



ISTITUZIONI
DON CARLO BOTTA

Don Carlo Botta

la carta dei servizi

la carta dei servizi

PRESENTAZIONE	4	
CENNI STORICI	5	
DOVE SIAMO	7	come raggiungerci
ORARI VISITE	8	
LA RESIDENZA	9	descrizione unità
	10	impegni e programmi
		condizioni per l'accesso
		gestione lista di attesa
	11	criteri di accoglienza
	12	a. aspetti sociali
		b. aspetti sanitari
LA CURA DELL'OSPITE	13	presa in carico dell'ospite
	15	dimissioni
LA GIORNATA TIPO	17	
I SERVIZI OFFERTI	18	servizio medico
	20	servizio infermieristico
		servizio fisioterapico
		servizio educativo e di animazione
	22	servizio assistenziale
		altri servizi
LA RISTORAZIONE	25	menù invernale e menù estivo
	27	diete particolari e speciali
L'ORGANIGRAMMA	28	
LA RETTA	29	tipologie di rette
	30	customer satisfacion
	31	segnalazioni e reclami
		contenzioso
LA SICUREZZA	31	norme generali
	32	assicurazioni
CONTATTI	33	
LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO	35	





Una volta, visitando una casa per anziani, papa Benedetto XVI disse: «La qualità di una società, vorrei dire di una civiltà, si giudica anche da come gli anziani sono trattati e dal posto loro riservato nel vivere comune».

Casa S. Chiara, che fa parte delle Istituzioni don Carlo Botta, nel suo dna custodisce questo spirito e nelle stagioni culturali che, a ondate, si susseguono nel tempo, tiene ferma la convinzione che l'attenzione agli anziani e alle persone che vivono condizioni di fragilità fa la differenza di una civiltà. La carta dei servizi, qui presentata come strumento che descrive la struttura e i servizi di Casa S. Chiara, nasce da una storia che ha sempre sostenuto una cultura di vicinanza agli anziani, una disposizione all'accompagnamento affettuoso e solidale e una valorizzazione della loro sapienza di vita, secondo l'insegnamento del messaggio cristiano: «Non trascurare i discorsi dei vecchi, perché anch'essi hanno imparato dai loro padri; da loro imparerai il discernimento e come rispondere nel momento del bisogno» (Sir 8,9)

il Presidente

Don Arturo Bellini

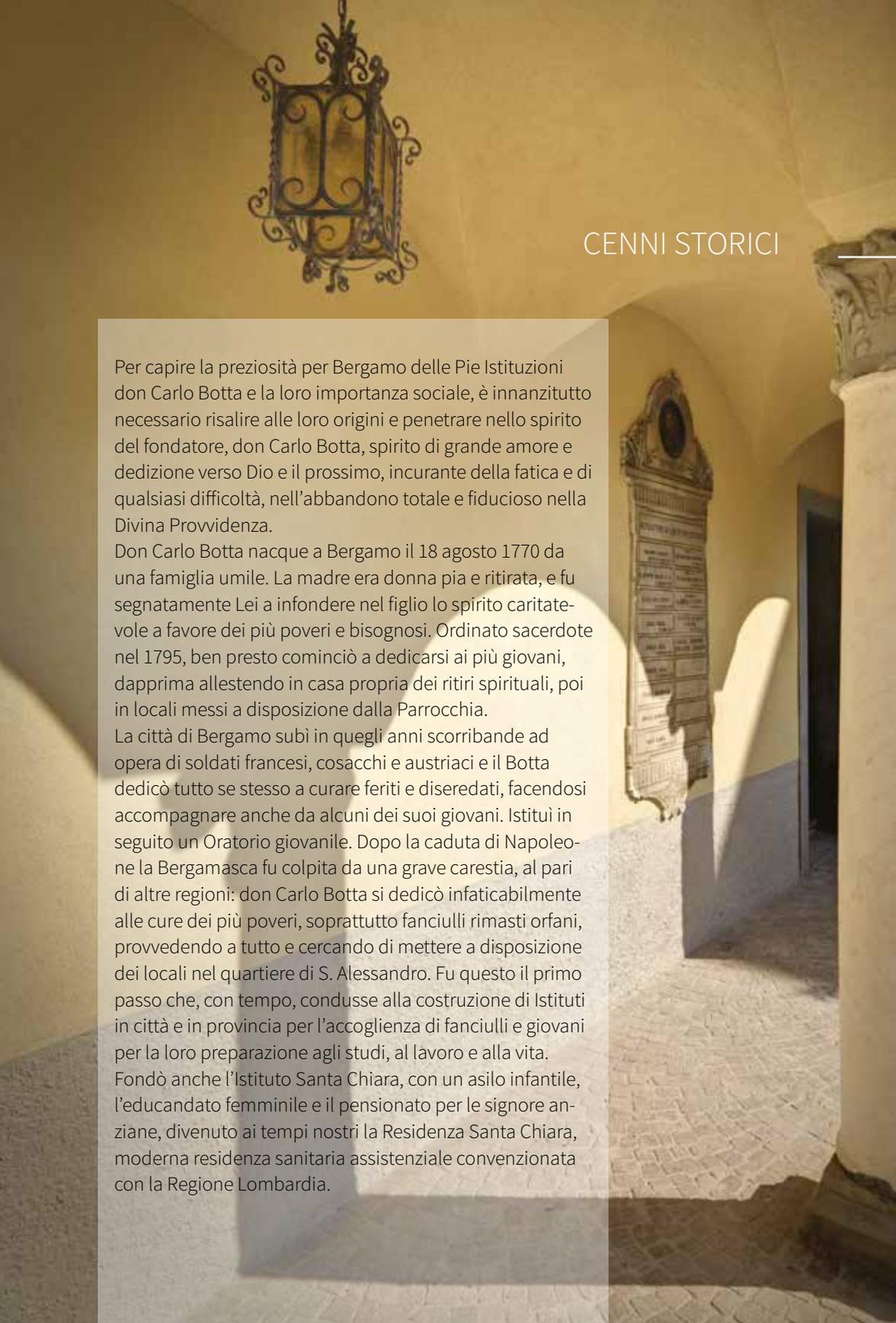
A. A. Bellini

PRESENTAZIONE

La carta dei servizi è una mappa, messa a disposizione di tutti, in particolare delle ospiti e dei familiari della RSA S. Chiara, per far conoscere finalità e obiettivi della struttura e le prestazioni offerte per accogliere, accompagnare e sostenere, in modo adeguato, le persone ospiti della Casa. È uno strumento importante per valutare il servizio dato e per dare suggerimenti che siano di aiuto a migliorare la qualità delle prestazioni, così da rispondere, in modo sempre più idoneo e soddisfacente, alle aspettative degli ospiti e dei loro familiari.

