



“SANT’ANDREA ONLUS”  
CASA S. GIUSEPPE R.S.A.-  
HOSPICE SAN GIUSEPPE  
Via Asperti N° 1 – 24060 Gorlago (BG)  
P.I.- CF: 04100570169  
[email::info@rsagorlago.it](mailto:info@rsagorlago.it)  
Tel: 035 4251158 / 035 951070 - Fax 035 4251822

## CARTA DEI SERVIZI



Ultimo aggiornamento

Marzo 2018



### **Chi siamo ?**

La RSA Casa San Giuseppe è un'unità di offerta socio-sanitaria classificata come Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani autorizzata al funzionamento per n. 136 posti letto con provvedimento n° 46 del 3/2/2011, rilasciato dalla Provincia di Bergamo ed accreditata per n. 126 posti letto giusta delibera n. 13906 del 1/8/2003 della Regione Lombardia.

### **A chi si rivolge?**

La Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani è una struttura destinata ad accogliere soggetti anziani parzialmente autosufficienti o non autosufficienti, non curabili a domicilio, portatori di patologie geriatriche, neurologiche e neuropsichiatriche stabilizzate.

In particolare la Rsa offre:

- ricoveri per anziani non autosufficienti
- dimissioni da strutture ospedaliere non interamente assistibili a domicilio

## Quali sono i nostri obiettivi?

Massima espressione della moderna medicina delle cure geriatriche e riabilitative, si impegna a garantire il rispetto della persona, riscoprendo il significato originario del termine “Cura”, quello della sollecitudine: il controllo e monitoraggio della salute e degli altri sintomi e delle problematiche psicologiche, sociali e spirituali è di prevalente importanza. Si ricerca la miglior qualità di vita possibile.

La RSA è una struttura a disposizione di tutte quelle famiglie o persone che necessitano di assistenza di personale qualificato da un punto di vista, sociale, medico, psicologico.

## L'équipe della RSA si propone di:

- rinnovare la pratica medica in termini umanistici e realizzare un programma di “cure” personalizzato e orientato a migliorare la qualità della vita
- garantire i servizi non più assicurabili dalle strutture di ricovero ospedaliero, dall'intervento della famiglia o dei Servizi di assistenza domiciliare
- offrire l'assistenza spirituale ed il conforto ai pazienti e ai familiari che lo desiderano



***I servizi offerti possono essere così sintetizzati:***

**Alberghieri:**

- cucina
- lavanderia
- mensa self-service, aperta al pubblico, per dipendenti e familiari degli ospiti

**Assistenziali:**

- cura e igiene della persona
- animazione e ricreazione



4



**Religiosi**

- presenza di un sacerdote e di una religiosa
- chiesa disponibile per la preghiera personale
- funzioni religiose

**Sanitari:**

- medici
- infermieristici
- fisioterapici

**Logistici:**

- trasporto
- approvvigionamento

**Per il territorio:**

- disponibilità e apertura a nuove forme di assistenza

**Modalità di accesso alla struttura**

L'accesso è subordinato alla presentazione di apposita domanda direttamente alla struttura. La domanda, secondo le disposizioni vigenti dell'ATS di Bergamo, sarà inserita nel sistema R.S.A. Community.

All'atto della presentazione della domanda dovranno essere aggiunti i seguenti documenti:

- documento d'identità in corso di validità;
- tessera sanitaria;

La priorità di accesso è regolamentata dalla data di presentazione della domanda, a cui fa fede il numero di protocollo.

La domanda è scaricabile dal sito internet [www.rsagorlago.it](http://www.rsagorlago.it) oppure è possibile ritirarla in formato cartaceo presso la portineria della struttura da lunedì a venerdì dalle 07:00 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 19:30.

Tale modulistica debitamente compilata può essere fatta pervenire alla struttura nei seguenti modi:

- Vie e-mail all'indirizzo [info@rsagorlago.it](mailto:info@rsagorlago.it)
- Via fax al numero 0354251822
- Presentandosi direttamente presso gli uffici di segreteria della struttura in via Asperti, 1 – 24060 Gorlago (BG) negli orari di apertura sopra indicati

E' inoltre possibile visitare la struttura guidati da un nostro operatore, previo appuntamento.

Per appuntamenti o informazioni rivolgersi al n. 035951070 oppure n. 0354251158

L'accesso è vincolato ad un periodo di prova pari a 30 giorni, durante i quali verrà valutata l'idoneità della struttura alla presa in carico dell'ospite in rapporto alle sue esigenze clinico-assistenziali.

