



*Fondazione Giovanni Carlo Rota*  
O.N.L.U.S.



## CARTA DEI SERVIZI

*Residenza Sanitaria Disabili*



## **LA STORIA**

L'Ospedale Rota nasce il 5 gennaio 1879 dalle volontà testamentarie dell'almennese Giovanni Carlo Rota, filantropo e patriota, deceduto il 28 dicembre 1876.

Egli lascia tutti i suoi beni per la costruzione di un "ospitale per i poveri e gli infermi".

L'Ospedale Rota viene amministrato dalla locale Congregazione della Carità, retta da un Consiglio nominato dal Consiglio Comunale di Almenno San Salvatore (salvo un periodo di commissariamento dal settembre 1880 al maggio 1882).

Fu, su proposta del Commissario straordinario delegato dal Re che, nel 1881 l'Ospedale divenne un ricovero per anziani e cronici.

Nel 1934 l'amministrazione accetta la proposta di accogliere 50 ammalate dall'Ospedale Neuropsichiatrico Provinciale di Bergamo. Nasce così la "Villa Rota" che arriverà ad accogliere 63 pazienti erogando loro prestazioni riabilitative a carattere psichiatrico.

Nel 2004 la struttura si è trasformata in Fondazione di diritto privato (ONLUS).

## **MISSION**

La Mission della Fondazione Giovanni Carlo Rota è di promuovere percorsi di cura e di assistenza finalizzati a garantire la miglior qualità di vita possibile alla persona, accolta in struttura o curata a domicilio, valorizzandone le capacità e le risorse.

## **STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

La Fondazione Giovanni Carlo Rota è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da 5 membri designati dal Comune di Almenno San Salvatore.

Al Consiglio di Amministrazione competono il governo della Fondazione, la definizione degli obiettivi strategici e dei piani programmatici e la verifica dei risultati.

La gestione dei servizi della Fondazione è affidata ad uno staff di oltre 180 professionisti (la maggior parte dei quali dipendenti a tempo pieno) sotto la responsabilità di una Direzione Amministrativa e di una Direzione Sanitaria.



## **Descrizione della Fondazione Rota**

La Fondazione Rota è strutturata su due corpi di fabbrica principali, disposti su più piani. Uno dei due fabbricati è destinato alla Residenza per Anziani non autosufficienti, al Centro Diurno Integrato, al Poliambulatorio Specialistico e gli uffici del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata; il secondo fabbricato ospita due reparti di Cure Intermedie -Riabilitazione, la Residenza Sanitaria Disabili.

I servizi comuni alle diverse unità d'offerta (lavanderia, cucina, amministrazione, manutenzione, magazzino, ecc.) sono situati in locali contigui e comunque collegati ai nuclei di residenza.

Dall'ingresso principale della Fondazione si accede alla reception dove si trovano l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), la Direzione Amministrativa e gli uffici amministrativi.

Sempre dal cortile di ingresso si accede direttamente ad una delle palestre di fisioterapia (aperta anche ad utenti esterni) e al centro prelievi.

Il Poliambulatorio specialistico possiede un ingresso proprio, limitrofo a quello principale, dal quale si accede anche al Servizio di Assistenza Domiciliare, alla Camera Mortuaria ed alla Chiesa.

Ogni nucleo assistenziale è dotato di un ambulatorio medico infermieristico, una cucinetta, un locale soggiorno e sala da pranzo, un bagno assistito.

Nel complesso della struttura vi sono due palestre per la fisioterapia e due saloni per le attività di animazione e socializzazione. Presso i saloni animazione sono collocati i distributori di snack e bevande calde e fredde.

Tutti i piani si aprono su ampie terrazze con vista panoramica, utilizzate per attività ricreative e cene estive, arredate con gazebo, panchine e tende solari.

Le terrazze sono direttamente collegate ai giardini.



## **CODICE ETICO**

La Fondazione Rota ha adottato il Codice Etico, al fine di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori ai quali si ispira per raggiungere i propri fini istituzionali, adottando procedure e comportamenti finalizzati a prevenire attività illecite o illegittime, migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'attività della Fondazione e per garantire il soddisfacimento dei bisogni dei destinatari dell'attività svolta.

