'igiene personale;
- a non essere discriminato in quanto anziano e a non essere etichettato a priori, ma a essere sempre considerato una persona;
- di chiedere l'intervento del difensore civico e di accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'A.T.S. (numero verde tel. 800-447722);
- in caso di fatti o situazioni che possono pregiudicare il rapporto tra le parti, l'Ats di Bergamo ha istituito l'Ufficio di Pubblica Tutela (U.P.T.), che raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato problematiche riferibili alla Casa di Riposo.

L'Ufficio può essere contattato direttamente, preferibilmente su appuntamento ed è gratuito, durante i seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 16:00.

Le segnalazioni, oltre che di persona, possono essere fatte:

Tel: 035-385296

e-mail: upt@ats-bg.it

L'Ospite ha il dovere di:

- assumere un comportamento responsabile (per quanto possibile) improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri ospiti;
- collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e dirigenziale della Struttura;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche dell'Ospite;

- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri ospiti (rumori, luci accese, televisore o radio ad alto volume. Telefonino...);
- rispettare il riposo giornaliero e diurno degli ospiti;
- avvisare il responsabile di reparto quando esce dalla Struttura da solo o accompagnato dai propri parenti/conoscenti, compatibilmente con le proprie condizioni di salute.

Regolamento interno per i familiari

- **La presenza di assistenti private (incaricate dalla famiglia dell’Ospite o dall’Ospite stesso) è assolutamente vietata;** eventuali deroghe per casi eccezionali opportunamente motivati dovranno essere preventivamente autorizzati dalla Direzione, sentito il Responsabile Sanitario (o suo delegato) tramite il modulo di richiesta (vedi pag. 22 - 23). Tale intervento integrativo deve essere inteso nel rispetto delle competenze degli operatori interni alla Struttura e compatibile con le esigenze di servizio.
- Le visite di familiari e conoscenti sono favorite e finalizzate a garantire vicinanza affettiva e supporto alle persone accolte nella Struttura salvaguardando – comunque – il diritto alla riservatezza ed al riposo di tutti i degenti, nonché il lavoro degli Operatori. Pertanto durante le visite si raccomanda di tenere basso il tono della voce per non alterare il clima di tranquillità del reparto e non intralciare il lavoro del personale in servizio.
- Nel caso in cui un familiare rilevasse dei problemi o dei disservizi potrà richiedere spiegazioni (ai referenti del Servizio) evitando forme di protesta plateali e relazionandosi con il personale evitando toni coercitivi e autoritari
- L’ingresso dei parenti nelle sale da pranzo non è consentito; ciò premesso nei casi di effettiva e comprovata necessità (previo parere del Responsabile Sanitario) su richiesta scritta dei parenti firmatari è possibile delegare persone terze ad assistere durante i pasti (vedi art. 12 Vitto e Menu Tipo, comma 9)
- È vietata l’introduzione di bevande alcoliche all’interno della Struttura.
- Non è consentito portare all’interno della struttura cibo di origine non tracciabile: gli alimenti concessi devono essere portati in confezione chiusa ed integra, riportante la data di preparazione, scadenza, ingredienti, luogo di produzione e confezionamento.
- In base alle vigenti norme, nei locali dell’Istituto è vietato fumare (anche con sigarette elettroniche).
- I familiari non possono sostituirsi al personale nello svolgimento di compiti assistenziali (accompagnare in bagno, alzare o mettere a letto, ecc.), nell’espletamento di prestazioni infermieristiche (somministrazione di farmaci o integratori, posizionamento di fasce o garze, ecc.) e fisioterapiche.
- Al fine di garantire la riservatezza degli Ospiti e il regolare svolgimento delle suddette attività, i parenti visitatori sono tenuti ad uscire dalla stanza.
Solo gli operatori della R.S.A. sono autorizzati ad applicare presidi e strumenti utili per gli anziani (pannoloni, garze, fasce e quant’altro necessario).
- I familiari non possono pretendere dal personale alcuna prestazione straordinaria non prevista dai piani di lavoro e dai PAI. Gli Ospiti ed i parenti in nessun caso possono dare compensi in denaro al personale ed ai volontari della Residenza. Eventuali contributi elargiti vengono inseriti nel Bilancio dell’Ente alla voce “Offerte varie” ed annualmente assegnati all’acquisto di nuovo materiale.
- Per le uscite è opportuno informare il personale ogni qualvolta si accompagna l’Ospite fuori dal reparto, rispettando le indicazioni e le limitazioni ricevute in tal senso dal medico e/o

dall'infermiere in turno. Se l'Ospite ha in dotazione uno strumento di protezione/contenzione (fascia, tavolino, spondine, ecc.) è vietato rimuoverle previa autorizzazione del personale.

- Il parente deve accudire esclusivamente il proprio congiunto (è vietato somministrare alimenti o bevande ad altri Ospiti, accompagnarli in bagno, aiutarli nella deambulazione, ecc.)
- È vietato "movimentare" l'Ospite non deambulante (farlo camminare, spostarlo dalla sedia alla carrozzina, ecc.) previa autorizzazione del medico o dell'infermiere in turno.
- È possibile presenziare alle attività di animazione previo accordo con l'educatore. È buona regola evitare di interrompere le attività educative in corso di svolgimento, distraendo i gruppi al lavoro.
- È consentito ai parenti/amici in visita, portare con sé gli animali domestici previa autorizzazione del Responsabile Sanitario. È fatto obbligo avere con sé guinzaglio, museruola e assicurarsi che l'animale non arrechi disturbo agli altri Ospiti e non sporchi i locali e i giardini della struttura.
- È vietato introdurre e utilizzare apparecchi elettrici ed elettronici senza la previa autorizzazione della Direzione.