### **Come riconoscerci:**

All'interno della struttura il personale addetto è munito di divisa e tesserino di riconoscimento, in particolare:

Medico: Camice Bianco/Divisa Blu

Infermiere: Divisa bianca con Casacca Verde

Responsabile infermieristico: Divisa Verde

Educatrice: Divisa con Pantalone Bianco e Casacca Fucsia/Polo rossa.

Fisioterapista: Divisa con pantalone Bianco e Casacca Bordeaux

Operatore Assistenziale: Divisa Bianca con collo Blu

Addetto alle pulizie: Divisa Bianca con collo Giallo.

### **Accoglienza:**

All'atto dell'accoglimento dell'ospite in Struttura, dovranno essere presentati i seguenti documenti in originale:

- carta d'identità
- tessera esenzione ticket
- tessera sanitaria con PIN, richiesto al distretto ATS di competenza, in corso di validità
- eventuali cartelle cliniche e/o ospedaliere in possesso, nonché la documentazione sanitaria in possesso
- copia verbale d'invalidità (se in possesso) o copia della presentazione della richiesta
- copia verbale giudice tutelare per nomina Tutore/Amministratore di Sostegno (se in possesso)
- Pass auto per invalidi

All'atto dell'accoglimento, per ogni ospite, viene istituito un fascicolo socio sanitario contenente le notizie necessarie per la procedura di accoglimento e permanenza in struttura e sul quale verranno trascritti gli accadimenti relativamente lo stato di salute dell'ospite nonché il Piano Assistenziale Individuale, che verrà condiviso con i familiari dell'ospite.

### **Modalità di accoglienza**

L'ammissione di un nuovo residente viene programmata in orari lontani dai pasti per garantire una calma maggiore nei primi momenti dell'accoglienza (preferibilmente mattina dalle 9.30 alle 10.30).

Al momento dell'ingresso è presente un'educatrice che dà il benvenuto e accompagna l'ospite e i parenti in camera, supportando psicologicamente sia il nuovo ospite che i parenti (in assenza dell'educatrice, il coordinatore dei reparti o un fisioterapista possono ricoprire questo ruolo).

Il personale assistenziale, se le condizioni sanitarie e cognitive del nuovo ospite lo consentono, presenterà a quest'ultimo il compagno o i compagni di stanza, i commensali in sala da pranzo e il personale in servizio per favorire una prima conoscenza.

Successivamente l'ospite verrà accompagnato in Ambulatorio dove incontrerà il medico, che raccoglierà informazioni cliniche e sanitarie, e l'infermiere che svolgerà tutte le pratiche infermieristiche di ingresso (misurazione parametri vitali, ...)

Al momento dell'ingresso il fisioterapista fornisce provvisoriamente eventuali ausili necessari (es. carrozzina...).

Terminata la visita medica, compatibilmente con altre attività in corso, l'animatrice prende in carico il nuovo ospite e lo accompagna in sala da pranzo;

### **Giornata tipo:**

7:30 sveglia

8:15-10:30 colazioni

8:00-11:30 attività animative-educative; fisioterapia

12:00 pranzo

13:00 riposo pomeridiano fino alle 14:30

Oppure

12:30-16:00 attività animative-educative pomeridiane

14:15-16:00 fisioterapia

15:30 idratazione e merenda

18:00 cena

19:30 riposo

## **Rilascio Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS)**

Il FASAS può essere richiesto compilando l'apposito modulo che può essere scaricato dal sito o richiesto in portineria della struttura. Il modulo di richiesta, debitamente compilato, potrà essere fatto pervenire presso la struttura via mail, fax o consegnato direttamente in portineria. Il FASAS verrà rilasciato, presso la portineria della struttura, negli orari di apertura, esclusivamente all'interessato munito di documento di riconoscimento.

Il FASAS verrà rilasciato al richiedente di norma dopo 30 giorni. Le richieste urgenti sono ammesse solo per motivi sanitari documentati (attestazione del medico curante, ATS, per ricovero all'estero, etc....).

Per il rilascio del FASAS verrà richiesto un contributo pari a € 50,00.

- Rilascio del FASAS dell'interdetto o dell'inabilitato :

L'interdetto per grave infermità (art. 414 c.c.) è rappresentato dal tutore il quale, producendo, al momento della compilazione della domanda, la certificazione idonea ad attestare il proprio stato, è legittimamente autorizzato a ricevere copia del FASAS.