Il Codice Etico è l'insieme dei valori e dei principi che orientano, regolano e guidano il comportamento e l'agire professionale di tutti i soggetti, a tutti i livelli di responsabilità, che operano all'interno della Fondazione.

Destinatari del Codice sono tutti coloro che, a qualsiasi titolo (amministratori, dipendenti, collaboratori esterni, volontari etc.) contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della Fondazione, nonché i soggetti che intrattengono con la Fondazione rapporti commerciali (clienti, fornitori, consulenti, etc.). Tali soggetti sono tenuti a conoscere il contenuto del Codice Etico, a contribuire alla sua attuazione ed alla diffusione dei principi in esso contenuti.

## **SERVIZI ED UNITA' DI OFFERTA SOCIO SANITARIE**

La Fondazione G.C. Rota è Ente Gestore di numerose Unità di Offerta che la qualificano come struttura ad alto potenziale di risposta ai diversi bisogni dei cittadini.

Si occupa di gestire servizi a carattere domiciliare, ambulatoriale, diurno, e residenziale.

### **SERVIZI RESIDENZIALI**

- Residenza Sanitaria Assistenziale R.S.A.
- Residenza Sanitaria Disabili R.S.D.
- Cure Intermedie (ex Reparto di Riabilitazione di Mantenimento Neuromotoria)

### **SERVIZI DIURNI**

- Centro Diurno Integrato C.D.I.

### **SERVIZI DOMICILIARI**

- Assistenza Domiciliare Integrata A.D.I.
- R.S.A. APERTA
- UCP-DOM

### **SERVIZI IN CONVENZIONE**

- Centro prelievi esami ematochimici
- Ambulatorio infermieristico
- Guardia medica pediatrica
- Punto Unico di Offerta Informativa P.U.O.I.



## **RESIDENZA SANITARI DISABILI (R.S.D.)**

### **Destinatari**

La Residenza Sanitaria Disabili della Fondazione Giovanni Carlo Rota, è accreditata e a contratto per accogliere 21 Ospiti di età compresa tra i 18 e i 65 anni che presentano disabilità fisiche, psichiche e sensoriali tali da compromettere i livelli di autonomia e che determinano l'impossibilità di essere assistiti a domicilio.

### **Modalità di Accesso**

Per presentare richiesta di ingresso in R.S.D. è possibile contattare il numero 035.6320011 oppure è possibile recarsi presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico che provvederà a fissare un colloquio con l'Assistente Sociale. I documenti possono anche essere scaricati dal sito [www.fondazionerota.it](http://www.fondazionerota.it).

Le richieste di accoglienza, redatte dal servizio sociale comunale o dai servizi specialistici territoriali, vengono valutate dall'équipe dell'Unità Operativa. Se sussistono i requisiti per l'ingresso viene programmato un incontro tra l'équipe della Fondazione, l'équipe del servizio inviante e il potenziale utente con la sua famiglia. L'incontro è finalizzato alla conoscenza reciproca e alla formulazione concertata di un possibile intervento riabilitativo.

In caso di valutazione di idoneità all'ingresso e, previo consenso dell'aspirante Ospite, lo stesso viene inserito in lista d'attesa.

La posizione in lista d'attesa è stabilita dall'équipe del reparto (Medico, Assistente Sociale, Responsabile dell'Unità Operativa) tenuto conto dei seguenti elementi: la gravità della situazione socio sanitaria, il grado di bisogno, il territorio di provenienza e la data di presentazione della richiesta.

Si privilegia l'accesso per i residenti nel territorio della provincia di Bergamo.

### **Accoglienza e presa in carico**

A disponibilità di posto libero la Fondazione contatta i referenti della prima persona in lista d'attesa e istruisce la pratica amministrativa presso il Comune di residenza.

In caso di accettazione, si concorda il giorno di ingresso. Se l'ingresso dell'Ospite non avviene in tal giorno, il diritto al posto letto si conserva unicamente con il versamento della retta e la sottoscrizione del Contratto d'Ingresso.