L'Equipe medica cercherà di conoscere l'Ospite da un profilo caratteriale, gestionale e sanitario, potendo così individuarne eventuali problematiche e porsi un obiettivo da raggiungere per migliorare le condizioni generali dell'Ospite e per una sua corretta gestione farmacologica.

L'Ente, pur attivando ogni mezzo di attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure limitative o coercitive della libertà personale, salvo su specifica prescrizione medica, per motivi di sicurezza o terapeutici. Il medico registrerà in cartella i tempi di applicazione, il motivo e l'ausilio da adottare, con informazione ai familiari firmatari.

La Struttura si è dotata di protocolli necessari ad individuare la peculiarità delle corrette operazioni sanitarie, da rispettare nella gestione dell'Ospite.

Tali protocolli verranno discussi e periodicamente aggiornati nelle riunioni d'Equipe settimanali e saranno sottoposte all'approvazione del servizio di vigilanza, demandato all'ATS.

Art. 9 – Rapporti con i familiari

Qualora si verificasse un aggravamento delle condizioni di salute di un Ospite, tale da far prevedere a breve tempo il suo decesso:

- sarà cura del Responsabile Sanitario (o suo delegato) informare i parenti circa la gravità della situazione;
- in caso di assenza del Medico, sarà l'I.P. di turno a farsi carico di avvisare i parenti dell'Ospite;
- i parenti potranno assistere il proprio congiunto anche al di fuori degli orari di visita, assistendolo di notte, previa autorizzazione del Responsabile Sanitario (o suo delegato).
- I Medici della struttura sono disponibili ai colloqui coi parenti durante l'orario di presenza o previo appuntamento con gli stessi.
- Non è consentito l'accesso dall'esterno di medici non incaricati dalla Fondazione.

In caso di irreperibilità degli stessi o qualora non siano state date disposizioni precise in proposito, l'Ente provvederà ad avvisare l'ufficio comunale di residenza dell'Ospite. La restituzione agli uffici competenti degli eventuali ausili e/o presidi deve avvenire a cura del familiare e/o chi per esso.

Art. 10 – Retta

La retta è deliberata dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente e provvede ad eventuali aggiornamenti della stessa, sulla base dei costi previsti. La retta è comprensiva di tutte le prestazioni previste nel servizio o reparto in cui avviene l'ammissione.

L'Ospite (o il tutore in caso di interdizione), e/o i due famigliari che hanno sottoscritto l'impegnativa di pagamento di cui *supra*, verseranno la retta mensile anticipatamente entro il giorno 10 del mese a cui si riferisce. Se il giorno 10 cade in giornata festiva, è consentito il pagamento nel giorno feriale successivo.

Per gli Enti pubblici, l'assunzione dell'obbligo di pagamento della retta deve risultare da apposito atto pubblico.

In caso di ritardo nel pagamento, verrà addebitata una somma di "mora", calcolata applicando gli interessi legali. Per i Comuni sarà considerato "ritardato pagamento" se effettuato oltre 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura. Sarà considerata data di pagamento il giorno della effettiva riscossione del credito, verificabile tramite lo scontrino di riscossione rilasciato dal Tesoriere.

Se un richiedente ammesso alla Casa di Riposo si trova impossibilitato ad entrare perché momentaneamente in ospedale o impedito da gravi e comprovati impegni e intende assicurarsi il posto reso disponibile, può effettuare la prenotazione del posto stesso. In tal caso l'interessato è tenuto al pagamento anticipato della retta corrispondente al posto prenotato.

Per assenza dalla R.S.A. per motivi di vacanza che in ogni caso dovrà essere concordata con l'Amministrazione (ed espressamente autorizzata dal tutore e convalidata dal curatore in caso, rispettivamente, di interdizione o inabilitazione):

- se di durata fino a 15 giorni, la retta deve essere pagata nella misura intera;
- periodi superiori di assenza potranno comportare la perdita del posto letto se non adeguatamente motivate e comporteranno il pagamento di una retta da concordare con il Consiglio di Amministrazione, valutando le esigenze del caso.

Per assenze di qualsiasi genere superiori ai 15 giorni l'Amministrazione si riserva, per esigenze di reparto, di cambiare il posto all'Ospite.

Per rientro definitivo in famiglia senza preavviso **scritto** di almeno 10 giorni, dovrà essere corrisposta una somma pari a 10 giornate di presenza effettiva (anche per i ricoveri temporanei).

In caso di decesso durante il mese, la quota di retta versata anticipatamente e non usufruita, verrà utilizzata per le spese di sanificazione della camera occupata; nel caso i parenti firmatari intendano richiedere il rimborso dei giorni non usufruiti (tramite richiesta scritta degli aventi diritto), verranno in tutti i casi trattenute Euro 400,00.= quale quota per la sanificazione ambientale.

Se un Ospite a causa di cambiamenti psicofisici avvalorati anche da referti specialistici (neurologo, psicologo, geriatra o equipollenti) necessita di essere inserito nel reparto Alzheimer della Struttura, sarà richiesto il pagamento della retta di degenza Alzheimer prevista per la fascia di residenza dell'assistito, dalla data di inserimento. Viceversa nel caso di dimissione dal nucleo Alzheimer per motivazioni cliniche, verrà applicata la retta di degenza dei nuclei RSA residenziali, relativi alla fascia di residenza dell'Ospite.