Segnalazioni e consigli saranno presi in debita considerazione, per garantire un soggiorno accogliente e confortevole, secondo lo spirito del fondatore della casa, don Carlo Botta, sacerdote originario della parrocchia di S. Alessandro in Colonna, da tutti ricordato come un grande uomo della carità, un prete di bontà, un educatore che evocava nello spirito e nelle capacità S. Filippo Neri, sacerdote famoso in tutta Roma per le sue straordinarie doti di animatore e formatore dei giovani.





CENNI STORICI

Per capire la preziosità per Bergamo delle Pie Istituzioni don Carlo Botta e la loro importanza sociale, è innanzitutto necessario risalire alle loro origini e penetrare nello spirito del fondatore, don Carlo Botta, spirito di grande amore e dedizione verso Dio e il prossimo, incurante della fatica e di qualsiasi difficoltà, nell'abbandono totale e fiducioso nella Divina Provvidenza.

Don Carlo Botta nacque a Bergamo il 18 agosto 1770 da una famiglia umile. La madre era donna pia e ritirata, e fu segnatamente Lei a infondere nel figlio lo spirito caritatevole a favore dei più poveri e bisognosi. Ordinato sacerdote nel 1795, ben presto cominciò a dedicarsi ai più giovani, dapprima allestendo in casa propria dei ritiri spirituali, poi in locali messi a disposizione dalla Parrocchia.

La città di Bergamo subì in quegli anni scorribande ad opera di soldati francesi, cosacchi e austriaci e il Botta dedicò tutto se stesso a curare feriti e diseredati, facendosi accompagnare anche da alcuni dei suoi giovani. Istituì in seguito un Oratorio giovanile. Dopo la caduta di Napoleone la Bergamasca fu colpita da una grave carestia, al pari di altre regioni: don Carlo Botta si dedicò infaticabilmente alle cure dei più poveri, soprattutto fanciulli rimasti orfani, provvedendo a tutto e cercando di mettere a disposizione dei locali nel quartiere di S. Alessandro. Fu questo il primo passo che, con tempo, condusse alla costruzione di Istituti in città e in provincia per l'accoglienza di fanciulli e giovani per la loro preparazione agli studi, al lavoro e alla vita.

Fondò anche l'Istituto Santa Chiara, con un asilo infantile, l'educandato femminile e il pensionato per le signore anziane, divenuto ai tempi nostri la Residenza Santa Chiara, moderna residenza sanitaria assistenziale convenzionata con la Regione Lombardia.



Al termine della sua intensa vita, Don Carlo Botta poté coronare il grande sogno del suo apostolato, quello di operare infaticabilmente per i piccoli, i poveri e i più bisognosi, confidando nell'aiuto certo della Divina Provvidenza, a cui tornò il 20 dicembre 1849.

Il 10 marzo 1913, il giorno dopo la traslazione dei resti mortali di don Botta, dal cimitero di san Giorgio alla chiesa di San Carlo, in via S. Alessandro, per la sepoltura privilegiata, il vescovo di Bergamo Radini Tedeschi così parlò delle opere avviate e sostenute da questo prete bergamasco, con un apostolato "umile e grande, contrariato e benedetto che gli costò sudori e lacrime, sacrifici senza posa e senza misura": *Testimoni sicuri della sua vita santa stanno le opere fondate e riordinate dal Botta.*

È una vera litania di istituzioni: l'opera degli esercizi spirituali, l'oratorio dell'Annunziata; le scuole gratuite, le scuole serali, la Compagnia di San Luigi; vari altri oratori maschili e femminili, l'orfanotrofio di San Martino, da lui riordinato; il monastero di San Benedetto, per opera di lui, riaperto; il primo asilo d'infanzia maschile e femminile in diocesi e si può dire in Italia, aperto con savio e pratico criterio; le confraternite, le congregazioni pie, l'aiuto a chierici, tante opere di carità che è prodigio possa egli solo avere compiuto; e soprattutto le sue opere massime: quella di San Carlo per la gioventù abbandonata e per le scuole d'arti e mestieri; quella di S. Chiara per donne e fanciulle abbandonate e quella di S. Antonino, ove fu prima l'oratorio e poi per il ritiro di sacerdoti vecchi ed infermi.

DOVE SIAMO

La Residenza è collocata nel Comune di Bergamo in via Garibaldi 5 nel centro cittadino ed è accessibile sia con mezzi pubblici (bus comunali n. 9A e 9B) che con mezzi propri. Le visite alla Residenza sono da considerarsi come un reale impegno ed una concreta disponibilità da parte dell'Ente gestore; esse permettono un primo livello di conoscenza da parte sia dei futuri utenti che dei loro familiari. Responsabile di tutte le visite guidate all'interno della Residenza da parte degli utenti potenziali e loro familiari è il Direttore della Residenza cui spetta il compito, avvalendosi del supporto della coordinatrice infermieristica o di altre risorse interne, di illustrare tutti i servizi offerti dalla Residenza durante la visita guidata.

Come raggiungerci

La RSA Santa Chiara si trova in via Giuseppe Garibaldi 5 a Bergamo.

Per chi viaggia in auto:

Seguire la Strada statale 671 della Val Seriana, imboccare l'uscita "BERGAMO - AUTOSTRADA" e procedere seguendo le indicazioni per Bergamo centro. Superare il primo semaforo di via Autostrada dopo la rotonda, tenendo la corsia più a sinistra. Al semaforo successivo svoltare a sinistra lungo via S. Giorgio e successivamente subito a destra.



Procedere dritti per circa 1 km e alla fine di via Palma il Vecchio, al semaforo, imboccare via Francesco Nullo. Procedere quindi fino al semaforo, all'incrocio con via Giuseppe Mazzini e svoltare a destra. Proseguire per circa 300 metri, dove sulla sinistra si trova la RSA Santa Chiara.

Per chi viaggia con i mezzi pubblici:

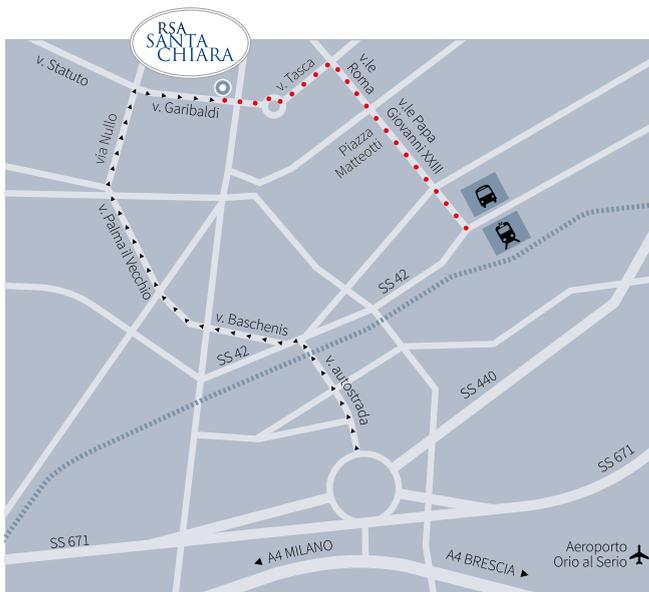
ATB: la RSA Santa Chiara è raggiungibile prendendo i bus comunali n. 9A e 9B

SAB: dalla stazione dei pullman è possibile raggiungere la struttura in circa 15 minuti a piedi. Procedere lungo viale Papa Giovanni XXIII, verso Città Alta. Proseguire poi lungo viale Roma e all'incrocio con via Vittore Tasca, svoltare a sinistra. Arrivati alla Rotonda dei Mille, imboccare via Giuseppe Garibaldi. Dopo il semaforo pedonale, al civico n. 5, si trova la nostra RSA.