Nel giorno dell'ingresso l'Ospite viene accolto dall'équipe infermieristica e dal medico responsabile. Gli operatori accolgono l'Ospite e la sua famiglia, impostano le prime attività infermieristiche e socio assistenziali e provvedono all'apertura del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario Elettronico.

L'équipe multidisciplinare della Residenza Sanitaria Disabili, dopo un adeguato periodo di conoscenza dell'Ospite adotta il Progetto Individuale (P.I.) che, sulla base della valutazione dei bisogni, definisce le aree di intervento e gli obiettivi perseguibili e il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) e il Piano Educativo Individuale (P.E.I.) in cui vengono pianificati tutti gli interventi a favore dell'Ospite.

I progetti e i piani individuali vengono aggiornati ogni 6 mesi o al variare della situazione dell'Ospite e vengono condivisi con la famiglia e, ove possibile, con l'ospite.



## **Dimissioni**

Le dimissioni, così come vengono specificate dal Contratto di Ingresso, si possono effettuare per richiesta dell'Ospite e della famiglia, per sopravvenute condizioni psicofisiche che non permettano la convivenza dell'Ospite nella comunità, per comportamenti incompatibili con la vita comunitaria o per mancato pagamento delle rette di degenza.

In caso di dimissioni l'équipe comunicherà con adeguato anticipo al paziente, alla famiglia e al servizio inviante la data prevista per la dimissione.

Le dimissioni, avverranno in forma assistita dal Comune e dall'ASST in base alla normativa vigente.

All'atto della dimissione/trasferimento ad altra struttura, al fine di assicurare la continuità delle cure, verrà rilasciata una relazione in cui saranno evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati in corso di degenza, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

## **Equipe**

L'équipe della Residenza Sanitaria Disabili è composta da Medico Psichiatra, Medici, Responsabile Infermieristico dell'Unità Operativa, Assistente Sociale, Educatori, Fisioterapisti, Infermieri, Ausiliari Socio Assistenziali ed Operatori Socio Sanitari.

## **Modalità organizzative**

Il responsabile sanitario della Residenza Sanitaria Disabili è il Direttore Sanitario della Fondazione. Il coordinamento di tutte le attività infermieristico ed assistenziali è affidata alla Responsabile dell'Unità Operativa.

In linea generale l'attività erogata si caratterizza come:

- attività sanitaria specialistica e generale, in cui la presa in carico è volta al monitoraggio e al miglioramento delle condizioni dei pazienti garantendo interventi di diagnosi e cura,
- attività infermieristica ed assistenziale, che si esplica attraverso interventi volti a supportare i pazienti verso una maggiore autonomia, in particolare nelle aree dell'igiene e della cura del sé, sorveglianza e monitoraggio, somministrazione della terapia farmacologica,
- attività educativa e riabilitativa che si esplica attraverso trattamenti di riabilitazione finalizzati a mantenere o recuperare migliori livelli di autonomia nella area della vita quotidiana attraverso attività e laboratori specifici,
- servizio sociale che cura i rapporti con i servizi socio sanitari del territorio.

I processi assistenziali vengono regolati da procedure e protocolli adottati dall'équipe multidisciplinare.



### **Giornata tipo in R.S.D.**

Le attività di igiene e cura della persona e la distribuzione della colazione hanno inizio intorno alle 7.00.

Gli interventi sanitari, infermieristici ed assistenziali si integrano, nel corso della giornata, alle proposte di socializzazione ed animazione e alle attività di fisioterapia, nel rispetto delle esigenze dell'Ospite.

Il pranzo viene servito alle 12.00, la merenda alle ore 15.30 e la cena alle ore 18.30.

Periodicamente viene celebrata la S. Messa presso la Chiesa della Fondazione Rota.

Le proposte educative valorizzano sia interventi a carattere individuale sia di piccolo gruppo finalizzate a stimolare e promuovere l'autonomia dei singoli partecipanti e consolidare le relazioni tra Ospiti.

### **Orario di funzionamento**

La Residenza Sanitaria Disabili eroga i propri servizi in modo continuativo 24h su 24, per tutto l'arco dell'anno senza alcuna interruzione.

La visita di parenti ed amici è un momento importante, atteso ed auspicato per tutti gli Ospiti accolti.