Questa R.S.A. rilascia regolare fattura per ogni servizio prestato e provvede inoltre ad emettere, in conformità alla d.g.r. 26316/97, la dichiarazione attestante la composizione della retta (prestazione sanitarie, non sanitarie, costi misti, ecc.).

L'importo della retta di ricovero e l'elencazione dei servizi offerti, sono contenuti nell'allegato alla presente carta dei servizi.

Art. 11 – Regole di vita comunitaria

Al momento dell'ingresso, l'anziano sarà ospitato in stanza ad uno o più letti; nell'assegnazione della stanza si terrà conto: dei posti disponibili in quel momento, delle condizioni generali di salute, della compatibilità fra le esigenze degli Ospiti, della collocazione logistica più rispondente ai bisogni.

Ogni anziano ha la possibilità di portare nella propria stanza oggetti personali, sempre nel rispetto dei diritti degli altri. Eventuali richieste per la collocazione di arredi personali dovranno essere concordate con la Direzione in relazione allo spazio disponibile.

La responsabilità civile dell'Ente, relativamente alle cose di proprietà di ciascun Ospite, è regolata dalle norme del codice civile riguardante l'albergatore (art. 1784). L'Amministrazione declina ogni responsabilità per danni che potessero derivare agli oggetti di proprietà degli Ospiti.

Possono essere effettuati per esigenze organizzative spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata, previa comunicazione all'anziano stesso e al familiare referente.

Ad ogni anziano è garantita la possibilità di entrata e uscita dalla Struttura previa comunicazione al personale di servizio e consenso del Responsabile Sanitario (o suo delegato).

Può ricevere visite ad ogni ora del giorno tutti i giorni dell'anno salvaguardando il riposo degli altri Ospiti. Dalle ore 08:00 alle ore 20:00 negli ambienti comuni del piano terra (durante l'orario dei pasti non è consentito l'accesso alle sale da pranzo); dalle ore 09:00 alle 11:30 e dalle 14:30 alle 17:30 ai piani delle camere rispettando i momenti di igiene personale e di pulizia ambienti. L'accesso durante gli orari notturni (20:00 – 08:00) è consentito esclusivamente previa autorizzazione della Direzione Sanitaria.

L'Ospite, all'atto della consegna dell'alloggio, si impegna a:

- osservare quelle norme del vivere civile intese ad assicurare nella Struttura la reciproca comprensione e il miglior accordo, la tolleranza ed il rispetto della dignità degli altri residenti e degli operatori;
- osservare le regole di igiene dell'ambiente, mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate, adeguarsi alle richieste dell'Ente al fine di garantire la perfetta utilizzazione e segnalare all'Ente l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche dell'alloggio. È vietata la riparazione o la manomissione da parte di persone non autorizzate dalla Direzione;
- consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dall'Ente di entrare nell'alloggio per provvedere alle pulizie, controlli e riparazioni. La pulizia generale delle camere è affidata al personale di servizio che vi provvederà nelle ore prefissate dalla direzione;
- risarcire all'Ente i danni arrecati per propria incuria e trascuratezza;
- a non fumare in nessun luogo della Casa di Riposo.

La Direzione della Struttura non assume responsabilità alcuna per gli oggetti, i beni personali o valori conservati personalmente e direttamente dai residenti nelle proprie stanze.

Art. 12 – Vitto e Menu Tipo

Il vitto è a carattere familiare. Il menù è stagionale e viene predisposto dal Coordinatore del servizio cucina, con la supervisione di una Dietista e la consulenza del Responsabile Sanitario (o suo delegato).

Gli orari di distribuzione dei pasti possono variare stagionalmente.

La R.S.A. fornisce agli Ospiti il vitto predisposto secondo tabelle dietetiche elaborate in collaborazione con il Servizio di Medicina di Base della A.T.S. ed approvate dal Responsabile Sanitario (o suo delegato) della Struttura.

La dieta proposta è quantitativamente e qualitativamente equilibrata e rispondente alle esigenze dell'utenza.

Il menù è esposto quotidianamente presso le Sale Soggiorno poste al Piano Terra dell'edificio della R.S.A. e presso le sale ristoranti di nucleo (Reparto Protetto e Nucleo Alzheimer).

Oltre al menù del giorno sono presenti quotidianamente delle alternative fisse.

Su prescrizione medica sono predisposte dalla Dietista diete personalizzate che tengono conto delle esigenze degli Ospiti e dei rispettivi PAI.

Le modalità di distribuzione del vitto, vengono stabilite dall'equipe di reparto. Per ragioni di igiene non è permesso l'accesso alle cucine di reparto a persone diverse dagli Operatori. Per gli stessi motivi igienico-sanitari non si può sostare vicino al carrello durante la porzionatura dei piatti.

La presenza di persone delegate dai familiari dell'Ospite e/o dall'Ospite stesso all'assistenza e all'alimentazione dovrà essere richiesta tramite apposito modulo cartaceo (vedi pag. 21 e 22). L'autorizzazione verrà fornita dall'Amministrazione di concerto con il Responsabile Sanitario.

