

# FONDAZIONE

“Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve”  
O.N.L.U.S.

## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE



## CARTA DEI SERVIZI

EDIZIONE n/09		
REVISIONI		
N.	Descrizione	Data
13	Varie modifiche su diversi capitoli	Maggio 2015
14	Modifiche varie	Marzo 2016
15	Numero verde per segnalazione eventuali lamentele	Settembre 2017
16	Aggiornamento organigramma	25/11/2017
17	Aggiornamento organigramma, figura Coordinatrice	19/06/2018
18	Modifiche varie	22/11/2019
19	Variazione rette	11/12/2019
20	Variazioni varie	16/01/2021
21	Variazione rette	10/12/2021
22	Modifiche varie	30/05/2022
23	Variazione rette e modifiche varie	04/11/2022
24	Varie modifiche	21/08/2023
25	Variazione rette e modifiche varie	20/12/2024

Via Soliva n.18 24020 Schilpario (Bg) - Tel.0346/55068 - Fax 0346/56169  
Sito internet: [www.fondazione spada.org](http://www.fondazione spada.org) - e-mail: [info@fondazione spada.org](mailto:info@fondazione spada.org)

## INDICE

<i>Riferimenti storici</i>	<i>pag. 3</i>
<i>La struttura</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Ubicazione della struttura</i>	<i>pag. 4</i>
<i>La struttura organizzativa</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Fini istituzionali e livelli di assistenza perseguiti</i>	<i>pag. 6</i>
<i>Linee guida per l'assistenza</i>	<i>pag. 6</i>
<i>Prestazioni erogate</i>	<i>pag. 6</i>
<i>Domanda di ammissione</i>	<i>pag. 6</i>
<i>Le rette</i>	<i>pag. 7</i>
<i>La giornata e gli orari</i>	<i>pag. 8</i>
<i>Il menù tipo</i>	<i>pag. 9</i>
<i>Modalità di accoglimento nella struttura</i>	<i>pag. 10</i>
<i>Modalità di dimissioni/trasferimento</i>	<i>pag. 11</i>
<i>Decesso</i>	<i>pag. 12</i>
<i>Documentazione Socio-Sanitaria</i>	<i>pag. 12</i>
<i>Fumo</i>	<i>pag. 12</i>
<i>Oggetti di valore</i>	<i>pag. 12</i>
<i>Assistenza religiosa</i>	<i>pag. 12</i>
<i>Verifica degli impegni presi e adeguamento organizzativo</i>	<i>pag. 12</i>
<i>Miglioramento continuo dell'Ente</i>	<i>pag. 13</i>
<i>Diritti e doveri dell'Ospite</i>	<i>pag. 13</i>
<i>Rapporti coi signori parenti e visitatori</i>	<i>pag. 14</i>
<i>Ufficio Pubblica Tutela – U.P.T.</i>	<i>pag. 14</i>
<i>Ufficio Relazioni con il Pubblico – U.R.P.</i>	<i>pag. 14</i>
<i>Disposizioni finali</i>	<i>pag. 15</i>
<i>Allegato 1: modulo di segnalazione suggerimenti, reclami, encomi</i>	<i>pag. 16</i>
<i>Allegato 2: questionario rilevazione qualità</i>	<i>pag. 17</i>

## Riferimenti storici della Fondazione Spada O.N.L.U.S.

La Fondazione “Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve” O.N.L.U.S., è oggi un ente non lucrativo di utilità sociale e che ha avuto origine da un lascito testamentario della propria benefattrice Signorina Bartolomea Spada (1820 – 1894) che, con testamento pubblico, destinava denaro e terreni di proprietà alla locale Congregazione di Carità per la costruzione di uno “Spedale” per i poveri e gli infermi della Parrocchia di Schilpario (Bg).

Dapprima come Ente Morale (R.D. 3 agosto 1898), poi come Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza Casa di Riposo “Villa Bartolomea Spada” e dal 1° gennaio 2004, con la trasformazione in Fondazione O.N.L.U.S. senza scopo di lucro (D.G.R. 23 dicembre 2003 n° 15764), continua la propria missione a favore delle persone anziane non autosufficienti o con particolari problematiche sociali.

La particolare collocazione ambientale (mt. 1135) tra montagne e abetaie incontaminate, il limitato numero di posti letto, che consente di privilegiare il rapporto interpersonale con i propri Ospiti, fanno della Fondazione Spada un’importante realtà socio-assistenziale e sanitaria per la Valle di Scalve.

Proprio per le caratteristiche sopra ricordate continua ad accogliere anche persone provenienti da tutta la Regione.

## La struttura

La struttura residenziale di Via Soliva n° 18 ha da poco ultimato significativi lavori di ristrutturazione e di ampliamento, essa è strutturata su 6 piani.

**Al piano seminterrato** sono presenti la palestra attrezzata, i magazzini, i nuovi locali per il Centro Diurno Integrato, la camera mortuaria.

**Al piano rialzato** sono collocati gli uffici amministrativi, l’ampia e confortevole nuova sala polivalente, la cucina e la cappella.

**Al primo, secondo e terzo piano** sono presenti le camere degli Ospiti, i servizi di nucleo con i locali medico-infermieristici e i bagni assistiti.

**All’ultimo piano** hanno trovato collocazione gli spogliatoi per il personale dipendente, altri magazzini, la lavanderia e stireria e un locale residenziale composto da n° 3 stanze con bagno e locale cucina con soggiorno (attualmente tali spazi sono occupati da lavoratori della R.S.A.).

Le camere sono n° 27 di cui: n° 1 camera a 1 letto e n° 26 camere a 2 letti; sono tutte dotate di servizi igienici privati e condivisi e ognuna di esse dispone di armadi personali.

La struttura è autorizzata, accreditata e contrattualizzata per n° 53 posti.

La Fondazione è inoltre circondata da una area delimitata, dove sono stati ricavati anche spazi di parcheggio.