Per garantire la maggior flessibilità a vantaggio degli Ospiti, è possibile effettuare le visite dalle ore 8,00 alle ore 20,00 negli spazi comunitari della Fondazione.

Nella sala da pranzo, durante la consumazione dei pasti, l'accesso è riconosciuto ad un solo visitatore per Ospite.

Dalle ore 20,00 alle 8,00 la visita è possibile previa autorizzazione del personale sanitario.

### **Rette di degenza e deposito cauzionale**

Le rette di ricovero sono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione. Le rette attualmente in vigore sono specificate nell'allegato R.S.D. in cui viene data evidenza dei servizi esclusi ed inclusi nella retta e del deposito cauzionale.

Ad avvenuto versamento del deposito cauzionale la Fondazione accusa ricevuta con la sottoscrizione dell'impegnativa che viene rilasciata in copia ai familiari. Il deposito cauzionale è infruttifero e verrà restituito al momento della dimissione salvo conguaglio di rette insolute.

### **Contratto di Ingresso**

I rapporti tra la Fondazione Giovanni Carlo Rota e l'Ospite, i suoi familiari o Amministratore di Sostegno, Curatore o Tutore vengono regolati, come previsto dalla normativa vigente, dal Contratto d'Ingresso in cui viene data chiara evidenza delle prestazioni erogate e dei diritti e doveri dell'Ospite in quanto utente del servizio socio sanitario.



## **VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI**

La soddisfazione dei soggetti coinvolti nel processo di erogazione di un servizio, che esprime e misura il loro gradimento o malcontento, rappresenta uno dei più importanti indicatori della qualità del servizio stesso. Per questo motivo abbiamo adottato degli strumenti operativi che, attraverso la collaborazione di Ospiti, familiari e operatori, possano offrirci informazioni utili per migliorare sempre più la qualità assistenziale offerta.

### **Colloqui**

Per qualsiasi tipo di problema i familiari possono rivolgersi al Responsabile dell'Unità Operativa o alla Coordinatrice dei Servizi Assistenziali.

### **Scheda di segnalazione reclami e apprezzamenti**

E' possibile esporre una segnalazione (reclamo o apprezzamento) su qualsiasi servizio erogato dalla Fondazione sulla scheda contenuta nell'Allegato e disponibile nella sala d'attesa adiacente l'ingresso principale dove è collocata l'apposita cassetta nella quale imbucare la scheda stessa.

La segnalazione dovrà indicare il suggerimento o l'apprezzamento, nome e firma del segnalante, indirizzo e n° telefonico (necessario per dare una risposta).

Tutte le segnalazioni verranno raccolte dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico che provvederà a comunicare il reclamo o l'apprezzamento al Responsabile dell'Unità Operativa coinvolta. Le risposte (scritte e discusse in colloquio) saranno possibili solo in caso di segnalazione firmata e saranno restituite entro 10 gg. lavorativi dalla presentazione della segnalazione.

### **Questionario di analisi del grado di soddisfazione di Ospiti e familiari**

La Fondazione G.C. Rota conduce , secondo le periodicità disposte dalla normativa specifica per ogni Unità di Offerta, l'analisi del grado di soddisfazione di Ospiti e familiari attraverso la distribuzione di un questionario.

I questionari compilati da Ospiti e familiari vengono raccolti nella cassetta sita nella sala d'attesa, adiacente l'ingresso principale. I risultati della rilevazione della qualità vengono condivisi con Ospiti e familiari.

## **RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI**

Ogni anno, viene realizzata una rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori attraverso la compilazione di un questionario in cui viene chiesto loro di esprimere una valutazione su:

- grado di soddisfazione personale
- qualità dell'organizzazione del lavoro all'interno della Fondazione
- qualità delle proposte formative organizzate ed eventuali bisogni.

La rilevazione del grado di soddisfazione di ospiti, familiari e operatori costituisce un prezioso strumento per realizzare programmi adeguati per un continuo miglioramento organizzativo.





## SERVIZI GENERALI DELLA FONDAZIONE G.C. ROTA

### Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

Ufficio preposto a fornire agli utenti le informazioni sui servizi della Fondazione, sulle procedure e sulle modalità di accesso.