MENU' PRIMAVEREA-ESTATE



1° SETTIMANA

GIORNO	PRANZO	CENA	ALTERNATIVE FISSE
Lunedì	Pasta zucchine e zafferano ^{1,6,9,12} Cotoletta di pollo al forno ^{1,3} Spinaci*all'olio	Minestra di legumi Mozzarella ⁷ Ricotta ⁷ Pomodori gratinati con capperi e pomodorini ^{1,3,7}	PRIMI PIATTI
			Pastina ^{1,6,9}
Martedì	Gnocchi alla romana ^{1,3,7} Scaloppine di tacchino al limone ^{1,6,12} Zucchine *trifolate ^{6,9,12}	Crema porri e patate ^{6,9} Salame cotto Mousse di salame cotto ^{7,12} Fagiolini* al grana ^{3,7}	SECONDI PIATTI
			Carne trita ^{6,9}
			Prosciutto cotto
			Formaggio ⁷
			Manzo lesso ^{6,9}
Mercoledì	Spezzatino di bovino in umido ^{6,9} con Polenta ^{6,7,9} Piselli* in umido ^{6,9}	Minestra di riso e prezzemolo ^{6,9} Frittata 3,7 Mousse di uova ^{3,12} Erbette* all'olio	CONTORNO
			Purè ^{3,7,9,12}
			Patate lesse
Giovedì	Risotto al branzi ^{3,6,7,9,12} Lonza tonnata Fagiolini* ⁹ all'olio	Crema di carote* ^{6,9,12} Formaggi misti ⁷ Formaggio morbido ⁷ Coste* olio e limone ¹²	FRUTTA
			Frullata
			Cotta
			Budino ⁷
Venerdì	Pasta al tonno e prezzemolo ^{1,4,6,9,12} Platessa *pomodorini ed olive ⁴ Cipolle stufate ^{6,9}	Tortellini in brodo ^{1,3,6,7,9} Verdura ripiene ^{1,3,7,12} Mousse di formaggio e verdure* ^{7,12} Carote* prezzemolate	ALTERNATIVE A RICHIESTA
Sabato	Pasta al pesto ^{1,3,6,7,8,9} Salamelle al forno Peperonata	Passato di verdura* ^{6,9,12} Pizza al prosciutto ^{1,3,7} Mousse di prosciutto e formaggio ^{7,12} Patate lesse ^{6,9}	Pasta in bianco ^{1,6,9}
			Riso in bianco ^{6,9}
			Semolino ^{1,6}
			Pollo lesso ^{6,9}
Domenica	Lasagne* alla bolognese ^{1,3,6,7,9,12} Arrosto di tacchino ai funghi ^{1,6,12} Carote* baby glassate ^{1,6,7} Gelato* ^{1,3,5,6,7,8}	Stracciatella con pasta ^{1,3,6,9} Affettati misti Mousse di p.cotto ^{7,12} Barbabietole e Patate	Verdure frullate
			Insalata

MENU' AUTUNNO-INVERNO



1° SETTIMANA

GIORNO	PRANZO	CENA	ALTERNATIVE FISSE
Lunedì	Pasta zucchine e speck ^{1,6,9,12} Pollo* alla cacciatora ^{6,9,12} Biete*gratinate ^{1,3,7}	Crema di piselli* ^{6,9,12} Salumi misti ^{3,7} Mousse di p. cotto ⁷ Carote* prezzemolate	PRIMI PIATTI
			Pastina ^{1,6,9}
Martedì	Risotto alla monzese (salsiccia) ^{3,6,7,9,12} Bollito di bovino in salsa verde ^{4,6,7,8,9,10,12} Purè di patate e zucca/ Insalata	Zuppa di verdure *d'orzo ^{1,6,9} Verdure ripiene di magro ⁷ Mousse di formaggio ⁷ Fagiolini* ai capperi	SECONDI PIATTI
			Carne trita ^{6,9}
			Prosciutto cotto
			Formaggio ⁷
Mercoledì	Tagliatelle al pomodoro ^{1,3,7} Arrosti di tacchino agli aromi ^{1,6,7,9,12} Carciofi* trifolati	Passato di verdura* con crostini ^{1,6,9} Omelette al pomodoro ^{3,7} Mousse di uova ^{3,7} Piselli* in umido ^{6,7,9}	Manzo lessa ^{6,9}
			CONTORNO
			Purè ^{3,7,9,12}
			Patate lesse
Giovedì	Polenta ⁷ Stracotto di bovino al vino rosso ¹² Zucchine* trifolate	Pasta e fagioli ^{1,6,9} Polpette di tonno ^{4,7} Mousse di tonno ^{4,7} Finocchi* gratinati ^{1,3,7}	FRUTTA
			Frullata
			Cotta
			Budino ⁷
Venerdì	Pasta al pesto ^{1,3,5,7,8} Filetto di platessa* gratinato ^{1,3,7} Erbette* al burro ⁷	Raviolini in brodo di pollo* ^{1,3,6,8,9,12} Pollo* lessa ^{6,9} Mousse di carne ⁷ Broccoli *	ALTERNATIVE A RICHIESTA
Sabato	Risotto taleggio e zucca* ^{3,6,7,9,12} Lonza di maiale al forno ^{1,6,7,9,12} Pomodori/Cavolfiori*	Crema di carote* ^{6,9,12} Mozzarella ⁷ Mousse di ricotta ⁷ Insalata mista/Purè	Pasta in bianco ^{1,6,9}
			Riso in bianco ^{6,9}
			Semolino ^{1,6}
			Pollo lessa ^{6,9}
Domenica	Lasagne* alla bolognese ^{3,6,7,9,12} Cosce di pollo* arrosto Patate novelle* al forno Funghi* Crostata alla marmellata ^{1,3,7}	Vellutata di zucchine* ^{6,9} Patate e stracchino ⁷ Mousse di prosciutto cotto ⁷ Spinaci* olio e limone	Verdure frullate
			Insalata

Spett.le
Direzione
della Fondazione Don Stefano Palla Onlus

Spett.le
Direzione Sanitaria
della Fondazione Don Stefano Palla Onlus

OGGETTO: Richiesta di autorizzazione.