L'Istituto dispone di mezzo proprio per il trasporto delle Ospite in caso di bisogno.

ORARI VISITE

L'orario di visita è libero nelle ore diurne e regolamentato dalle 20.00 alle 8.00 (AC 2.5 DGR n. 7435/01). La Residenza è aperta e accessibile tutti i giorni dell'anno. Gli uffici amministrativi sono aperti da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00. È possibile, su appuntamento, rivolgersi all'amministrazione anche di sabato.



LA RESIDENZA

Descrizione unità

La Residenza SANTA CHIARA di Bergamo è un'istituzione religiosa il cui mandato e obiettivo è quello di dare una risposta ai bisogni assistenziali di persone anziane (di sesso femminile) che non hanno la possibilità di affrontare i problemi legati all'età o a patologie proprie delle persone anziane in un contesto non assistito da personale assistenziale e sanitario. L'obiettivo non è quello di sanitarizzare l'assistenza ma di fornire quei servizi utili a mantenere più a lungo possibile le capacità psico-fisiche degli ospiti offrendo comunque uno spazio di vita reale, adeguato alle esigenze e alle condizioni delle Signore accolte.

L'ente gestore è abilitato all'esercizio dell'unità di offerta in base al D.D. della Provincia n.2620 del 03 settembre 2003 nel rispetto delle disposizioni regionali e della vigente normativa, relativamente a n. 100 posti letto ordinari.

La Residenza Santa Chiara è accreditata presso la Regione Lombardia per 100 ospiti (Deliberazione n. 255 del 14 luglio 2010) ed è iscritta nel registro regionale istituito presso la Direzione Generale Famiglia, Solidarietà Sociale e Volontariato della Regione Lombardia.



Attualmente, la Residenza è organizzata su sei nuclei che offrono ospitalità a 100 donne ciascuna in camere con servizi igienici a 1, 2, 3 letti.

Ogni nucleo dispone di sala da pranzo, infermeria, bagni protetti e spazi comuni per attività ricreative e per altri servizi. Inoltre in comune per tutte le ospiti, all'interno della Residenza si trovano: al piano terra un salone polifunzionale per attività riabilitative, un laboratorio per attività manuali o di piccolo gruppo, una palestra per attività fisioterapica, due salottini per le visite con i familiari o gli amici, la sala bar (con distributori automatici); al primo piano uno spazioso cortile interno e infine al secondo piano una cappella e un salone dotato di attrezzatura per le attività con le signore (maxischermo, lavagna interattiva, proiettore per il cinema e le video riprese della messa, quotidianamente celebrata in istituto e video trasmessa a circuito chiuso su un canale interno della struttura).

La Residenza è dotata di una propria Farmacia interna e di un prontuario farmaceutico che viene regolarmente aggiornato.

Impegni e programmi

Le procedure di intervento della Residenza sono descritte in protocolli che danno le specifiche per mantenere elevato il livello di prestazione.

I protocolli sono rivisti ogni due anni al fine di apportare le modifiche necessarie per superare eventuali punti critici.

La Residenza essendo una struttura

accreditata presso la Regione Lombardia rispetta gli standard proposti dal Progetto Obiettivo Anziani sia per gli aspetti strutturali che per quelli assistenziali. Per il personale in particolare i parametri proposti sono ampiamente superati.

La gestione degli alimenti è normata dal piano H.A.C.C.P che viene verificato annualmente da Consulenti esterni. La Residenza si avvale della collaborazione del Centro Biomedico Bergamasco (struttura accreditata con il Servizio Sanitario Regionale (SSR) Certif. ISO 9001:2008) per gli esami ematochimici.

La sicurezza è aderente agli standard previsti dalla Legge 81/2008.

Condizioni per l'accesso

Per poter accedere alla RSA è necessario aver superato i 65 anni di età, fatto salvo eccezioni comprovate dalla ATS, ed essere di sesso femminile.

Gestione lista d'attesa

L'accesso alla Residenza Santa Chiara di Bergamo avviene attraverso l'iscrizione ad una lista di attesa gestita dalla Direzione che, insieme al Responsabile Sanitario, valuta la domanda secondo i criteri previsti dal Regolamento interno, ossia:

- a. disponibilità dei posti;
- b. effettivo stato di bisogno personale e familiare e ragioni della decisione di richiedere l'ingresso nella residenza;
- c. certificato del medico curante, su apposito modulo, corredato da

tutti gli esami ritenuti utili dalla Direzione della RSA;

- d. visita medica effettuata dal Medico della RSA che accerti il reale stato di salute del richiedente, l'assenza di malattie infettive o contagiose e di impedimenti psicofisici al suo inserimento nella comunità;
- e. priorità riconosciuta sulla base della seguente graduatoria:
 - residenti in Bergamo (priorità 1)
 - residenti in provincia di Bergamo (priorità 2)
 - residenti in Lombardia (priorità 3)

Criteri di accoglienza

All'atto della presentazione della domanda di ingresso corredata di tutti i documenti richiesti, verrà dalla Reception fissato un colloquio con la Direzione per entrare nel merito delle ragioni che hanno portato alla decisione di chiedere l'ingresso in RSA. Il giorno del colloquio verrà effettuata anche una visita della Casa con persona dedicata (nell'ordine il Coordinatore infermieristico, il fisioterapista o un animatore) durante la quale vengono incoraggiati brevi colloqui con le diverse figure professionali presenti nella RSA. I temi affrontati nel corso del colloquio e della visita alla Residenza andranno



ad indagare la situazione del candidato e ad informare le famiglie circa i criteri di priorità adottati dalla RSA Santa Chiara:

a. Gli aspetti sociali

- *Residenza:*
la residenza nel comune di Bergamo, in particolare nel quartiere della Parrocchia di Sant’Alessandro in Colonna, ed in secondo luogo in paesi vicini costituisce criterio preferenziale. Si intende con ciò sradicare il meno possibile dal proprio contesto la persona che verrà ospitata dalla Residenza Santa Chiara.
- *Condizione familiare:*
la persona sola senza alcun parente diretto che si possa occupare di lei ha maggior possibilità di essere ammessa alla Residenza Santa Chiara.
- *Le collaboratrici dei sacerdoti e le familiari dei religiosi e delle religiose* hanno, per scelta sancita dallo statuto, un accesso facilitato.
- *La disponibilità* dei posti nella Residenza Santa Chiara in relazione alle condizioni di autosufficienza.