E' riferimento per le richieste di informazioni da parte di Ospiti, familiari e personale della Fondazione; risponde direttamente, ovvero, indirizza il richiedente verso l'ufficio o il reparto di competenza. Svolge inoltre funzioni di centralino e segreteria.

### Servizio cucina

La Fondazione G.C. Rota si avvale di un servizio cucina interno. I pasti, preparati nella cucina della Fondazione, vengono serviti agli Ospiti, tenendo conto delle diete personalizzate secondo le disposizioni mediche.

I menù variano settimanalmente valorizzando la stagionalità.

In occasione delle festività o di "giornate a tema" vengono proposti menù speciali.

Inoltre per festeggiare le ricorrenze vengono preparati piatti tipici del territorio (ad es. "polenta cunsada", "nusecc", "casonsei", "patrit", dolci tradizionali).

Sono operative le procedure previste dalla normativa vigente per la sicurezza nel trattamento degli alimenti.

### MENU TIPO SETTIMANALE

#### PRANZO

<u>Lunedì</u>	Risotto speck e zucchini Vitello Tonnato
<u>Martedì</u>	Pasta alle verdure Platessa gratinata
<u>Mercoledì</u>	Spaghetti al pomodoro Fesa all'ostrica
<u>Giovedì</u>	Gnocchi al burro e salvia Scaloppine di pollo ai funghi
<u>Venerdì</u>	Risotto con asparagi Polpette di pesce con crocchette di patate
<u>Sabato</u>	Minestrone ai cereali Coscette di pollo alla diavola
<u>Domenica</u>	Riso in bianco Stufato con polenta

#### Colazione e merenda

A colazione vengono proposti pane, fette biscottate, marmellate, biscotti secchi e frollini accompagnati da caffè d'orzo, caffèlatte, latte e the.

#### Merenda

A merenda vengono serviti yogurt, fette biscottate con marmellate, biscotti secchi e frollini accompagnate da the.

Tutti i giorni vengono serviti verdura e frutta fresca e cotta.

Nei giorni festivi viene servito il dolce

In alternativa al menù del giorno è sempre possibile scegliere tra minestrina, risotto in bianco, lesso, polpette, pure di patate e formaggi.



### **Servizio pulizie**

Il servizio di pulizie è affidato ad una ditta esterna che provvede quotidianamente alla pulizia di tutti i locali e alla sanificazione secondo protocolli ospedalieri.

### **Servizio lavanderia e guardaroba**

Il lavaggio della biancheria piana (asciugamani, lenzuola, tovaglie) é garantito dalla Fondazione G.C. Rota, senza costi aggiuntivi, mentre è possibile richiedere il servizio lavaggio dei propri indumenti a pagamento.

### **Servizio manutenzione**

Il mantenimento e la gestione delle infrastrutture, degli impianti idraulici, elettrici e di riscaldamento fanno capo all'ufficio tecnico interno e a ditte specializzate esterne. Sono adottate tutte le misure di sicurezza previste dalla normativa vigente.

### **Parrucchiere, estetista e podologo**

Su richiesta è possibile avvalersi di prestazioni di parrucchiere, barbiere, estetista e podologo. Tali prestazioni, effettuate in spazi idonei nella Fondazione, vengono fatturate all'Ospite direttamente da personale qualificato esterno alla Fondazione, concordando il relativo costo con l'utente.

### **Assistenza religiosa**

Le funzioni religiose vengono celebrate periodicamente nella Chiesa della Fondazione e nei saloni aggregativi della struttura.

Un sacerdote è disponibile per momenti individuali su richiesta degli Ospiti.

### **Distribuzione di bevande calde e snack**

Nei saloni di animazione sono disponibili distributori di bevande calde, fredde e snack a disposizione di Ospiti, familiari e operatori.



## INFORMAZIONI GENERALI

### Visite guidate

Su richiesta, è possibile effettuare una visita guidata all'interno della struttura accompagnati dal Responsabile della R.S.D. o dall'assistente sociale.

### Modalità di riconoscimento del personale

Tutto il personale è dotato di tesserino di riconoscimento. Gli operatori sanitari ed assistenziali, nello specifico, indossano camici nominativi.