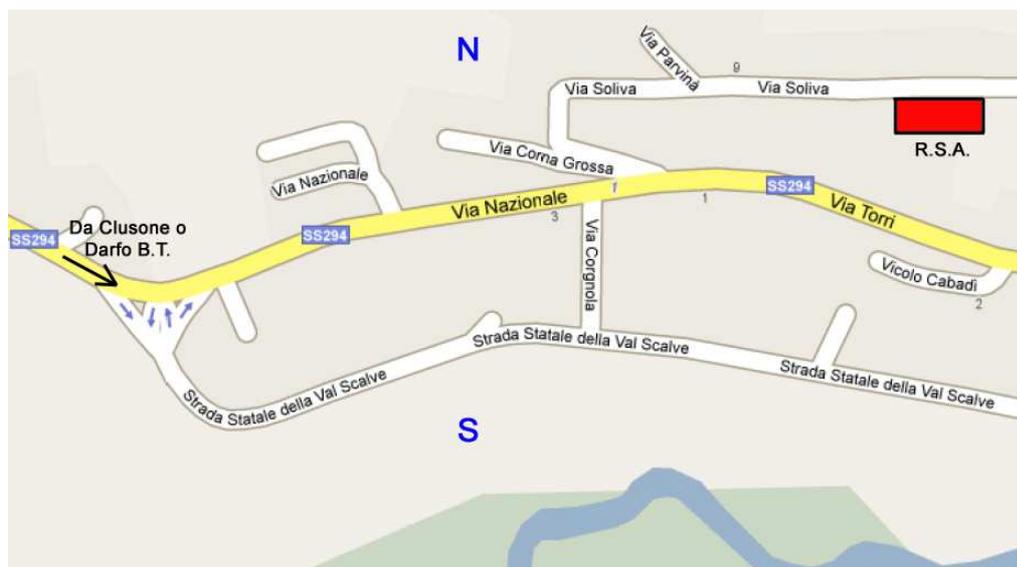
## Ubicazione della struttura

Si raggiunge la struttura provenendo:

- a) Autostrada Milano-Venezia uscita Bergamo;
  - a1 strada statale n. 42 direzione Lago d'Iseo/Vallecamonica/Darfo Boario Terme (bs), all'uscita Darfo Boario Terme (bs) imboccare la direzione per la Valle di Scalve Schilpario (Bg) per circa 26 Km;
  - a2 direzione Valle Seriana/Clusone per circa 32 Km, salire fino al Passo della Presolana, proseguire per 16 Km per la Valle di Scalve -Schilpario (Bg);
- b) Autostrada Milano-Venezia uscita Ospitaletto proseguire per il Lago d'Iseo, quindi per la Valle Camonica fino a Boario Terme ove, alle Terme, svoltare verso la Valle di Scalve raggiungendo Schilpario dopo 25 km



A Schilpario si raggiunge via Soliva come sotto riportato:

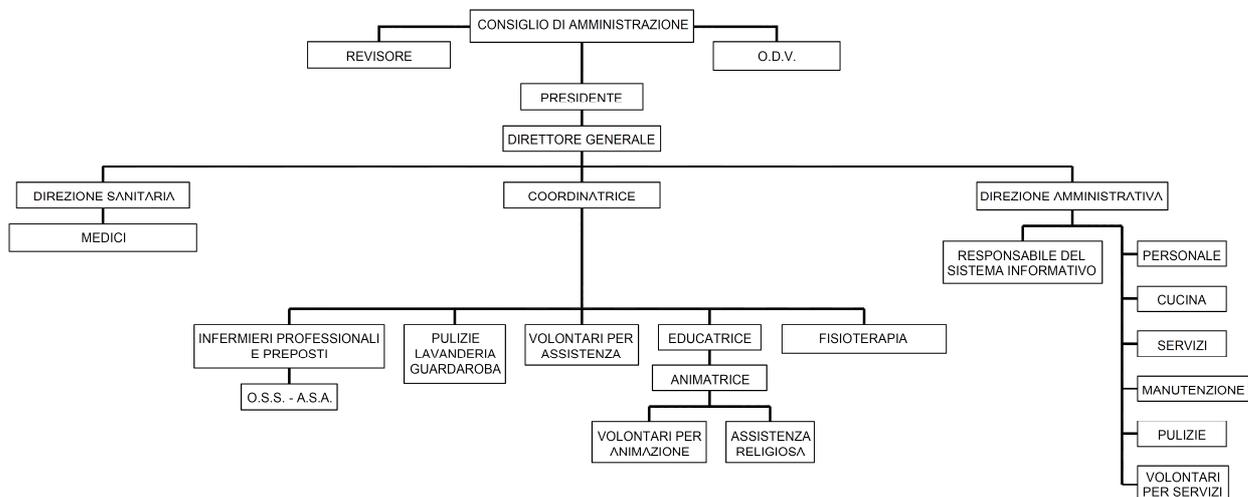


La struttura è raggiungibile con mezzi propri fino all'ingresso della stessa, se si utilizzano i mezzi pubblici, si raggiunge la piazza principale Cardinal Angelo May, dalla quale la struttura dista 5 minuti a piedi.

Chiunque fosse interessato ad effettuare una visita guidata della struttura può contattare l'Amministrazione per fissare un appuntamento, *la visita sarà a cura del Direttore Generale o di un Suo delegato*

## La struttura organizzativa

La Fondazione è amministrata da un Consiglio di Amministrazione (C.d.A.) composto da cinque membri, di cui 3 nominati dal Comune di Schilpario 1 dalla Comunità Montana di Scalve ed 1 di diritto nella persona del Parroco pro-tempore della Parrocchia di Schilpario. Il C.d.A. dura in carica 5 anni.



La gestione della Fondazione è affidata al Consiglio di Amministrazione che opera attraverso il Presidente il quale si avvale delle tre figure di primo livello: Il **Direttore Sanitario** che è responsabile del servizio di medicina di base della struttura ed esercita la professione secondo i canoni della deontologia medica, i **Coordinatori** a cui è demandata la responsabilità dell'assistenza all'Ospite in tutti i suoi aspetti, il **Direttore Generale** che risponde dei rapporti con il territorio (istituzioni, cittadini), tecnologia, acquisti, competenze di carattere amministrativo (fornitori-approvvigionamenti), rapporti con il personale, salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, ambiente, tutela dei dati personali.