b. Gli aspetti sanitari

- Attraverso la valutazione delle condizioni fisiche e psichiche in base alla documentazione sanitaria presentata. Dopo una prima valutazione della documentazione,

il soggetto viene invitato a visita medica prima di essere ammesso alla lista di accettazione. Vengono tenuti in particolare evidenza gli aspetti comportamentali che non possono essere adeguatamente gestiti nella nostra struttura quali: la tendenza alla fuga derivante da deterioramento mentale stabilizzato, lo stato di deterioramento mentale con disordini comportamentali gravi, stati psicotici - cronici con tendenza alla riacutizzazione, sono aspetti ingestibili nella nostra struttura. Viceversa situazioni anche gravi psico - fisiche che necessitino di interventi assistenziali massicci ma privi da disordini comportamentali possono essere adeguatamente gestiti.

- Malattie infettive con alto rischio di contagio della comunità costituiscono impedimento assoluto all’iscrizione nella lista di attesa. È implicito che una documentazione sanitaria insufficiente o di data non recente preclude la valutazione. L’ospite verrà presentato a tutti gli altri componenti della comunità, e inserito nella vita della casa avendo presente che tale momento riveste una importanza fondamentale nella sua vita. Successivamente si procederà all’assegnazione della camera e del posto tavola; tali soluzioni dovranno essere attentamente valutate.

LA CURA DELL'OSPITE

Presa in carico dell'ospite

Fissato il giorno e l'orario di ingresso della nuova ospite in RSA, l'Equipe della Residenza valuta quale può essere la compagnia più idonea per la nuova ospite, definendo così quale camera e quale posto a tavola assegnargli. Non si effettuano, se non eccezionalmente, ricoveri nei giorni di sabato, domenica e festivi.

Stabilito tutto ciò, l'amministrazione prepara una Scheda informativa di accoglienza relativa alla nuova ospite che, nei giorni immediatamente precedenti l'ingresso, verrà posizionata nell'ambulatorio medico e nel libro delle consegne, affinché ne prendano visione tutti gli operatori della Casa (inclusi i fisioterapisti, gli animatori e il personale della lavanderia).

Il giorno dell'ingresso, l'ospite e i suoi familiari vengono accolti da un'équipe di accoglienza composta da:

- Direttore
- Direttore Sanitario o medico
- Coordinatrice infermieristica
- Infermiere
- Fisioterapista
- Personale ausiliario
- Animatore



Vengono inoltre consegnati ai parenti i seguenti documenti:

- Codice Etico
- Regolamento interno
- Autorizzazione all'utilizzo dei dati in conformità al Decreto Legislativo 196/2003 sulla privacy
- Modulo di variazione della residenza
- Contratto di ricovero con impegno al pagamento della retta
- CRS-SIS Trattamento dei dati personali riguardanti il FSE
- Questionario di soddisfazione

Il personale sanitario e assistenziale coinvolto procede alla stesura del Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS) dell'ospite, ogni figura coinvolta dovrà completare, nelle tempistiche stabilite, la parte di fascicolo di sua competenza, per ultimare entro 3 giorni il FaSaS. L'ospite viene accompagnata nella propria camera, dove verranno riposti e sistemati oggetti, indumenti e biancheria personale negli appositi spazi e dove sarà sottoposta alla valutazione multidisciplinare, nonché a:

- Esame obiettivo
- ECG
- Valutazione fisioterapica, educativa, infermieristica ed assistenziale.

Gli operatori seguiranno la nuova arrivata, cercando di facilitarne l'inserimento nella vita della Casa, di comprenderne i bisogni e di risolverne

eventuali problemi. Successivamente, nel rispetto del suo stato psicofisico e in modo graduale, l'ospite viene accompagnata per una prima conoscenza del reparto di appartenenza e delle altre ospiti già presenti, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli interrelazioni personali. I componenti dell'équipe multidisciplinare concorrono a definire il Piano di Assistenza Individualizzato d'ingresso, finalizzato a rilevare bisogni, problemi e propensioni dell'ospite, in funzione dei quali sono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura primari e gli interventi con i quali portare tali obiettivi a compimento. Il PAI d'Ingresso viene rivisto entro 30 giorni e sostituito con un Piano di Assistenza Individualizzato definitivo, a sua volta rinnovato semestralmente o al verificarsi di cambiamenti significativi delle condizioni biopsicosociali dell'ospite.

La Direzione della Casa si riserva la facoltà di assegnare all'ospite un'unità abitativa che sia atta a garantire la sua migliore socializzazione e tutela, tenendo conto delle esigenze della vita comunitaria. Per motivazioni di natura logistica, sanitaria ed organizzativa, la Direzione può decidere di effettuare spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata, dopo averne data comunicazione all'ospite stesso ed al familiare di riferimento.

Dimissioni

Dimissione per volontà dell'ospite e/o dei parenti

- Per superamento del problema clinico-assistenziale e riacquisizione dell'autonomia personale;
- Per avvicinamento all'abitazione dei familiari nella ricerca di facilitazioni relazionali ed affettive con gli stessi;

Dimissione da parte della Direzione:

- Nel caso in cui l'ospite tenga un comportamento non conforme allo spirito comunitario, commetta gravi infrazioni al regolamento,
- Nel caso in cui il certificato medico di presentazione ometta il referto o non riveli l'esistenza di patologie importanti oppure risulti viziato nella procedura,
- Nel caso in cui venga rilevato il perdurare di ingiustificati ritardi del pagamento della retta.

In entrambi i casi il preavviso deve essere inviato per iscritto dalla/alla Direzione con quindici giorni di anticipo sulla data della dimissione. Nel primo caso il personale dell'ufficio, su indicazione della Direzione, dopo una comunicazione verbale, invierà l'avviso con raccomandata A.R. al parente di riferimento e lo comunicherà anche per iscritto all'ospite in grado di intendere e volere. La Direzione si farà carico di avvertire la responsabile del nucleo di appartenenza dell'ospite. Non si effettuano dimissioni nei giorni di sabato e nei festivi. Alla dimissione si consegna

al familiare di riferimento la relazione di dimissione; tale relazione è compilata in equipe e ha lo scopo di documentare il lavoro svolto dagli operatori sull'ospite e restituire una fedele situazione clinica e assistenziale dell'ospite.