Anche i volontari dispongono di cartellini di riconoscimento.

### Autorizzazione all'uscita temporanea

Ad ogni Ospite è garantita la possibilità di uscita temporanea dalla struttura previa autorizzazione del personale di servizio, secondo le regole del reparto e fatta eccezione nei casi in cui tale permesso venga precluso dal medico per ragioni di ordine sanitario finalizzate a garantire la sicurezza del paziente.

Qualora l'Ospite si assentasse con un familiare o conoscente verrà chiesto a quest'ultimo di compilare e firmare l'apposita richiesta.

### Effetti personali

La Fondazione garantisce il servizio di custodia degli effetti personali dell'Ospite in conformità alla normativa vigente e secondo quanto specificato nel Contratto d'Ingresso.

### Assenza per ricoveri ospedalieri

In caso di ricovero ospedaliero dell'Ospite, **i familiari sono invitati a tenere aggiornato il personale del reparto sulle condizioni del familiare ricoverato.**

L'assistenza durante il ricovero ospedaliero è a carico dei familiari.

La Fondazione non ha nessun ruolo e onere in merito.

### Consenso Informato

L'Ospite ha diritto ad essere informato rispetto alle proprie condizioni di salute e riguardo tutti gli interventi prescrittigli dal medico e dall'infermiere. Può inoltre rifiutare il proprio consenso ad un qualsiasi intervento sanitario: in tal caso dovrà rilasciare al medico una dichiarazione liberatoria.

Nei casi in cui sia necessario un intervento urgente la legge prevede che il medico possa agire nell'interesse del malato anche senza il suo consenso.

### Privacy

La Fondazione G.C. Rota adotta procedure di gestione e trattamento dei dati, personali e sensibili, nel rispetto della normativa vigente.



### **Intervento del difensore civico e Ufficio di pubblica tutela dell'ATS.**

L'assistito, il suo legale rappresentante ed i suoi famigliari hanno possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni; possono altresì accedere all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS di Bergamo via Galliccioli, 4 email : [upt@ats-bergamo.it](mailto:upt@ats-bergamo.it)

### **Certificazione fiscale**

Nei tempi e modi previsti dalla normativa vigente viene rilasciata all'Ospite la certificazione attestante il pagamento della retta e la sua quantificazione per consentire la deduzione o la detrazione fiscale delle spese mediche, come previsto dalla normativa vigente. Tale certificazione viene ritirata brevi manu o inviata all'indirizzo indicato dall'ospite (o delegato)

### **Coperture Assicurative**

L'Ente garantisce la stipula e il mantenimento dell'assicurazione per la responsabilità civile, legata all'espletamento delle attività, conforme alla normativa vigente nazionale e regionale.

### **Richiesta del FaSAS (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario)**

E' possibile avere accesso o copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario tramite richiesta scritta da indirizzare al Direttore Sanitario della Fondazione G.C. Rota.

La documentazione sanitaria richiesta verrà rilasciata entro 15 giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta.

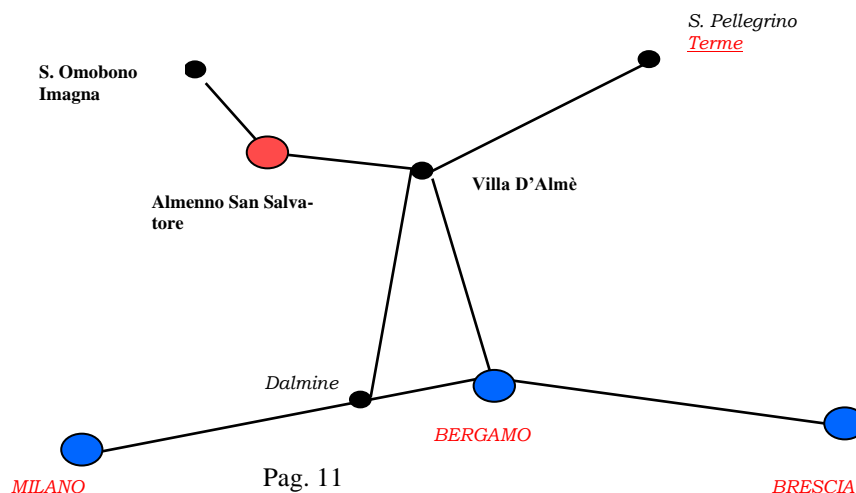
Il costo relativo al rilascio della copia del FaSAS è a carico del richiedente ed è quantificato come segue: € 15,00 fino a 60 pagine, € 0,25 ogni pagina ulteriore