Ogni Operatore è dotato di un cartellino di riconoscimento visibile in ogni momento all'Ospite ed ai suoi familiari, che riporta fotografia, nome, cognome e qualifica e indossa la divisa di servizio per la quale la R.S.A. gestisce il lavaggio e la manutenzione.

L'Amministrazione e l'ufficio segreteria sono aperti al pubblico negli orari:

lunedì /venerdì: dalle ore 8.30 alle 12.00 e dalle ore 14.00 alle 17.30;  
sabato: dalle ore 8.30 alle 12.30.

Presidente e responsabili dei vari settori sono a disposizione per fornire informazioni. **E' necessario sottolineare che le informazioni di carattere sanitario vengono fornite esclusivamente dal personale sanitario: Medici, Coordinatori o Infermiere Professionali nel più rigoroso rispetto della legge sulla riservatezza dei dati personali (D.Lgs 196/2003).**

Dal 01/01/2004 la Fondazione ha un proprio sito internet: [www.fondazionespada.org](http://www.fondazionespada.org) dal quale è possibile accedere a tutte le informazioni riguardanti la struttura, scaricare tutta la modulistica richiesta, conoscere le attività degli ospiti e mettersi in contatto con loro.

Il sito è in costante aggiornamento, e contiene una pagina chiamata "NEWS" nella quale vengono pubblicati tutti gli avvisi. E' inoltre possibile inviare comunicazioni tramite posta elettronica all'indirizzo: [info@fondazionespada.org](mailto:info@fondazionespada.org) oppure posta elettronica certificata all'indirizzo [info@pec.fondazionespada.org](mailto:info@pec.fondazionespada.org).

## **Fini istituzionali e livelli di assistenza perseguiti**

La Fondazione si propone di svolgere attività di pubblica utilità nel settore dell'assistenza sociale e socio-sanitaria, adeguandola e sviluppandola in ragione dei bisogni socio assistenziali, sanitari e di segretariato sociale, con attenzione particolare agli Ospiti residenti ma anche a utenti del territorio soprattutto se in condizioni di particolare necessità. I livelli di assistenza all'Ospite tendono al raggiungimento del maggior benessere possibile nel rispetto della dignità della persona nella sua interezza. È stato all'uopo predisposto nel marzo 2010 un codice etico.

### **Linee guida per l'assistenza**

La Fondazione ha come imperativo corrispondere alle esigenze dell'Ospite con assoluta aderenza alle necessità individuali della vita quotidiana e a quelle derivanti dalla valutazione del personale sanitario. L'Ospite avrà l'attenzione adeguata alla Sua situazione con particolare sensibilità verso le richieste e le osservazioni che lo stesso riterrà di segnalare. Tutta la struttura è dedicata indistintamente al servizio degli Ospiti, a tutti gli Ospiti con la medesima attenzione e preoccupazione. Pertanto vengono adottate le seguenti pratiche:

- a) definizione del progetto di assistenza individuale da parte dell'equipe multidisciplinare, con la partecipazione dei familiari, che tiene in considerazione anche i desideri dell'Ospite;
- b) monitoraggio continuo della evoluzione della situazione individuale;
- c) adeguamento in tempo reale degli interventi;
- d) aggiornamento periodico del progetto assistenziale;
- e) verifica periodica della aderenza delle prestazioni al progetto individuale e della loro efficacia, anche con incontri con i familiari;
- f) assistenza generale alle necessità dell'Ospite anche mediante un servizio di segretariato sociale.

### **Prestazioni Erogate**

La R.S.A. fornisce agli Ospiti:

- prestazioni di tipo alberghiero: pulizia dei locali, servizio di ristorazione, servizio di lavanderia e guardaroba;
- prestazioni assistenziali e sanitarie: aiuto nella cura e nell'igiene della persona, assistenza diurna e notturna, controllo e assunzione dei farmaci, assistenza infermieristica, attività di riabilitazione;
- prestazioni di tipo ricreativo: momenti di socializzazione e animazione.

L'obiettivo delle attività svolte in struttura è il raggiungimento, recupero e/o mantenimento dell'autonomia della persona garantendo, nel pieno rispetto della dignità della persona stessa, un elevato livello di qualità della vita. A tale scopo per ciascun Ospite, viene predisposto dall'equipe multidisciplinare operante nella struttura un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) aggiornabile periodicamente secondo il modificarsi dello stato di bisogno.

### **Domanda di ammissione**

La domanda di ammissione in R.S.A. va presentata su apposita modulistica all'ufficio amministrativo della Fondazione, tale documentazione è disponibile presso l'ufficio stesso o scaricabile dal sito internet della Fondazione. Alla richiesta va allegata la scheda medica, da compilarsi a cura del medico di base e la scheda sociale da compilarsi dall'Assistente Sociale del comune di provenienza o dal parente referente. La documentazione debitamente compilata in ogni

sua parte va consegnata presso l'ufficio stesso, corredata dai documenti indicati al punto **modalità di accoglimento nella struttura**.

L'ufficio amministrativo provvede all'inserimento del nominativo in lista d'attesa sul portale DSP WAITING LIST SOLUTION. L'inserimento nella lista segue l'ordine cronologico di presentazione della domanda.

Le persone interessate ad accedere alla struttura, appena liberatosi un posto, vengono contattate telefonicamente per l'effettivo ingresso.

Per il ricovero in R.S.A. hanno la precedenza i residenti da almeno 3 anni a Schilpario, quindi le persone residenti in Valle di Scalve, quindi le persone provenienti da fuori la Valle di Scalve.



## Le rette

Le rette di degenza sono stabilite ogni anno dal C.D.A. della Fondazione e sono differenziate a seconda della provenienza e del grado di non autosufficienza definito dalla classificazione (da 1 a 8) disposta dalla Regione Lombardia:

- residenti in Valle di Scalve:
  - Categorie 6-7-8 € 56,00
  - Categorie 1-2-3-4-5 € 60,00
- non residenti in Valle di Scalve:
  - Categorie 6-7-8 € 58,00
  - Categorie 1-2-3-4-5 € 62,00

La Regione Lombardia integra le rette con un contributo rapportato al grado di necessità di assistenza previsto individualmente (le schede SOSIA anzidette).