Il/La sottoscritto/a _____ parente firmatario
dell'Ospite _____ con la presente

CHIEDE

l'autorizzazione ad affiancare al proprio parente il Sig./la Sig.ra
_____ (si chiede Carta d'Identità da allegare) durante i
seguenti momenti:

DESCRIZIONE	PERSONE
Imboccare durante i pasti	
Accompagnamento esterno	
Altro: specificare _____ _____	

Sollevo la Fondazione Don Stefano Palla Onlus da qualsiasi responsabilità per eventuali fatti accaduti durante la Sua/Loro presenza.

Resto in attesa di Vostra comunicazione di autorizzazione o di diniego al riguardo.

Distinti Saluti.

In Fede,

Spazio riservato al Responsabile Sanitario

Il Responsabile Sanitario
Vanini dott. Emiliano Walter

Spazio riservato all'Amministrazione

Vista e valutata la proposta,

- SI AUTORIZZA
- NON SI AUTORIZZA

l'affiancamento di della persona proposta per l'Ospite _____ .

Art. 13 – Lavanderia

Nella retta di degenza è compreso il servizio alberghiero di lavanderia per la biancheria piana e la biancheria intima degli Ospiti. Per chi intende usufruire del servizio di lavanderia anche per i restanti capi di abbigliamento, dovrà versare €uro 60,00.= in più, sulla retta di degenza. Si consigliano indumenti resistenti a lavaggi frequenti ed a elevate temperature.

L'Ospite deve essere provvisto di un sufficiente corredo personale. Al momento dell'ammissione ogni Ospite deve garantire un iniziale corredo di almeno 4 cambi completi (verrà stilato un inventario dei capi portati in struttura). contrassegnare portare i capi di vestiario e gli oggetti per la cura della persona richiesti dall'Ente nel documento di ammissione.

Nell'allegato dell'Atto Dispositivo, vengono inoltre specificati i documenti da presentare, il numero di corredo con il quale contrassegnare l'abbigliamento personale e un elenco consigliato di indumenti personali da portare (si consiglia un iniziale corredo di almeno 4 cambi completi).

Art. 14 – Servizio di Volontariato

La Fondazione Don Stefano Palla Onlus favorisce l'apporto del volontariato nella erogazione del servizio agli Ospiti. La collaborazione dei volontari singoli o associati all'interno del Centro può essere ammessa purché gli interessati siano in possesso della qualificazione professionale e dei titoli di studi necessari a svolgere le mansioni a cui si intende collaborare e siano adeguatamente informati in merito alle norme di regolamentazione interna degli Ospiti e del personale. Per ogni persona ammessa al servizio volontario, continuo o saltuario, è garantita l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e ad essi viene attribuita ai fini assicurativi la qualifica di terzi.

La volontà di svolgere un'attività volontaria deve risultare da domanda scritta, redatta su apposito modulo prestampato indirizzata all'Amministrazione dell'Ente.

Il personale volontario è funzionalmente dipendente dal Consiglio Direttivo dell'Ente e nell'espletamento del servizio è tenuto a seguire le direttive impartite dai responsabili dei singoli servizi ed uffici.

La presentazione volontaria non obbliga l'Ente ad alcun impegno retributivo, salvo eventuale rimborso delle spese, qualora ciò sia ritenuto doveroso da parte dell'Ente. I volontari si devono astenere da ogni azione che rechi pregiudizio all'organizzazione e al funzionamento della Casa di Riposo. L'Amministrazione deve intrattenere con i volontari rapporti di collaborazione e periodici incontri di studio e di ricerca collegiale al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle istanze e alle esigenze degli Ospiti della R.S.A.

I volontari sono tenuti a rispettare i programmi di servizio, ad attenersi ai compiti loro affidati e a improntare i rapporti con gli ospiti e il personale al rispetto reciproco.

L'Amministrazione può sospendere, per giustificati motivi, il servizio reso da persone volontarie.

L'Amministrazione, di concerto con il Responsabile Sanitario (o suo delegato), individua delle aree di intervento entro le quali il volontario assumerà il proprio ruolo, integrandosi e rapportandosi con gli operatori responsabili per quel determinato settore. Attualmente i volontari risultano occupati principalmente per le seguenti competenze: attività di animazione, di lavanderia e di manutenzione. L'attività di assistenza non è contemplata per i volontari, anche se è possibile accettare la disponibilità degli stessi di supporto alla somministrazione dei pasti solo se l'attività è

monitorata dal Responsabile Sanitario (o suo delegato). La R.S.A. tiene un elenco aggiornato dei volontari operanti all'interno della Struttura e fornisce gli stessi di un tesserino di riconoscimento. L'opera dei volontari è esclusivamente integrativa e mai sovrapposta alle prestazioni rese dal personale dipendente; pertanto le ore prestate dagli stessi non vengono rendicontate ai fini dei parametri di assistenza regionali.

Art. 15 – Trattamento dei dati personali

La Fondazione si impegna a trattare i dati personali dello Stipulante e dell'Ospite nel rispetto di quanto disposto dalla vigente normativa, al fine di gestire ed eseguire il contratto. In particolare per quanto attiene ai dati idonei a rivelare lo stato di salute dell'Ospite la Fondazione si impegna a darne comunicazione, per il tramite di un medico, solo all'Ospite e alle altre persone eventualmente aventi diritto.