Analogamente l'inabilitato per infermità di mente (art. 415 c.c.) alcoolismo, tossicodipendenze, sordomutismo o cecità è assistito dal Curatore il quale, producendo la certificazione idonea ad attestare il proprio stato, è legittimamente autorizzato a ricevere copia del FASAS.

Il funzionario nel momento del rilascio potrà riconoscere lo stato di interdizione o di inabilitazione dalla copia integrale dell'atto di nascita, o dalla copia della sentenza, da cui risulteranno i motivi e l'indicazione del tutore o del curatore.

- Rilascio del FASAS di un congiunto defunto:

Copia del FASAS di un defunto può essere richiesta dai legittimari dello stesso (ex. art. 536 c.c.) e precisamente: il coniuge, i figli legittimi, i figli naturali, in mancanza dei predetti gli ascendenti legittimi, nonché, gli eredi testamentari.

Al momento della presentazione del modulo di richiesta il richiedente dovrà presentare un'autocertificazione attestante la qualità di legittimo erede, la relazione parentale esistente con il defunto nonché l'indicazione dei dati anagrafici del paziente, della data



di entrata, dimissione o decesso e l'indicazione precisa del reparto in cui il paziente è stato ricoverato.

- Rilascio del FASAS all'autorità giudiziaria:

A seguito di esplicito ordine scritto su carta intestata da parte dell'autorità giudiziaria dovrà essere rilasciata copia autenticata del FASAS od altra documentazione clinica ai sensi dell'art. 256 del nuovo codice di procedura penale.

Il rilascio del FASAS verrà effettuato in ottemperanza alle disposizioni in materia di accesso alla documentazione di cui agli articoli 22 e seguenti della legge n. 241/1990 e agli artt. 15 e seguenti della Legge Regionale n. 1/2012.

9

## **Dimissioni**

La richiesta di dimissioni al proprio domicilio e/o trasferimento ad altra Struttura deve essere inoltrata dall'Ospite o dai suoi parenti alla Direzione della Struttura. Successivamente il medico di reparto concorda con l'Ospite o chi per esso il giorno della dimissione.

Il personale assistenziale:

- entro le ore 9.00 provvederà all'igiene, vestizione, raccolta e organizzazione degli effetti personali dell'ospite
- verificare in lavanderia se ci sono dei capi da ritirare e portarli in camera
- provvedere alla colazione e ai saluti da parte della comunità
- accompagnare i parenti dall'infermiere in turno
- accompagnare l'ospite all'uscita della Struttura

L'infermiere consegnerà altresì, la documentazione sanitaria da restituire, la relazione preparata dal Medico con indicata la terapia in corso ed altre eventuali informazioni sanitarie nonché la terapia farmacologica sufficiente a coprire i primi giorni post-dimissione.

In caso il medico di struttura lo ritenga opportuno, contatterà telefonicamente il medico che prenderà in carico l'ospite (MAP o il medico di altra struttura) al fine di fornire eventuali ulteriori informazioni.

Le richieste di dimissioni devono avere un preavviso di 30 giorni. Il mancato rispetto di tale preavviso comporta il pagamento dell'importo equivalente ad una mensilità.

### **La retta:**

All'ospite vengono garantiti:

- I servizi alberghieri
- Gli ausili protesici di base. Qualora l'ospite necessiti di attrezzature particolari personalizzati (sedie a rotelle, comode, girelli, treppiedi, basculanti, ecc.), l'ente si attiverà presso le strutture preposte al fine di garantire la fornitura gratuita come previsto dalle normative sull'assistenza di base
- l'erogazione degli ausili per l'incontinenza (solo dopo accreditamento ATS)
- l'assistenza medica di base
- la fornitura di tutti i farmaci e parafarmaci necessari alle cure delle patologie in atto (solo dopo accreditamento ATS)
- Fisioterapia con accesso garantito a tutti gli ospiti secondo le prescrizioni del medico di struttura
- servizi di animazione e musicoterapia
- lavanderia
- Assistenza nell'igiene quotidiana e periodica della persona con il supporto parziale o totale di Ausiliari Socio assistenziali qualificati
- È garantito il servizio postale. La posta in arrivo viene prontamente smistata ed i parenti vengono avvisati telefonicamente perché provvedano al ritiro