In caso di assenza temporanea, l'Ospite ha diritto alla conservazione del posto. In tal caso, verrà applicata la retta intera per i primi quindici giorni ed una retta pari all'80% di quella ordinaria per il rimanente periodo; l'assenza oltre il sessantesimo giorno verrà considerata rinuncia al posto.

Entro la fine di marzo di ogni anno viene rilasciata la dichiarazione riferita all'anno precedente, attestante le componenti della retta, in conformità alla D.G.R. 21 marzo 1997, n° 26316, con l'evidenza delle spese sanitarie.

La retta da diritto a:

- alloggio;
- vitto: colazione, pranzo e cena a scelta tra due primi e due secondi (senza prenotazione) oltre ai contorni, merenda e bibite;
- assistenza nello svolgimento delle attività primarie compresi prodotti per l'igiene personale e la biancheria piana;
- assistenza medica (per i posti accreditati) che dal momento dell'ingresso non è più a carico del servizio sanitario nazionale e del medico di base;
- assistenza infermieristica;
- assistenza farmacologia;
- assistenza fisioterapia;
- lavaggio degli indumenti personali;
- attività di animazione;
- assistenza religiosa;
- segretariato sociale.

La struttura gestisce una unità d'offerta socio-sanitaria classificata come residenza sanitaria assistenziale, autorizzata e accreditata dalla Regione Lombardia per n. 53 posti letto.

Restano a carico dell'Ospite:

- trasporti per eventuali ricoveri o visite specialistiche;
- parrucchiere/a;
- estetista.

## **La Giornata e gli orari**

7.00 - 9.30	risveglio e cura della persona
8.15 - 9.15	prima colazione
9.30	Recita S. Rosario e, il giovedì, S. Messa
9.30 - 11.45	Attività occupazionali, terapie mediche, fisioterapia
12.30 - 13.00	pranzo (11,45 al piano protetto)
13.00 - 15.00	relax
16.00	merenda
15.30 - 17.30	attività di animazione
17.30 - 18.20	lettura del quotidiano e visione TV
18.45 - 19.30	cena (17,45 al piano protetto)
19.30 - 21.00	relax e visione TV
21.00 - 07.00	riposo notturno

## Il menù tipo

### PRANZO

- Primi piatti:
- Pasta con varie tipologie di salse e al forno
  - Risotti
  - Minestre - creme - passati
  - Pastina in brodo
- Secondi piatti alternanza di:
- Carni bianche (pollo – tacchino – coniglio – vitello - suino)
  - Carni rosse (polpette – hamburger – bolliti - brasati)
  - Pesce (merluzzo – sogliole – trota - palombo)
- Contorni:
- Insalata tutti i giorni
  - Contorni vari di verdura
  - Polenta 1-2 volte la settimana
  - Purè
- Dolce:
- Frutta fresca intera e frullata
  - Frutta sciroppata (saltuariamente)
  - Budini (2 volte alla settimana)
  - Dolce (torta fresca la domenica)
- Caffè d'orzo:

### CENA

- Primi piatti:
- Minestre in brodo
  - Passati di verdura o creme
  - Riso o pasta (2 sere a settimana)
  - Semolino
- Secondi piatti:
- Uova
  - Formaggi assortiti
  - Affettati
- Contorni:
- Contorni vari di verdure
- Dolce:
- Frutta fresca
  - Frutta sciroppata
  - Frutta cotta

Durante la permanenza nella Fondazione è sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno: se lo si desidera, i medici possono fornire i necessari chiarimenti al riguardo. E' comunque sempre proibito portare alimenti dall'esterno per Ospiti con particolari patologie. I pasti sono serviti dal nostro personale, nelle apposite sale o, in caso di indisposizione dell'Ospite, in camera da letto. Il personale sanitario può prescrivere menù diversificati e diete personalizzate in relazione alle prescrizioni mediche indicate nei PAI. I pasti devono essere consumati nei luoghi e negli orari fissati dalla Fondazione. Previa autorizzazione dei responsabili, durante la somministrazione dei pasti è consentita la presenza di un parente o volontario se l'Ospite necessita di aiuto.



Il menù, approvato dalla Direzione Sanitaria e da una Nutrizionista, è articolato in sette giorni per cinque settimane e adeguato alla stagionalità; si privilegiano prodotti e menù legati alla tradizione locale e ai gusti degli Ospiti. Presso la nostra struttura i parenti e gli amici che lo desiderano possono consumare il pasto con i loro cari. E' in uso un preciso sistema di controllo degli alimenti e della loro manipolazione secondo quanto prevede la legislazione vigente (D.lgs. 155/97 sistema H.A.C.C.P.).

Il servizio di ristorazione viene gestito da una ditta esterna (L'Aquilone di Vilminore di Scalve)

La Fondazione è aperta per le visite dall'esterno dalle 08,00 alle 20,00 con la raccomandazione di non entrare nelle camere durante le operazioni di igiene personale o gli interventi dei sanitari; è richiesto comunque un comportamento adeguato alla tranquillità del soggiorno degli Ospiti. Gli Ospiti possono uscire dalla struttura negli stessi orari, salvo parere contrario del personale sanitario, avvisando il personale del reparto.

Dalle ore 20.00 alle 08.00, in caso di situazioni particolari valutata dal personale sanitario, un familiare è autorizzato/a a fermarsi nelle camere del proprio caro.

## **Modalità di accoglimento nella struttura**

La Fondazione Spada riceve le domande di ingresso tramite posta, mail, fax o consegna a mano. La domanda viene protocollata il giorno dell'arrivo o della consegna preferibilmente con allegata la scheda sanitaria e sociale. Se queste non sono presenti verranno richieste in caso di possibilità di ingresso dell'utente.

Secondo le disposizioni interne alla Fondazione Spada il diritto di ingresso prevede che sia prioritario in caso di disponibilità del posto per un utente che ha presentato domanda e che sia residente nel comune di Schilpario, successivamente la domanda di un utente residente in Valle di Scalve e di seguito in base alla data di protocollo che come detto sopra viene posta il gg. della consegna da parte dell'utente stesso, dei familiari o di un'istituzione.