Ai sensi del G.D.P.R. (Regolamento generale sulla protezione dei dati) UE 2016/679, i dati forniti alla Fondazione dall'Ospite e dalla famiglia, saranno oggetto di trattamento manuale e/o elettronico, nel rispetto di idonee misure di sicurezza e protezione dei dati medesimi, unicamente per le seguenti finalità:

- 1) adempimenti di legge connessi a norme civilistiche, amministrative, fiscali, contabili e di gestione amministrativa;
- 2) per statistiche ed eventuali comunicazioni della Fondazione, per ricerche di mercato, per analisi economiche e statistiche.

I dati possono essere comunicati ad Enti e soggetti ausiliari della Fondazione ai soli fini inerenti l'organizzazione stessa della Fondazione, nel rispetto del presente contratto.

I dati verranno trattati per tutta la durata del rapporto contrattuale instaurato ed anche successivamente per l'espletamento degli adempimenti di legge.

Titolare del trattamento dei dati personali è la Fondazione.

L'Ospite ed i suoi familiari, che abbiano rapporti con la Fondazione, ed abbiano conferito i dati, hanno diritto di esercitare, in qualunque momento, i diritti previsti ai sensi del G.D.P.R. (Regolamento generale sulla protezione dei dati) UE 2016/679. I diritti previsti possono essere esercitati tramite l'invio di una lettera raccomandata o di un fax al Responsabile del Trattamento il cui nominativo verrà comunicato a richiesta dell'interessato.

Art. 16 – La valutazione della qualità e customer satisfction

Premessa

La D.G.R. 7435 del 14/12/2001 prevede strumenti necessari al controllo della qualità nei servizi erogati e del grado di soddisfazione ottenuto dall'utenza (scheda per esprimere lamentele/apprezzamenti, questionario di soddisfazione, un ufficio per le relazioni con il pubblico ed altro ancora). L'Amministrazione ritiene altresì importante affiancare quello che rimane, comunque, la più efficace tra le possibilità di segnalazione: il colloquio. Se, nel tempo, si è costruito il clima perché sia sincero, immediato e basato sulla reciproca fiducia, probabilmente risulta veramente la migliore modalità perché la famiglia e l'anziano siano, insieme agli operatori, parte integrante del triangolo assistenziale.

Non è facile ma, considerando l'importanza dell'argomento merita un costante impegno.

Sicuramente è necessaria una capillare organizzazione interna che raccolga tutti i pareri, esplicitati dagli anziani e dai familiari, e li indirizzi verso il Presidente del Consiglio di Amministrazione. Spetterà a tale figura, attivare gli operatori direttamente interessati, che dovranno collaborare per quanto richiesto. Tutto ciò nel rispetto delle singole professionalità e mansioni. Il Presidente della R.S.A. assume la responsabilità dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Segnalazione reclami e suggerimenti

Si ritiene fondamentale, per il raggiungimento di adeguati livelli qualitativi, avvalersi della collaborazione dei familiari e degli anziani ospitati in Struttura.

Per poter raccogliere le **indicazioni scritte**, necessariamente firmate, un apposito contenitore è posto nel corridoio degli uffici amministrativi, di facile accesso al pubblico.

La scheda di segnalazione (di cui al modulo allegato), va consegnata in BUSTA CHIUSA presso l'U.R.P. (Amministrazione) il quale provvederà a far recapitare all'interessato risposta scritta (se richiesta) entro 30 giorni dalla data di ricezione.

Questa opportunità non deve sostituire i **colloqui**, che i responsabili dei diversi servizi desiderano avere direttamente con gli Ospiti e i loro familiari, ma deve essere intesa come uno strumento aggiuntivo per accrescere la collaborazione tra le diverse realtà della comunità.

L'anziano o i suoi familiari che intendono segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle norme o violazioni dei diritti inalienabili di ciascuna persona, si rapportheranno direttamente con i Responsabili dell'Ente.

Sono state approvate le seguenti modalità operative:

- Le *schede* per le segnalazioni dei reclami e suggerimenti sono disponibili direttamente sul raccoglitore.
- Le *risposte scritte*, quando richieste, saranno fornite entro 15 giorni lavorativi dalla loro presentazione. Per ottenere la risposta è necessario che il questionario non sia reso in forma anonima, ma firmato dal compilante.



Modulo di segnalazione reclami – encomi

Aiutaci a migliorare i nostri servizi. Per qualsiasi tipo di lamentela o suggerimento puoi compilare questa scheda e depositarla nel contenitore del questionario di soddisfazione. In alternativa puoi consegnarla in segreteria o inviarla per posta. In tal caso sarà nostra premura rispondere entro 30 gg lavorativi.

Cognome e nome _____

Telefono _____

e-mail _____

Firma _____

Grazie per la tua segnalazione, sarai contattato al più presto.

Spazio riservato all'Amministrazione

Conformità

ripristinata

Reclamo/disservizio

da approfondire in equipe

Azioni correttive

intraprese

 +39 0345 82434

 +39 0345 82268

 info@donpalla.org

 www.donpalla.org

 Via Monte Sole, 2
24014 – Piazza Brembana (BG)

Sistema di valutazione della soddisfazione degli Ospiti/Parenti

Oltre alle segnalazioni è stato predisposto un **questionario**, di semplice compilazione, che è distribuito e spiegato ai familiari referenti per ogni Ospite.

Con questo strumento l'Istituto intende misurare il proprio operato grazie al livello di soddisfazione degli anziani e dei loro parenti rispetto ai servizi offerti.

I questionari saranno raccolti nel medesimo contenitore (come per le segnalazioni), ed elaborati dal responsabile del servizio di riferimento.

I risultati saranno comunicati pubblicamente con l'esposizione di una tabella riassuntiva ed in un incontro rivolto a tutti.