Le dimissioni delle Ospiti possono avvenire:

- su richiesta delle stesse o dei familiari con preavviso di almeno 15 giorni
- in caso di assenza ingiustificata per oltre 3 settimane
- nel caso si rendesse necessario il trasferimento presso sedi più adeguate e che, a parere del Medico della Casa, l'Ospite non sia più assistibile presso questa RSA
- in caso di molestie o turbative da parte dei familiari dell'ospite che rendano impossibile la prosecuzione di un rapporto sereno con l'ospite medesimo.

Resta inteso che dovrà essere garantita la *continuità assistenziale* all'ospite tramite eventuale trasferimento in altra struttura;

- in caso di dimissioni volontarie avvenute nei primi 3 mesi dall'ingresso l'Ente tratterrà l'intera cauzione ed il mese di competenza;
- in caso di inadempienze come desumibili dal presente regolamento ed opportunamente rilevate negli specifici articoli precedenti.



LA GIORNATA TIPO

La giornata dell'ospite è articolata per cercare di mantenere, per quanto possibile, orari e modalità vicini alle abitudini degli anziani.

A titolo esemplificativo nella tabella viene riportata una giornata tipo all'interno della struttura:

ORARIO	ATTIVITÀ
7:15	Risveglio ed igiene personale
8:45	Colazione
9:30	Inizio attività sanitarie, riabilitative ed animazione
10:30	Spuntino
12:00 - 13:00	Pranzo
13:00 - 14:30	Riposo pomeridiano
14:30 - 18:30	Attività riabilitative ed animazione
15:45	Merenda
16:30	Rosario
17:00	S. Messa (*)
18:30 - 19:30	Cena e preparazione per la notte
19:30 - 21:00	Tutte a letto!
21:00 - 7:15	Accudimento notturno

(*) *Sabato e Domenica S. Messa alle ore 10:00*

N.B.

Le attività di animazione-socializzazione, laboratori e ginnastica di gruppo vengono programmate settimanalmente e comunicate alle Ospiti attraverso specifica cartellonistica.

Il calendario dei bagni delle Ospiti è settimanale così come gli interventi individuali di fisioterapia.

I SERVIZI OFFERTI

Grazie all'intervento di ristrutturazione e alla lunga esperienza nel campo dell'assistenza, la Residenza è in grado di offrire ai suoi ospiti un servizio di altissimo livello. Oltre al comfort e all'assistenza medica specializzata, la Residenza Santa Chiara fornisce anche una serie di servizi fondamentali per stimolare la vita quotidiana.

I servizi offerti sono quelli prescritti dalla normativa regionale per le residenze sanitarie e assicurano all'interno della retta tutte le esigenze assistenziali, sociali e sanitarie, oltre a quelle di adeguato comfort alberghiero. Priorità viene data al servizio sanitario - assistenziale che ha come obiettivo quello di garantire il miglior benessere psico-fisico possibile delle Ospiti.

Servizio Medico

Questo servizio ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psicologico delle persone anziane ospitate presso la Residenza.

Le caratteristiche del servizio si riassumono nella:

- valutazione delle condizioni di salute psico-fisica dell'anziano, sia all'ingresso che con periodica e programmata periodicità, e registrazione sulla cartella clinica attraverso una valutazione multidimensionale;
- prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate in collaborazione con i medici di medicina generale;
- certificazioni (quali, ad esempio: richiesta di invalidità, amministrazione di sostegno ecc.)
- ricorso a consulenze medico-specialistiche, sia programmate, che in casi di particolari necessità diagnostiche;
- ricorso ad indagini diagnostiche strumentali
- verifica costante delle condizioni igieniche, ambientali e personali, dell'alimentazione più appropriata per i singoli, comprese diete specifiche se necessarie.
- ricorso alla ospedalizzazione solo per le situazioni non diversamente assistibili o di emergenza (es. accesso in pronto soccorso);

Lo staff medico è presente tutti i giorni della settimana, esclusi i giorni festivi, ed è reperibile, in caso di necessità, 24 ore su 24. Il medico di struttura è a disposizione per i colloqui con i familiari, previo appuntamento.



Servizio infermieristico

Il personale infermieristico, coordinato dal coordinatore infermieristico, garantisce l'assistenza infermieristica e opera in stretta collaborazione con i medici per ciò che riguarda le attività sanitarie, con gli ASA/OSS per ciò che riguarda quelle assistenziali e, più in generale, con tutte le figure dell'équipe.

Il servizio si articola nelle seguenti prestazioni specifiche:

- gestione dell'assistenza infermieristica: osservazione dello stato di salute degli ospiti; rilevazione dei parametri vitali ecc.;
- gestione delle terapie prescritte dai medici;
- esecuzione di medicazioni semplici ed avanzate;
- assistenza alle Ospiti con pluripatologie e comorbidità particolari (alimentazione parenterale, stomie, tracheostomie, etc);
- verifica e modifica del menù degli ospiti, in collaborazione con l'équipe multiprofessionale.

Servizio fisioterapico

L'attività fisioterapica presso la Residenza Santa Chiara viene svolta tutti i giorni dal lunedì al venerdì e prevede due momenti:

- Ginnastica di gruppo: in cui l'area cognitiva e motoria è parzialmente o completamente conservata che si esegue quotidianamente per 30' al mattino.
- Trattamenti individuali: prescritti dal fisiatra o concordati con il medico stendendo il progetto fisioterapico individualizzato che hanno tutte le ospiti e che viene concordato in sede di Pai. Si eseguono la mattina ed il pomeriggio, i trattamenti al letto vengono eseguiti sempre il pomeriggio prima dell'alzata.

L'attività fisioterapica inoltre prevede la gestione degli ausili e presidi antidecubito. Tutte le ospiti non allettate vengono quotidianamente invitate ad alzarsi, aiutate a vestirsi con abiti da giorno e accompagnate alle varie attività sopra descritte.

Servizio educativo e di animazione

Scopo principale del servizio di animazione ed educativo, non è quello di riempire il tempo, ma di ritrovare, il senso del tempo, dentro una ricerca di significato in ogni singola attività venga svolta. Per ogni ospite viene definito il Progetto Educativo Individuale Personalizzato: definito in sede di Pai, con il medico e le altre figure professionali, facendo riferimento all'ospite per come è, osservandolo e ponendo l'attenzione reale sull'ospite in quanto persona con le abilità che ha. L'obiettivo è che l'ospite aderisca al progetto in modo finalizzato,



progetto strutturato per l'ospite, dove si considera la compliance dell'ospite e si valorizza il suo essere persona con delle capacità in essere e con delle preferenze. C'è quindi una attenzione all'esigenza dell'ospite di avere spazi personali in cui costruire scambi individuali con l'educatore attraverso colloqui.