La parte sanitaria (direttore sanitario e coordinatore) potranno esprimere in base all'utente in ingresso un giudizio positivo o negativo motivando il secondo in forma scritta

Nel momento in cui la Fondazione è in grado di effettuare l'accoglimento, il candidato il familiare che sarà il referente/garante dovranno sottoscrivere l'apposito contratto e consegnare all'Amministrazione i seguenti documenti. Sul sito della Fondazione è presente il modulo di domanda di ricovero, con l'elenco degli esami clinici da presentare.

1. certificato di residenza / autocertificazione;
2. carta di identità;
3. codice fiscale;
4. tessera sanitaria;
5. certificato di invalidità (eventuale);
6. informativa privacy;
7. impossibilità dell'interessato a prestare il proprio consenso;
8. certificato elettorale;
9. il vestiario con il numero avuto dalla struttura;
10. gli esami richiesti (vedasi la modulistica della domanda);
11. eventuali provvedimenti di nomina di tutore e/o amministratore di sostegno;
12. dichiarazione di responsabilità.

Per tutti gli Ospiti è consigliabile portare con sé, gli accertamenti diagnostici e le eventuali cartelle cliniche pregresse, nonché, informare tempestivamente il personale sanitario, delle terapie farmacologiche in atto.

Quindi l'Amministrazione accoglierà il nuovo Ospite verificando la completezza/correttezza della documentazione amministrativa presentata. La documentazione sanitaria dovrà essere consegnata al Coordinatore o all'Infermiera che prenderà in carico il nuovo Ospite e lo accompagnerà all'alloggio assegnatogli dopo avergli presentato la struttura. viene poi visitato dal medico, in presenza di un familiare, per poterne reperire i dati anamnestici.

Segue un incontro con i familiari con i quali i Coordinatori, l'Educatrice Professionale e la Fisioterapista acquisiscono le informazioni per rendere l'inserimento del nuovo Ospite il più agevole possibile e per raccogliere informazioni sullo stato psico-fisico e cognitivo, di particolare importanza nei casi di persone con problemi comportamentali.

L'individuazione e l'assegnazione del posto compete alla Direzione Sanitaria. A quest'ultima compete, altresì, lo spostamento dell'Ospite, in altra stanza, secondo necessità terapeutiche, assistenziali, di socializzazione e logistiche. Tale decisione viene anticipatamente comunicata all'Ospite e, quando necessario, anche ai familiari, in modo da nuocere il meno possibile all'equilibrio psicofisico dello stesso.

Contestualmente all'entrata in struttura, si provvederà al cambio del medico e di residenza.

## **Modalità di dimissione/trasferimento**

Qualora l'Ospite intenda dimettersi deve darne preavviso all'Ufficio amministrativo almeno quindici giorni prima. In caso di mancato o insufficiente preavviso verrà comunque addebitata la retta per il periodo di preavviso previsto. La dimissione avviene:

1. su richiesta dell'Ospite o dei familiari e necessita di un preavviso di 15 giorni;
2. nel termine di 30 giorni dalla data di ammissione, nel caso in cui l'Ospite non risulti idoneo alla vita comunitaria od al posto letto occupato;
3. per sopravvenute condizioni psico-fisiche che non permettano la convivenza dell'Ospite in comunità;
4. per mancato pagamento della retta.

Al momento della dimissione/*trasferimento* dell'Ospite viene compilata dal Direttore Sanitario/Medico della Fondazione una lettera di dimissione/*trasferimento* del paziente che comprende lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi indirizzata al:

- a) medico di base in caso di rientro al domicilio;
- b) Direttore Sanitario di un'altra struttura in caso di trasferimento in altro Istituto;
- c) lettera di accompagnamento al Pronto Soccorso.

Nell'ipotesi di recesso e di risoluzione del presente contratto, nonché le dimissioni, avverranno informa assistita dal Comune e dall'A.T.S. in base all'allegato A) D.G.R. 84/96 del 26/11/2008, previa informativa a cura della Fondazione.

E' previsto il passaggio dell'utente ad altra unità d'offerta interna (C.D.I.). La documentazione dell'utente non subirà variazioni, ma farà parte di un unico fascicolo.

## **Decesso**

In caso di decesso dell'Ospite presso la Fondazione la salma viene composta nei locali del reparto e ne viene autorizzato il trasporto al domicilio secondo le leggi vigenti di polizia mortuaria. Su richiesta dei familiari dell'Ospite defunto, la Fondazione mette a disposizione la camera mortuaria interna alla struttura fino allo svolgimento delle esequie.

## **Documentazione Socio-Sanitaria**

L'Ospite o il parente referente, possono richiedere presso gli uffici amministrativi della Fondazione secondo quanto stabilito dal regolamento di accesso agli atti, compilando l'apposita modulistica predisposta, l'accesso alla documentazione sanitaria nonché copia della stessa. Il rilascio della copia del fascicolo sanitario è previsto entro il termine massimo di 30gg. dalla data della richiesta. Per chi richiede tale documentazione verrà richiesto il rimborso della somma di € 0,20 a foglio.

La consegna avverrà in busta chiusa nel rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dal Reg. UE 2016/679.

## **Fumo**

Per disposizioni di Legge n° 3 /2003 e soprattutto nel rispetto della salute e delle altre persone è assolutamente vietato fumare in tutti i locali della Struttura.

## **Oggetti di valore**

E' preferibile non lasciare incustoditi denaro ed oggetti di valore nelle proprie camere. Si consiglia quindi di trattenere solamente la quantità di denaro strettamente necessaria per le piccole occorrenze quotidiane. Beni di valore possono essere depositati presso gli uffici amministrativi. La custodia è predisposta dal Direttore Generale, nella cassaforte della Fondazione. La struttura non risponde in alcun modo per perdite o furti di denaro ed oggetti personali lasciati presso le proprie camere.

## **Assistenza religiosa**

L'assistenza religiosa è prestata da un Sacerdote del culto cattolico. È a disposizione degli Ospiti una cappella per l'esercizio del culto. La S. Messa è celebrata il giovedì e qualora ci sia disponibilità del sacerdote anche il sabato.