Questa analisi qualitativa sarà effettuata una volta l'anno e verrà adeguatamente pubblicizzata per consentire a tutti gli interessati di partecipare.

Alle Ditte/Cooperative che gestiscono in appalto i servizi erogati agli Ospiti, verrà annualmente sollecitato un simile questionario, per la valutazione della soddisfazione degli Operatori. Successivamente verranno predisposti incontri di confronto, per socializzare i risultati emersi.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Compilato da: Parente Ospite

Signor/Signora _____ (facoltativo)

Ai sensi del GDPR (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati) UE 2016/679, che gli stessi verranno trattati in maniera riservata e nel rispetto dell'art. 13 del Regolamento stesso. In particolare verranno utilizzati unicamente per conoscere il grado di soddisfazione dell'utenza e non verranno in nessun modo diffusi.

1) Quale giudizio esprime sulle scelte e l'operato della Direzione della Casa di Riposo?

- pienamente soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- sufficientemente soddisfacente
- scarsamente soddisfacente

suggerimenti

2) Quale giudizio esprime sul tipo di cure, sull'operato e sulla disponibilità del Personale Medico?

- pienamente soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- sufficientemente soddisfacente
- scarsamente soddisfacente

suggerimenti

3) Quale giudizio esprime sul tipo di cure, sull'operato e sulla disponibilità del Personale Infermieristico?

- pienamente soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- sufficientemente soddisfacente
- scarsamente soddisfacente

suggerimenti

4) Come trova il Servizio di Fisioterapia e Fisiatria?

- pienamente soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- sufficientemente soddisfacente
- scarsamente soddisfacente

suggerimenti

5) Quale giudizio esprime sul tipo di assistenza, disponibilità e sull'atteggiamento del Personale Ausiliario Socio Assistenziale (A.S.A.)?

- pienamente soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- sufficientemente soddisfacente
- scarsamente soddisfacente

suggerimenti

6) Che cosa pensa dell'animazione, della vita di relazione sociale, del coinvolgimento nelle attività della casa?

- pienamente soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- sufficientemente soddisfacente
- scarsamente soddisfacente

suggerimenti

7) Quale giudizio esprime sulla disponibilità e l'atteggiamento del Servizio di Portineria?

- pienamente soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- sufficientemente soddisfacente
- scarsamente soddisfacente

suggerimenti

8) Come giudica l'atteggiamento e la disponibilità del Servizio Amministrativo?

- pienamente soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- sufficientemente soddisfacente
- scarsamente soddisfacente

suggerimenti

9) Com'è il Servizio offerto dalla Cucina?

Per quantità

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente

Per qualità

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente

suggerimenti

10) Come trova il Servizio di Pulizia?

- pienamente soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- sufficientemente soddisfacente
- scarsamente soddisfacente

suggerimenti

11) Come trova il Servizio di Lavanderia?

- pienamente soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- sufficientemente soddisfacente
- scarsamente soddisfacente

suggerimenti

12) Come considera globalmente il Servizio offerto dalla nostra Casa di Riposo?

- pienamente soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- sufficientemente soddisfacente
- scarsamente soddisfacente

suggerimenti

13) Se durante il ricovero ha problemi di qualsiasi natura, saprebbe a chi rivolgersi?

- si
- no

suggerimenti

14) Rispetto all'anno passato (per chi è da più anni) come giudica la Struttura nel suo complesso?

- migliorata
- uguale
- peggiorata
- non so

Altri suggerimenti non contemplati

Art. 17 – Regolamento di accesso ai documenti sanitari

L'Ente ha regolamentato con proprio documento interno approvato dal Consiglio di Amministrazione, il diritto di accesso ai documenti sanitari secondo la normativa vigente. In allegato alla presente si inserisce fac-simile di richiesta di accesso alla documentazione sanitaria da inoltrare nei casi di motivata necessità.

L'avente diritto fa richiesta tramite l'allegato modulo e dietro il pagamento di €uro 25,00.= ottiene, entro massimo 30 giorni dalla richiesta, la copia della cartella clinica. Altra certificazione specifica a firma del Responsabile Sanitario avrà un costo di €uro 15,00.=.

Spett.le
Fondazione Don Stefano Palla Onlus
Via Monte Sole, 2
24014 - PIAZZA BREMBANA (BG)

OGGETTO: Richiesta di documentazione.

Con la presente il/la sottoscritto/a _____
nato/a a _____ il _____ (Grado di
parentela/ Tutore o Amministratore) _____ dell'Ospite
Sig.ra/Sig. _____ nato/a a
_____ il _____ ricoverato presso la Fondazione Don
Palla Onlus Reparto _____ dal _____ al _____

Il richiedente è Cargiver SI NO

CHIEDE

- copia della cartella clinica €uro 25,00.=
 altra certificazione €uro 15,00.=
(specificare _____).