L'attività educativo/animativa è strutturata in riferimento alle abilità cognitive e sensoriali dell'ospite e alle sue capacità in essere che devono essere valorizzate.

Per raggiungere gli obiettivi, vengono utilizzati strumenti diversi; sono stati definiti due macro gruppi di ospiti cui fanno riferimento attività di diverso tipo:

- Ospiti con decadimento cognitivo lieve e moderato.
Per queste persone vengono pensati progetti culturali (appuntamento con l'arte, lettura e commento di romanzi d'autore con visione di film, laboratorio di poesie, cruciverba, catena di parole) oltre ad attività volte al mantenimento dell'orientamento spazio temporale.
- Ospiti con decadimento cognitivo grave, incapacità di espressione verbale e assenza di orientamento spazio temporale.
Con queste ospiti vengono svolte attività di manipolazione, stimolazione sensoriale, mantenimento benessere psico-fisico (5 sensi creme, stoffa, foulard e musica, ascolto terapeutico, progetto benessere in musica).

Servizio assistenziale

L'assistenza e la cura della persona vengono garantite agli ospiti 24 ore al giorno, attraverso l'intervento di figure professionali qualificate che suppliscono alla carenza di autonomia degli ospiti nelle loro funzioni personali essenziali come la vestizione, il bagno, l'alimentazione, l'idratazione, la prevenzione delle piaghe da decubito, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto all'alimentazione, all'idratazione.

Gli assistenti contribuiscono inoltre, con le loro indicazioni sul livello di autonomia degli ospiti, alla definizione degli obiettivi assistenziali contenuti nel P.A.I. Nello svolgimento delle suddette attività l'Operatore Assistenziale osserva le condizioni dell'Ospite (fisiche e di umore) e comunica all'Infermiere eventuali modificazioni. Naturalmente lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. È indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'Ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la propria storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'Operatore aiuterà l'Ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione.

Al termine di ogni turno di servizio gli Operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano su diario ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli Ospiti.



Altri servizi

Lavanderia, stireria e guardaroba

All'interno della struttura funziona regolarmente un servizio di lavanderia, stireria e guardaroba che provvede anche alla consegna personalizzata della biancheria delle Ospiti in ogni singolo nucleo. All'ingresso viene attribuito ad ogni Ospite un numero di contrassegno della biancheria personale.



Biblioteca

Al piano terra dell'Istituto è allestita una piccola biblioteca, dedicata principalmente agli ospiti, in cui è possibile consultare riviste, quotidiani e libri di vario genere. I libri in essa raccolti sono stati gentilmente donati dal personale o dai parenti delle nostre Ospiti.

Parrucchiere e podologo

Sempre al piano terra della RSA è presente la parrucchiera, dal lunedì al sabato, previo appuntamento da prenotare presso la Reception.

Su richiesta dei familiari, è altresì possibile prenotare la visita dal podologo; la RSA ha attivato una convenzione ed il medico periodicamente è presente in struttura per le visite.

Entrambi i servizi sono costi accessori; l'importo viene addebitato in fattura.

Servizio religioso

Nel rispetto della libertà degli ospiti, e nel solco delle radici di questa Casa, riteniamo di primaria importanza dare continuità all'esperienza religiosa di tutte le Signore presenti al Santa Chiara. Ogni giorno, grazie alla collaborazione della congregazione delle suore di carità delle Sante B. Capitanio e V. Gerosa di Bergamo e dei preti del Sacro Cuore di Bergamo, è assicurata la recita del rosario e la celebrazione della santa messa. Nei momenti forti dei tempi liturgici dell'anno sono organizzati momenti di catechesi.



Vicook



LA RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è completamente erogato all'interno della struttura prevedendo la preparazione quotidiana di tutti i pasti (comprese la colazione e la merenda), tenendo conto:

- delle indicazioni e dell'approvazione del responsabile sanitario e delle linee guida per la somministrazione degli alimenti e delle bevande;
- della tipicità del territorio e della cucina locale, differenziandoli per stagione e proponendo menù diversi ogni giorno (sia a pranzo che a cena), secondo una ciclicità mensile articolata in quattro settimane - di seguito viene riportato un esempio.

Durante la giornata, a tutti gli ospiti è garantito un corretto programma di idratazione.

Il servizio di ristorazione all'interno della Residenza Santa Chiara è garantito da Vicook che assicura da anni la massima cura e attenzione, per garantire un servizio adatto alle esigenze più diverse.

“Vicook è in grado di prendersi cura dello studio e della preparazione di menu completamente personalizzati e studiati in accordo con la Direzione della Casa per garantire un'alimentazione sana e diversificata per tipologia di cibi e di preparazione.



MENÙ INVERNALE

LUNEDÌ

Pranzo	Pasta al pomodoro e basilico	Tacchino arrosto alle castagne	Broccoli gratinati
Cena	Minestrone con pasta	Prosciutto cotto	Zucchine

MARTEDÌ

Pranzo	Risotto alla parmigiana	Brasato di manzo al vino rosso	Polenta
Cena	Crema agli asparagi	Frittata al formaggio e prosciutto	Cavolfiori

MERCOLEDÌ

Pranzo	Pasta in salsa aurora	Polpettone alla pizzaiola	Carote
Cena	Pancotto	Taleggio	Fagioli misti

GIOVEDÌ

Pranzo	Pizzoccheri alla valtellinese	Scaloppine alle piccole verdure	Finocchi al forno
Cena	Minestra d'orzo e verdure	Prosciutto crudo	Pure' di patate

VENERDÌ

Pranzo	Pasta alle vongole e zucchine	Cotolettina croccante di pesce	Cavolfiori
Cena	Minestra di riso e prezzemolo	Pizza al tonno	Fagiolini

SABATO

Pranzo	Risotto piselli e zafferano	Coscette di pollo agli aromi	Patate arrosto
Cena	Passato di verdura con crostini	Filetto di pesce al vapore	Cavolini di bruxelles

DOMENICA

Pranzo	Lasagne alla bolognese	Arrosto di tacchino marsala e mele	Polenta
Cena	Tortellini in brodo	Ricottina	Spinaci

Frutta fresca di stagione.

Si prevede sempre un piatto adatto per essere frullato/omogeneizzato.

Sono previste alternative fisse per il pranzo e la cena.