## **Verifica degli impegni presi e adeguamento organizzativo**

La direzione della Fondazione si impegna a:

- verificare annualmente la Carta dei Servizi e attuare le verifiche necessarie;

- realizzare indagini sul grado di soddisfazione dei propri Ospiti/Parenti anche attraverso la regolare somministrazione di questionari di valutazione anonimi;
- adottare interventi di correzione in quelle aree che dovessero risultare non in conformità con quanto ci si è prefissato;
- sensibilizzare il personale della struttura all'attuazione e al rispetto dei principi statuiti nella Carta dei Servizi.

La Fondazione Spada con deliberazione del Consiglio d'Amministrazione, in attuazione del D.lgs. 231/2001, si è dotata del Codice Etico e ha nominato come stabilisce lo stesso decreto l'Organismo di Vigilanza.

## **Miglioramento continuo dell'Ente**

A tal fine il Consiglio d'Amministrazione si impegna a:

- definire, mantenere attive e migliorare le procedure del modello organizzativo e dei processi aziendali;
- formare continuamente e coinvolgere le risorse umane;
- fornire le risorse necessarie.

## **Diritti e doveri dell'Ospite**

### *I diritti dell'Ospite*

La Carta dei Diritti dell'Anziano (vedi D.G.R. 7435/01), uno stralcio è riportato di seguito, riconosce all'anziano il diritto a mantenere la propria individualità e libertà.

L'ospite ha diritto a:

- essere rispettato;
- essere difeso da speculazioni o raggiri;
- una assistenza adeguata al suo stato psico-fisico-sociale;
- conservare e veder rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- essere informato rispetto alle decisioni sanitarie, e non, che lo riguardano;
- essere ascoltato;
- essere protetto anche fisicamente;
- ricevere sempre una risposta ai quesiti posti;
- fruire delle terapie secondo i bisogni;
- vedere rispettata la propria personalità e le notizie ad essa collegate;
- ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nelle pratiche della vita quotidiana;
- mantenere i rapporti con i propri familiari.

### *I doveri dell'Ospite*

- tenere un comportamento improntato al rispetto della vita in comunità;
- collaborare con il personale socio sanitario e assistenziale della struttura;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura;
- avvisare il responsabile di reparto quando esce dalla struttura da solo o accompagnato dai propri parenti/conoscenti;
- tenere in camera bevande e cibi, in particolare se dannosi per la salute dell'Ospite (bevande alcoliche, cibi nocivi per la dieta in atto);
- è assolutamente vietato conservare in camera farmaci o medicazioni che non siano stati prescritti e consegnati dall'equipe sanitaria della Fondazione

## Rapporto coi signori parenti e visitatori

I familiari e i conoscenti degli Ospiti sono invitati a visitare periodicamente la persona ricoverata affinché non si interrompa la normale continuità affettiva.

Non è consentito interrompere le attività socio-sanitarie strutturate individualmente per l'Ospite (attività motorie, attività educative ecc.), così come è vietato prestare allo stesso assistenza che non rispetti le indicazioni del personale infermieristico e/o assistenziale (es. mobilitazione, alzate dal letto, ecc.).

I familiari sono tenuti, in ogni caso, a rispettare le indicazioni del personale in servizio, astenendosi dal prendere iniziative senza la necessaria autorizzazione.

Ai signori parenti e a tutti i visitatori chiediamo di osservare alcune cautele:

- non entrare nelle stanze durante le operazioni di igiene delle persone e dei locali e gli interventi dei sanitari;
- offrire eventualmente al proprio congiunto solo alimenti (es.: gelato, caramelle, frutta, ecc. ...) "approvati" dal personale sanitario;
- intervenire nell'assistenza diretta agli Ospiti solo se autorizzati dal personale di servizio;
- riferire eventuali suggerimenti/osservazioni non al personale di assistenza ma al Coordinatore o all'Infermiere Professionale, o utilizzare l'apposito modulo presente presso la cassetta delle lettere all'ingresso della struttura;
- avvisare il personale, avendone anche l'autorizzazione, prima di accompagnare fuori dalla struttura il proprio congiunto/amico/conoscente;
- rispettare gli obiettivi che l'equipe multidisciplinare si pone per l'Ospite;
- la Fondazione declina ogni responsabilità nei confronti degli Ospiti durante le loro uscite, a meno che essi siano accompagnati dal personale della Fondazione.

## Ufficio Pubblica Tutela – U.P.T.

In ottemperanza a quanto richiesto dalla Regione Lombardia con D.G.R. n° 8/10884 del 23/12/2009, l'A.T.S. ha istituito l'Ufficio di Pubblica Tutela come strumento di tutela delle persone che intendono usufruire delle prestazioni erogate dai servizi dell'A.T.S. e delle strutture sanitarie e socio-sanitarie. L'Ufficio di Pubblica Tutela interviene perché siano resi effettivi e fruibili i diritti degli utenti previsti dalla legislazione nazionale e regionale verificando, inoltre, che siano rispettate le condizioni stabilite dalla Carta dei servizi.

L'utente e la famiglia per lamentele/segnalazioni di disservizi con la Fondazione può rivolgersi tramite n° verde **800447722** al servizio apposito dell'A.T.S. Bergamo negli uffici U.P.T.-A.T.S. U.R.P.-S.S.T. Bergamo, oppure via mail al seguente indirizzo di posta elettronica [upt@ats-bg.it](mailto:upt@ats-bg.it), oppure all'ufficio U.R.P. dell'A.S.S.T Bergamo Est al n° 035/3063783 o via mail al seguente indirizzo di posta elettronica [upr@asst-bergamoest.it](mailto:upr@asst-bergamoest.it)

## Ufficio Relazioni con il Pubblico – U.R.P.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è il punto di riferimento a disposizione degli Ospiti e dei familiari delle R.S.A. Fondazione "Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve" O.N.L.U.S., per richieste, comunicazioni e segnalazioni.

*Contatti*

Ufficio

tel. 0346/55068

[info@fondazionepada.org](mailto:info@fondazionepada.org)

*Orari*

L'apertura al pubblico dell'Ufficio è dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 12.00, previo appuntamento.