### **Quota retta**

<b>Retta primo mese</b>	<b>€ 2100</b>
<b>Camera doppia</b>	<b>€ 1650</b>
<b>Camera singola</b>	<b>€ 1750</b>
<b>Camera doppia per residenti</b>	<b>€ 1600</b>
<b>Camera singola per residenti</b>	<b>€ 1700</b>

### La retta non comprende:

- Tutti i servizi non espressamente citati nella voce “la retta comprende” ovvero servizi non espressamente forniti dalla struttura
- Servizio di parrucchiere/barbiere interno
- Servizio di podologia con operatrice qualificata in possesso di idoneo titolo
- Trasporti per visite specialistiche e trasferimenti da/per altre strutture, con mezzo dedicato e assistenza personale (tariffa variabile in base alla destinazione e alla modalità di assistenza prestata)
- L’attivazione della procedura medica (certificato medico) per la richiesta di invalidità civile/accompagnamento è possibile con un costo di € 50,00. La richiesta andrà fatta direttamente al medico di reparto e successivamente ritirata, una decina di giorni dopo, presso la portineria.

### Servizi:

#### La cucina



Il servizio di ristorazione è interno e i pasti sono preparati nella cucina centrale della struttura. Tutti i menù sono formulati secondo le disposizioni ATS, e approvati dalla direzione sanitaria e dall’ATS stessa. Sono inoltre previsti menù stagionali e menù speciali per festività; vengono inoltre strutturati menù personalizzati

per particolari indicazioni cliniche e su richiesta medica.

#### **Il pasto, a scelta su più proposte, comprende tipicamente:**

- 1 primo
- 1 secondo
- 1 contorno
- Frutta
- Pane

#### La lavanderia:

Il servizio fornisce le attività occorrenti per:

- pulizia degli indumenti



- mantenimento e igiene del guardaroba personale degli ospiti
- dotazione e lavaggio della biancheria alberghiera (tovaglie, tovaglioli, bavaglino, asciugamani ecc.)

#### **L'ente inoltre:**

- garantisce il rispetto delle norme in materia di privacy come previsto dal Decreto Legislativo 196/2003 e successive modificazioni e integrazioni
- provvede al rilascio della certificazione delle rette a fini fiscali, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi. Tali certificazioni sono ritirabili in portineria dal mese di maggio
- applica procedure e protocolli diffusi a tutto il personale monitorando l'esito e i risultati dei servizi erogati. Sono adottate procedure atte a tutelare i diritti degli ospiti. Vengono svolti a campione degli audit interni per verificare l'appropriatezza delle cure prestate
- non risponde della sottrazione, della perdita, o del deterioramento di oggetti e/o valori
- è coperto da polizza assicurativa per la responsabilità civile
- eroga i servizi socio sanitari assistenziali in ottemperanza della normativa regionale vigente garantendo la presenza delle figure professionali assistenziali, educative e sanitarie nelle modalità richieste
- elabora un piano di miglioramento annuale sulla base dei customer ricevuti nonché delle esigenze interne
- I questionari di gradimento sono disponibili all'interno della struttura in aree dedicate (ingresso di reparti di degenza, bar, area caffè) e vengono raccolti e analizzati almeno due volte l'anno (novembre-maggio). I risultati vengono esposti nella bacheca comunicazioni nell'area caffè. Per segnalazioni urgenti e reclami, per cui si richiede una risposta in tempi brevi, è possibile inviare una mail all'indirizzo : [amministrazione@pec.rsagorlago.it](mailto:amministrazione@pec.rsagorlago.it) indicando la segnalazione e il

proprio nome e numero telefonico. Gli interessati saranno contattati quanto prima dalla Direzione della struttura.

### **Accesso ai visitatori**

Vengono promossi e favoriti i rapporti sociali in particolare con la famiglia.

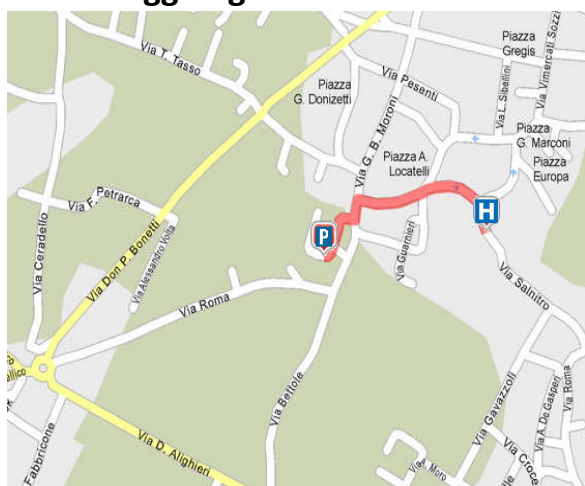
I visitatori hanno libero accesso alla struttura dalle 07:00 alle 19:30 di ogni giorno. I visitatori sono pregati di rispettare la privacy e la tranquillità degli ospiti durante gli orari dei pasti e di visita. L'ingresso nelle ore notturne deve essere concordato con la Direzione Sanitaria.