MENÙ ESTIVO

LUNEDÌ

Pranzo	Pasta al pomodoro e basilico	Tacchino arrosto alle castagne	Broccoli gratinati
Cena	Minestrone con pasta	Prosciutto cotto	Zucchine

MARTEDÌ

Pranzo	Risottino alla pescatora	Arista fredda pomodorini e basilico	Carote
Cena	Crema di piselli	Frittata con patate e cipolle	Bieta coste

MERCOLEDÌ

Pranzo	Pasta in salsa rosa	Bollito di manzo con salsa verde	Purea
Cena	Pancotto	Mozzarella alla caprese	Zucchine

GIOVEDÌ

Pranzo	Gnocchetti sardi verdure e pomodoro	Saltimbocca di pollo alla romana	Finocchi al forno
Cena	Minestra d'orzo e verdure	Prosciutto crudo e melone	Insalata verde

VENERDÌ

Pranzo	Pasta alle vongole	Pesce con pomodoro capperi e olive	Cavolfiori
Cena	Minestra di riso e prezzemolo	Pizza margherita	Fagiolini

SABATO

Pranzo	Risotto zucchine e crescenza	Coscette di pollo alla cacciatora	Cavolini di bruxelles
Cena	Passato di verdura	Uova sode	Pomodori

DOMENICA

Pranzo	Crespelle al formaggio gratinate	Fesetta alla bavarese	Polenta
Cena	Crema pomodoro e basilico con crostini	Ricottina	Spinaci

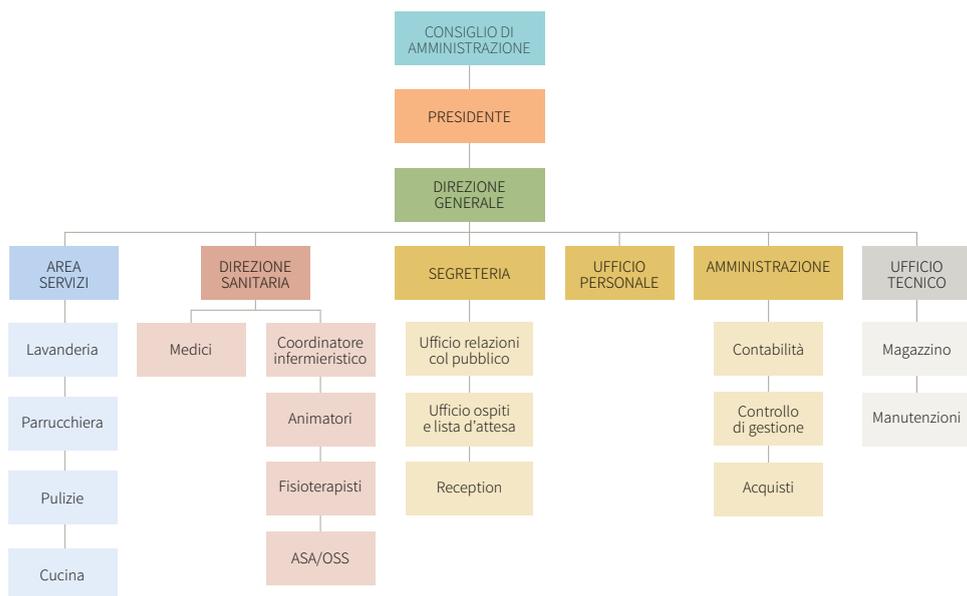
DIETE PARTICOLARI

Soddisfano le esigenze alimentari di ospiti il cui stato di salute o la cui patologia non consentano di utilizzare, per loro pasto, determinati prodotti alimentari.

DIETE SPECIALI

Sono rivolte a soddisfare le esigenze alimentari di pazienti dismetabolici e che pertanto richiedono un calcolato apporto di nutrienti, con identificazione sia della qualità, sia della quantità degli alimenti.

ORGANIGRAMMA



Tutti gli operatori socio sanitari sono facilmente identificabili per mansione dal colore della divisa (azzurra gli oss e gli asa; rossa gli infermieri, blu la coordinatrice infermieristica, verde i fisioterapisti) e riconoscibili per nome tramite cartellino di riconoscimento esposto.



LA RETTA

Tipologia di rette applicate e dettaglio degli eventuali costi aggiuntivi per prestazioni specifiche

L'ammontare della retta è quantificato in base alla tipologia della stanza, se singola, doppia o tripla. Attualmente la retta è stabilita in:

- € 73,50 (euro settantatre/50)
per le camere singole
- € 64,00 (euro sessantaquattro/00)
per le camere doppie
- € 61,00 (euro sessantuno/00)
per camere triple

Le Ospiti, all'atto della sottoscrizione del contratto d'ingresso, si impegnano al pagamento della somma di euro 700,00 a titolo di deposito cauzionale che sarà restituito al termine del ricovero, fatto salvo il rispetto delle condizioni previste dal contratto.

Nella retta *sono comprese* le seguenti voci:

- Personale Sanitario Assistenziale
(per trattamento sanitario, fisioterapico e socio assistenziale)
- Personale amministrativo (per la gestione amministrativa della RSA)
- Materiale di consumo sanitario (farmaci fasce A, B e C; presidi sanitari e parafarmaci; presidi per incontinenza; materiale per l'igiene dell'ospite)
- Servizi generali e di natura alberghiera (amministrazione, ristorazione, pulizia, lavanderia piana e lavanderia ospiti, guardaroba, manutenzione)
- Protesica ordinaria secondo le indicazioni dell'ATS
- Ausili per la deambulazione e la locomozione

Nella retta *non sono comprese* le seguenti voci:

- Ticket su esami diagnostici ed ausili terapeutici non erogati dal SSN
- Servizi opzionali (parrucchiere, pedicure, telefonate verso l'esterno, lavaggio di capi delicati o particolari)

In ottemperanza al d.g.r. n. 26316 del 21/03/1997 agli ospiti viene rilasciata dichiarazione fiscale attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie.

La retta sarà addebitata tramite assegno bancario, bonifico bancario o SDD bancario il decimo giorno di ciascun mese, secondo le modalità fissate nel regolamento e nel contratto d'ingresso. Le assenze temporanee per ricoveri ospedalieri, o altre cause di forza maggiore, con diritto alla conservazione del posto letto, sino a quindici giorni non danno luogo ad alcuna riduzione, mentre gli altri casi sono dettagliatamente specificati nel contratto d'ingresso. Le modalità possono subire variazioni di carattere generale sulla base di disposizioni delle superiori autorità su deliberazione del Consiglio di Amministrazione che saranno partecipate agli interessati anticipatamente mediante gli appositi avvisi agli albi o con lettera consegnata con le fatturazioni mensili.

La comunicazione con le ospiti ed i parenti e la tenuta delle cartelle personali sono impostate nel rispetto della Legge 675 sul diritto della privacy.

Per poter accedere alla documentazione socio sanitaria è necessario fare richiesta, tramite apposito modulo (Mod. 35), alla reception.

Customer satisfaction

Ogni anno viene attivata un'indagine per la valutazione della Customer Satisfaction delle famiglie. È garantita l'anonimità del questionario mediante la consegna di una busta bianca nella quale riporre i fogli per poi inserirli nell'urna presente all'ingresso della struttura. Al termine della rilevazione, tutti i questionari compilati vengono raccolti e si procede all'elaborazione statistica dei dati in essi contenuti.