### *Le funzioni*

Le funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono così indicate:

- ascolto di problemi/segnalazioni da parte dell'Ospite, relativamente al rapporto con i servizi della Struttura;
- risposta a segnalazioni di immediata soluzione e verbalizzazione per una adeguata valutazione da parte della Direzione;
- accoglienza di osservazioni, proposte e reclami assicurando risposta entro 15 giorni lavorativi;
- accoglimento di proposte tese ad ottimizzare la qualità dei servizi;
- somministrazione di questionari ed indagini sulla soddisfazione degli Ospiti.

Le persone incaricate per le visite guidate alla struttura sono il Direttore Generale o i Coordinatori.

Per gli Ospiti e familiari è disponibile, il "Documento di reclamo/segnalazione/encomio all'Ufficio di Relazioni con il Pubblico" (allegato al presente documento) oppure presso gli Uffici Amministrativi.

La Direzione delle R.S.A. "Fondazione "Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve" O.N.L.U.S.," promuove la campagna di rilevazione della qualità percepita attraverso una somministrazione di questionari di gradimento dei servizi ad Ospiti e familiari. Il questionario anonimo, consente di esprimere un giudizio sull'organizzazione della R.S.A., al fine di procedere sulla strada del miglioramento continuo dei servizi. I risultati della campagna (c.d. customer satisfaction), vengono resi pubblici mediante un incontro e distribuiti ai familiari/Ospiti che ne fanno richiesta.

## **Disposizioni finali**

Per tutto quanto non previsto nella presente Carta dei Servizi, dal Regolamento e dal Contratto d'ingresso, si rimanda alle disposizioni della normativa nazionale e regionale in materia.

## Allegato 1: modulo di segnalazione suggerimenti, reclami, encomi

<input type="checkbox"/> RECLAMO	<input type="checkbox"/> SEGNALAZIONE	<input type="checkbox"/> ENCOMIO
Quando .....		
Dove .....		
Descrizione ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....		

### Generalità del dichiarante *(facoltative)*

Nome e Cognome :.....

Indirizzo ..... Tel.:..... Cell.:.....

Professione :..... e-mail:.....

Scolarità:       nessuna                       media inferiore                       elementare  
                     media superiore                       universitaria                       post universitaria

### Modalità di consegna del presente modulo:

- 1) servizio postale
- 2) posta elettronica normale o certificata
- 3) apposito raccoglitore situato all'ingresso della Fondazione, accanto ai distributori di bevande
- 4) consegna brevi mano all'ufficio amministrativo

*Alle eventuali segnalazioni verrà dato riscontro entro 30 giorni.*

In base alle recenti norme sulla privacy D.lgs. 196/03 acconsento al trattamento dei miei dati personali (se e solo se forniti) per i soli fini cui è destinato il presente modulo, da parte della sola amministrazione della Fondazione O.N.L.U.S. "Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve".

**Allegato 2: QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA  
QUALITA' DEL SERVIZIO RISERVATO AD OSPITI E  
PARENTI DEGLI STESSI**



## FONDAZIONE BARTOLOMEA SPADA

### QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISERVATO AI PARENTI

Il presente questionario è rivolto ai familiari degli Ospiti ricoverati alla Fondazione “Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve”.

La risposta alle domande formulate ci aiuterà a migliorare la qualità dei servizi erogati dall’Ente.

Il modulo potrà essere restituito in forma anonima oppure sottoscritto.

Data di compilazione <sup>(1)</sup>: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

-----

Lei è <sup>(2)</sup>:

(grado di parentela ( \_\_\_\_\_ ))

-----

Sesso <sup>(3)</sup>:

maschio

femmina

Età <sup>(4)</sup>:

\_\_\_\_\_ anni

-----

Grado di scolarizzazione <sup>(5)</sup>:

nessuno

diploma

scuola dell’obbligo

laurea

Impiego/condizione professionale <sup>(6)</sup>:

\_\_\_\_\_

-----

Con quale frequenza riceve visita o, se parente, fa abitualmente visita al Suo familiare o videochiama <sup>(7)</sup>?

tutti i giorni

1 volta la settimana

2 / 3 volte la settimana

1 volta al mese

raramente

Il Suo familiare, è ricoverato da <sup>(8)</sup>:

meno di 6 mesi

da 6 mesi a 2 anni

oltre 2 anni

-----



## FONDAZIONE BARTOLOMEA SPADA

### QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISERVATO AI PARENTI

Come giudica le modalità di prenotazione del ricovero <sup>(9)</sup>?

- semplici  complesse

Come giudica il tempo d'attesa per il ricovero <sup>(10)</sup>?

- accettabile  eccessivamente lungo

Come giudica l'accoglienza ricevuta all'ingresso nella struttura <sup>(11)</sup>?

- insufficiente  sufficiente  
 buona  eccellente

Le informazioni sull'organizzazione del Reparto che ha ricevuto al momento dell'accoglienza, sono <sup>(12)</sup>:

- insufficienti  sufficienti  
 buone  eccellenti



Come valuta la disponibilità all'ascolto del personale sanitario durante i contatti telefonici e le visite programmate <sup>(13)</sup>?

- insufficiente  sufficiente  
 buona  eccellente

Come considera l'approccio assistenziale garantito dal personale ausiliario <sup>(14)</sup>?

- insufficiente  sufficiente  
 buono  eccellente

Come considera il rapporto umano esistente tra il personale di assistenza e gli Ospiti <sup>(15)</sup>?

- insufficiente  sufficiente  
 buono  eccellente

Come considera il rapporto umano esistente tra il personale dell'Ente ed i parenti degli Ospiti <sup>(16)</sup>?

- insufficiente  sufficiente  
 buono  eccellente



Come considera i Suoi rapporti con la Direzione Generale <sup>(17)</sup>?