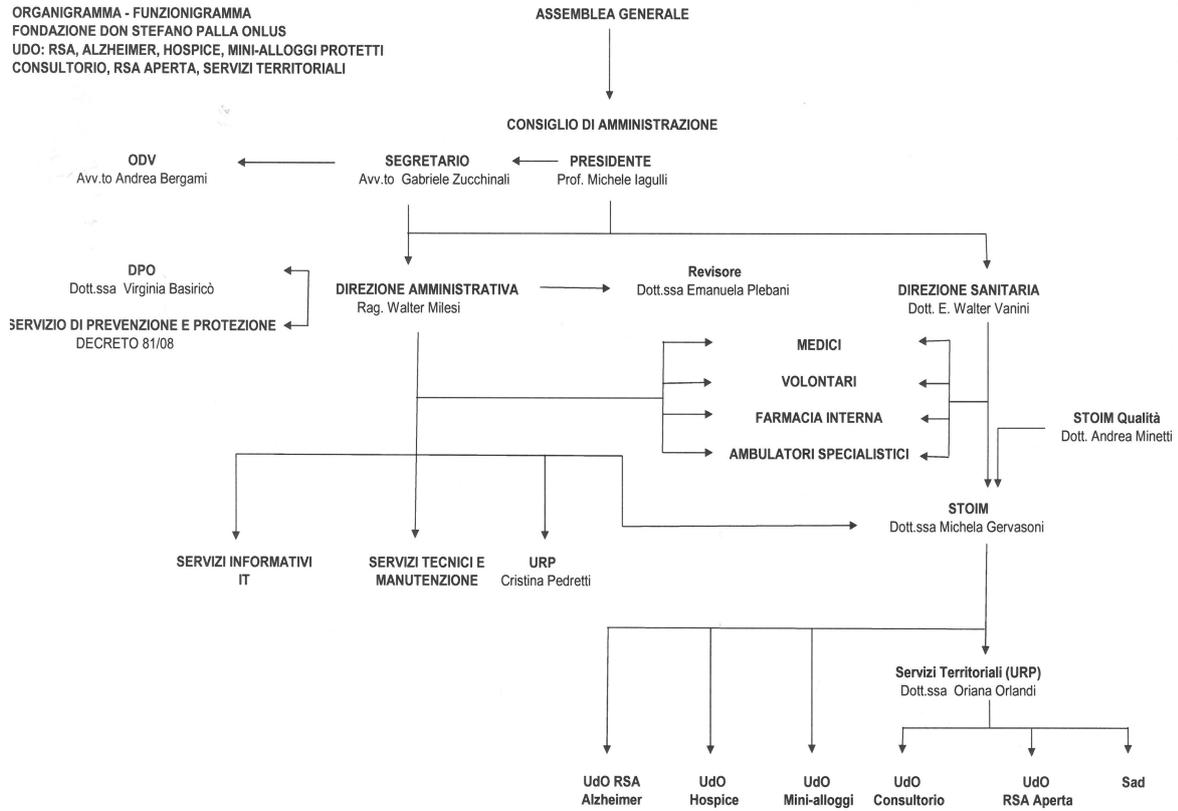
Recapito telefonico per avvisare quando è pronto: _____.

Piazza Brembana, li _____

IN FEDE

Visto dal Responsabile Sanitario _____
(solo per copia cartella clinica)

ORGANIGRAMMA - FUNZIONIGRAMMA
FONDAZIONE DON STEFANO PALLA ONLUS
 UDO: RSA, ALZHEIMER, HOSPICE, MINI-ALLOGGI PROTETTI
 CONSULTORIO, RSA APERTA, SERVIZI TERRITORIALI





RETTE A CARICO DELL'UTENZA

1. Per Ospiti provenienti da Comuni dell'Alta Valle Brembana (Averara, Branzi, Carona, Cassiglio, Cusio, Foppolo, Isola Di Fondra, Lenna, Mezzoldo, Moio de' Calvi, Olmo Al Brembo, Ornica, Piazza Brembana, Piazzatorre, Piazzolo, Roncobello, Santa Brigida, Valleve, Valnegrà, Valtorta) e **che abbiano avuto, con il proprio nucleo familiare, la residenza ultima e continuativa di almeno cinque anni in uno dei Comuni della stessa, da €uro 1.860,00.= (€uro 2.010,00.= nel Nucleo Alzheimer);**
2. Per Ospiti provenienti da uno dei Comuni della Comunità Montana di Valle Brembana (Algua, Bello, Bracca, Valbrembilla, Camerata Cornello, Cornalba, Costa Serina, Dossena, Oltre il Colle, S. Giovanni Bianco, S. Pellegrino Terme, Sedrina, Serina, Taleggio, Ubiale Clanezzo, Vedeseta, Zogno) e **che abbiano avuto, con il proprio nucleo familiare, la residenza ultima e continuativa di almeno cinque anni in uno dei Comuni della stessa, da €uro 2.060,00.= (€uro 2.210,00.= nel Nucleo Alzheimer);**
3. Per Ospiti provenienti da **Comuni diversi da quelli di cui ai punti precedenti 1. e 2., da €uro 2.150,00.= (€uro 2.260,00.= nel Nucleo Alzheimer);**
4. In caso di assegnazione di camera singola è richiesto un supplemento pari al 10% della retta relativa alla propria fascia di appartenenza (vedi sopra).
5. Per ricoveri temporanei o di sollievo il costo giornaliero è di €uro 100,00 per la camera singola, mentre in camera doppia hanno un costo di €uro 95,00/die.

SERVIZI DISPONIBILI, MA NON COMPRESI NELLA RETTA:

- Servizio di trasporto (*);
- Servizio di parrucchiera;
- Servizio podologico;
- Servizio ortopedico;
- Servizio di lavanderia (€uro 60,00.=);

(*) Compatibilmente con le esigenze di servizio e la disponibilità di personale volontario, la R.S.A. potrà organizzare alcuni tipi di trasporti sanitari (visite ospedaliere, specifiche) con propri automezzi con rimborso chilometrico, previa autorizzazione medica. Nel caso di impossibilità, saranno a carico dei richiedenti la prenotazione ed i costi dell'ambulanza.

 +39 0345 82434

 +39 0345 82268

 info@donpalla.org

 www.donpalla.org



Via Monte Sole, 2

24014 – Piazza Brembana (BG)