Viene anche sottoposto un questionario per la rilevazione della Customer Satisfaction per gli Operatori nel quale viene valutato anche il benessere organizzativo e un questionario per le signore Ospiti il cui risultato del test Mini Mental sia superiore a 19/30.

Negli ultimi due casi i risultati non vengono esposti in poster, come per i familiari, ma condivisi con incontri specifici.

Segnalazioni e reclami

Le lamentele o gli apprezzamenti per ogni tipo di servizio vanno presentate direttamente in Direzione (modulo precompilato disponibile in Reception). Le modalità di formulazione di richieste e suggerimenti sono le seguenti:

- Modalità scritta: presso la reception è presente un apposito contenitore dove poter inserire la corrispondenza con la Direzione.
- Modalità verbale: possibilità di fissare un colloquio con la Direzione della Residenza che si impegna a rispondere in entrambi i casi nel tempo massimo di 15 giorni.

Contenzioso

In caso di controversie sul contenuto, sulla esecuzione e sulla eventuale risoluzione del contratto in essere con l'Ospite, ivi compresi i rapporti di natura economica, è competente il Foro di Bergamo.

LA SICUREZZA

Norme generali per la sicurezza

Tutti sono tenuti a rispettare le norme e le disposizioni sulla sicurezza pubblicate con gli avvisi affissi. Le Istituzioni don Carlo Botta hanno ottemperato agli obblighi contenuti nei decreti legislativi riguardanti la sicurezza dei lavoratori e dei residenti all'interno della casa, predisponendo anche l'idoneo piano di emergenza periodicamente aggiornato anche con una o più esercitazioni pratiche. La struttura è in possesso del certificato di prevenzione incendi.

Nella casa è attivo un servizio di sorveglianza continuativa 24 ore su 24 in grado di allertare il personale coinvolto nelle procedure per la gestione delle emergenze. È sempre presente una squadra addetta alle emergenze con operatori appositamente formati per la gestione dell'eventuale emergenza con apposito corso tenuto dai vigili del fuoco.

Nel caso in cui si verifichi un'emergenza è necessario:

1. Mantenere la calma
2. Rivolgersi al personale di servizio, seguendo attentamente le istruzioni che verranno date.

In caso di incendio o di presenza di fumo nei reparti, avvertire immediatamente il personale in servizio e attenersi alle sue istruzioni

In caso di rapido abbandono della struttura:

1. Mantenere la calma;
2. Seguire le istruzioni del personale di servizio;
3. Non utilizzare gli ascensori e non perdere tempo a ricercare gli oggetti personali;
4. Non ritornare nella propria stanza, ma indirizzarsi alla più vicina di sicurezza, seguendo le indicazioni appositamente preposte.

Tutte le persone sono tenute a leggere e a seguire le istruzioni affisse all'albo o impartite dal personale dipendente.

Assicurazioni

La fondazione ha stipulato idoneo contratto di responsabilità civile a garanzia dei sinistri che possano derivare agli utenti, al personale o a terzi durante l'espletamento de servizio. L'A.T.S. della provincia di Bergamo è perciò esonerata da ogni responsabilità al riguardo. Pertanto l'Istituto non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni subiti dall'Ospite a causa di terzi, o procurati a terzi dallo stesso, nell'ambito della struttura (furti, responsabilità civile per atto illecito o delittuoso, infortunio, ecc.) al di fuori dei casi e delle quantificazioni coperte dai contratti di assicurazione.

L'eventuale assistenza integrativa privata richiesta dall'Ospite, con oneri esclusivamente a suo carico, è possibile con preavviso e comunicazione scritta del nominativo alla Direzione, nel rispetto delle competenze degli operatori e delle esigenze organizzative del servizio. Gli assistenti personali sono tenuti a rispettare i regolamenti interni della residenza e le indicazioni impartite dal Direttore Generale o dall'infermiere di nucleo.

CONTATTI

Presidente

Mons. Arturo Bellini

Direttore

dr.ssa Mariella Magni

direzione@residenzasantachiara.it

Responsabile Medico

dr. Alessandro Zavaritt

dir.sanitario@residenzasantachiara.it

Ufficio Amministrativo

Lunedì - Venerdì

8.30 - 12.30

14.00 - 18.00

(Sabato su appuntamento)

segreteria@residenzasantachiara.it

Reception

035 3888411

info@residenzasantachiara.it



CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

(EISS, 1995)

- art. 1 Diritto degli anziani ad accedere alla “qualità totale” del vivere umano in cui consiste la sostanza del bene comune
- art. 2 Diritto al mantenimento delle condizioni personali dell’anziano al più alto grado possibile di autosufficienza sul piano mentale, psichico e fisico
- art. 3 Diritto alle cure preventive e riabilitative di primo, secondo e terzo grado
- art. 4 Diritto a ottenere gratuitamente le cure e gli strumenti necessari a restare in comunicazione con l’ambiente sociale e a evitare il degrado fisico e psichico: protesi acustiche e dentarie, occhiali e altri sussidi atti a conservare la funzionalità e il decoro della propria persona
- art. 5 Diritto a vivere in un ambiente familiare e accogliente
- art. 6 Diritto a essere accolti nei luoghi di ricovero alloggiativi od ospedalieri da tutto il personale, compresi i quadri dirigenti, con atteggiamenti cortesi, premurosi, umanamente rispettosi della dignità della persona umana
- art. 7 Diritto degli anziani a essere rispettati ovunque nella loro identità personale e a non essere offesi nel loro senso di pudicizia, salvaguardando la loro intimità personale
- art. 8 Diritto ad avere garantito un reddito che consenta non solo la mera sopravvivenza, ma la prosecuzione di una vita sociale normale, integrata nel proprio contesto e in esso il diritto all’autodeterminazione e all’autopromozione
- art. 9 Diritto a che le potenzialità, le risorse e le esperienze personali degli anziani vengano valorizzate e impiegate a vantaggio del bene comune
- art. 10 Diritto a che lo Stato - con il generoso apporto del volontariato e la paritaria collaborazione del settore non-profit - predisponga nuovi servizi informativo-culturali e strutture atte a favorire l’apprendimento di nuove acquisizioni mirate a mantenere gli anziani attivi e protagonisti della loro vita, nonché partecipi dello sviluppo civile della comunità

strumenti e modalità atti a tutelare i diritti delle persone assistite





ISTITUZIONI
DON CARLO BOTTA

Don Carlo Botta

Via Garibaldi 5 24122 Bergamo
T 035 3888411 F 035 388402
segreteria@residenzasantachiara.it
www.residenzasantachiara.it

 residenzasantachiara