- insufficienti  sufficienti  
 buoni  eccellenti



## FONDAZIONE BARTOLOMEA SPADA

### QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISERVATO AI PARENTI

Come considera i Suoi rapporti con la Direzione Sanitaria <sup>(18)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficienti | <input type="checkbox"/> sufficienti |
| <input type="checkbox"/> buoni         | <input type="checkbox"/> eccellenti  |

Come considera i Suoi rapporti con i Medici <sup>(19)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficienti | <input type="checkbox"/> sufficienti |
| <input type="checkbox"/> buoni         | <input type="checkbox"/> eccellenti  |

Come considera i Suoi rapporti con il Coordinatore <sup>(20)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficienti | <input type="checkbox"/> sufficienti |
| <input type="checkbox"/> buoni         | <input type="checkbox"/> eccellenti  |

Come valuta le strategie di prevenzione e contenimento del contagio adottate in questi anni a tutela della salute degli Ospiti <sup>(21)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficienti | <input type="checkbox"/> sufficienti |
| <input type="checkbox"/> buoni         | <input type="checkbox"/> eccellenti  |

Come valuta la qualità delle cure igieniche garantite agli Ospiti <sup>(22)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buona         | <input type="checkbox"/> eccellente  |

Come giudica la cura della persona <sup>(23)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buona         | <input type="checkbox"/> eccellente  |

Ritiene che l'abbigliamento degli Ospiti sia sufficientemente curato <sup>(24)</sup>?

- |                             |                             |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> si | <input type="checkbox"/> no |
|-----------------------------|-----------------------------|

Come giudica il servizio di lavanderia <sup>(25)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buono         | <input type="checkbox"/> eccellente  |



## FONDAZIONE BARTOLOMEA SPADA

### QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISERVATO AI PARENTI

La struttura a Suo avviso si è tempestivamente mossa per ridurre la solitudine derivante dall'isolamento causato dalla pandemia <sup>(26)</sup>?

- |                          |               |                          |             |
|--------------------------|---------------|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | insufficiente | <input type="checkbox"/> | sufficiente |
| <input type="checkbox"/> | buono         | <input type="checkbox"/> | eccellente  |

-----

Come giudica gli orari della struttura (sveglia, alzate dal letto, pasti, ecc.) <sup>(27)</sup>?

- |                          |          |                          |            |
|--------------------------|----------|--------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | adeguati | <input type="checkbox"/> | inadeguati |
|--------------------------|----------|--------------------------|------------|

-----

Come giudica l'attenzione da parte del personale al rispetto della riservatezza degli Ospiti <sup>(28)</sup>?

- |                          |               |                          |             |
|--------------------------|---------------|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | insufficiente | <input type="checkbox"/> | sufficiente |
| <input type="checkbox"/> | buona         | <input type="checkbox"/> | eccellente  |

-----

Come giudica l'assistenza medica fornita agli Ospiti <sup>(29)</sup>?

- |                          |               |                          |             |
|--------------------------|---------------|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | insufficiente | <input type="checkbox"/> | sufficiente |
| <input type="checkbox"/> | buona         | <input type="checkbox"/> | eccellente  |

-----

Come valuta l'assistenza infermieristica <sup>(30)</sup>?

- |                          |               |                          |             |
|--------------------------|---------------|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | insufficiente | <input type="checkbox"/> | sufficiente |
| <input type="checkbox"/> | buona         | <input type="checkbox"/> | eccellente  |

-----

Viene abitualmente informato con linguaggio chiaro e semplice su eventuali malattie e sugli interventi sanitari effettuati <sup>(31)</sup>?

- |                          |          |                          |           |
|--------------------------|----------|--------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | mai      | <input type="checkbox"/> | raramente |
| <input type="checkbox"/> | talvolta | <input type="checkbox"/> | sempre    |

-----

Ritiene di essere sufficientemente coinvolto dagli operatori sanitari nelle decisioni che La riguardano o riguardano il proprio familiare <sup>(32)</sup>?

- |                          |          |                          |           |
|--------------------------|----------|--------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | mai      | <input type="checkbox"/> | raramente |
| <input type="checkbox"/> | talvolta | <input type="checkbox"/> | sempre    |
-



QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA  
QUALITA' DEL SERVIZIO RISERVATO AI  
PARENTI

Come valuta gli interventi di riabilitazione <sup>(33)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficienti | <input type="checkbox"/> sufficienti |
| <input type="checkbox"/> buoni         | <input type="checkbox"/> eccellenti  |



Come valuta l'attività di animazione <sup>(34)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buona         | <input type="checkbox"/> eccellente  |



Come valuta l'assistenza religiosa <sup>(35)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buona         | <input type="checkbox"/> eccellente  |



Come giudica globalmente la professionalità del personale <sup>(35)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buona         | <input type="checkbox"/> eccellente  |



Ritiene di essere stato adeguatamente informato (in contenuti e tempistiche) sulle condizioni di salute del parente <sup>(37)</sup>?

- |                                     |                                |
|-------------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> per nulla  | <input type="checkbox"/> poco  |
| <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> molto |



Sente di essere stato accolto in modo adeguato rispetto al bisogno di rassicurazione circa le condizioni di salute del parente in questo periodo di emergenza sanitaria <sup>(38)</sup>?

- |                                     |                                |
|-------------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> per nulla  | <input type="checkbox"/> poco  |
| <input type="checkbox"/> abbastanza | <input type="checkbox"/> molto |



Dopo il ricovero presso l'Ente, ritiene che nel complesso ci siano stati miglioramenti nel Suo stato psicofisico o del Suo parente / altro <sup>(39)</sup>?

- |                             |                             |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> si | <input type="checkbox"/> no |
|-----------------------------|-----------------------------|



## FONDAZIONE BARTOLOMEA SPADA

### QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISERVATO AI PARENTI

Se dovesse fornire un giudizio complessivo, è soddisfatto del ricovero nella struttura <sup>(40)</sup>?

- |                          |            |                          |       |
|--------------------------|------------|--------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | per nulla  | <input type="checkbox"/> | poco  |
| <input type="checkbox"/> | abbastanza | <input type="checkbox"/> | molto |



Si desidera inoltre evidenziare alla Direzione dell'Ente che (esprimere l'oggetto della segnalazione) <sup>(41)</sup>:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Si desidera inoltre comunicare alla Direzione dell'Ente che (esprimere eventuali suggerimenti) <sup>(42)</sup>:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---