E' consentita la permanenza dei familiari, nelle ore notturne (dalle ore 19:30 alle ore 7:00) previa autorizzazione della Direzione Sanitaria.

I familiari che intendano portare all'esterno dell'Ente l'Ospite devono comunicare per iscritto e preventivamente la durata dell'assenza al personale infermieristico utilizzando l'apposito modulo disponibile nei reparti della Struttura. Per le uscite di più giorni, è sempre necessaria l'approvazione del medico di struttura.

Per i visitatori ed esterni è a disposizione il servizio di SELF SERVICE.

### **Come raggiungerci:**



### **In Auto:**

Da Milano autostrada A4 uscita a Seriate direzione Lovere 10km;

Da Brescia uscita Grumello direzione Trescore Balneario 8 km.

### **In treno:**

Linea Bergamo- Brescia stazione ferroviaria Montello-Gorlago 1,6 km (20 min a piedi)

### **In Bus:**

Fermata Gorlago Tri plock (1,2 km) oppure fermata Gorlago Piazza Gregis (400mt)

### **URP:**

All'interno della struttura è presente un Ufficio relazioni con il pubblico. La responsabile dell'ufficio è la Dott.ssa Barbara Manzoni.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ha il compito di favorire il processo di comunicazione e d'informazione tra struttura, ospiti e familiari; raccoglie encomi e segnali di disagio e insoddisfazione attraverso reclami che gli utenti possono presentare in forma verbale o scritta. Per questi ultimi casi, l'ufficio, risponde in forma scritta all'utenza entro 30 giorni.

Le segnalazioni e le richieste di informazioni possono essere inoltrate di persona o via telefono al numero 035951070 e chiedendo della responsabile dott.ssa Barbara Manzoni; via fax al numero 0354251822 o via e-mail all'indirizzo: [amministrazione@pec.rsagorlago.it](mailto:amministrazione@pec.rsagorlago.it)

#### **UPT Bergamo:**

L'Ufficio Pubblica Tutela (UPT) è istituito obbligatoriamente in tutte le Aziende Sanitarie ai sensi dell'art. 11 della LR 11 luglio 1977 n. 31, come modificato dalla LR 12 marzo 2008 n. 3

Concretamente L'UTP raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato problematiche riferibili ai Servizi dell'Ats, alle Case di Cura private, agli Ambulatori privati accreditati, alle strutture socio sanitarie per Anziani, Disabili, Tossicodipendenze ecc.;

Come contattare l'UTP:

L'Ufficio può essere contattato direttamente, preferibilmente su appuntamento, durante i seguenti orari: **dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00 .**

Le segnalazioni, oltre che di persona, possono essere fatte

- **telefonticamente** n° Tel. 035.385.296
- **mail** [upt@ats-bg.it](mailto:upt@ats-bg.it)

Per ulteriori informazioni visitare il sito [www.ats-bg.it](http://www.ats-bg.it)

## Carta dei diritti del malato

Un malato ha diritto:

1. a essere sempre considerato come persona
2. ad essere curato a prescindere dalla sua razza, cultura, religione e ceto sociale
3. a conoscere la diagnosi e la presumibile evoluzione delle sue condizioni, se lo desidera
4. a ricevere il massimo dell'informazione
5. a partecipare alle decisioni che lo riguardano e al rispetto della sua volontà
6. a ricevere tutte le cure necessarie per il sollievo dal dolore e dalla sofferenza
7. a ricevere cure e assistenza continue nel luogo desiderato
8. al rispetto della sua volontà, anche quando esprime il desiderio di non effettuare alcuna terapia
9. all'ascolto e alla possibilità di esprimere le sue emozioni
10. al supporto umano e all'accompagnamento spirituale secondo le sue convinzioni e la sua fede
11. alla vicinanza dei suoi cari
12. a vivere la sua malattia con dignità



Gorlago, Marzo 2018