### **Divieto di fumo**

In tutti i locali della Fondazione è fatto divieto di fumo. Ai trasgressori verranno applicate le sanzioni previste dalla normativa vigente.

### **COME RAGGIUNGERE LA FONDAZIONE**

La Fondazione G.C. Rota è raggiungibile senza difficoltà in auto: autostrada Milano - Bergamo (uscita casello di Dalmine) - statale per Villa d'Almè, deviazione per Almenno S. Salvatore (inizio Valle Imagna).





La Fondazione è raggiungibile anche con il servizio pubblico (SAB) sulle autolinee Bergamo – Almenno S.S. o Bergamo - S. Omobono T. (Valle Imagna) - che partono dalla stazione autolinee di Bergamo

## **VOLONTARIATO E ASSOCIAZIONISMO**

La partecipazione del volontariato all'interno della Fondazione G.C. Rota consente di promuovere significativi momenti di socializzazione e relazione a favore di tutti gli Ospiti coinvolti.

L'Associazione "Il Samaritano", con sede presso la Fondazione, opera in maniera specifica a favore degli Ospiti accolti nella struttura.

Numerose sono inoltre le collaborazioni attive con volontari e Associazioni del Volontario. Per informazioni sul servizio di volontariato contattare il n. 035.6320011.

### **PRINCIPI E VALORI**

LA Fondazione G.C. Rota fa propri e si impegna a rispettare i principi fondamentali sanciti dallo schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari" (D.P.C.M. 16/05/1995).

#### Eguaglianza

Ogni utente ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate, senza discriminazioni di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche o condizioni sociali.

#### Imparzialità

Il comportamento della Fondazione, nei confronti di ogni utente, deve essere ispirato a criteri di obiettività e giustizia.

#### Continuità

La Fondazione Rota ha il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure,

#### Diritto di scelta

Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto o la struttura sanitaria che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

#### Partecipazione

All'utente deve essere garantita la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso : un'informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

#### Efficacia ed efficienza

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute del paziente, in modo da produrre, con le conoscenze più aggiornate, esiti validi per la salute stessa. il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibili, senza sprechi o costi inutili.



FONDAZIONE GIOVANNI CARLO ROTA O.N.L.U.S.



*Fondazione Giovanni Carlo Rota*  
O.N.L.U.S.

**ALLEGATI**

**RESIDENZA SANITARIA DISABILI**

**CARTA DEI SERVIZI  
FONDAZIONE G. C. ROTA**



## *Fondazione Giovanni Carlo Rota* O.N.L.U.S.

### **RETTE IN VIGORE ANNO 2020**

RETTA DI DEGENZA GIORNALIERA	€ 56
SERVIZIO DI LAVANDERIA INDUMENTI (quando richiesto)	€ 90 AL MESE

#### **PRESTAZIONI INCLUSE NELLA RETTA**

- a) Assistenza medica e infermieristica;
- b) Assistenza diurna e notturna con personale qualificato;
- c) Fornitura e somministrazione di farmaci;
- d) Fornitura di presidi per l'incontinenza;
- e) Attività motoria;
- f) Prestazioni educative e di animazione con momenti ludici e socializzanti;
- g) Servizio di ristorazione: comprensivo di: colazione, pranzo, merenda, cena, vino (laddove consentito), acqua filtrata e depurata ai pasti e durante la giornata e, secondo disposizione medica, diete personalizzate;
- h) Servizio di lavanderia e stireria della biancheria piana. E' escluso dalla retta il servizio di lavanderia degli indumenti dell'ospite;
- i) Shampoo, barba, manicure e pedicure conservativa.

#### **PRESTAZIONI NON INCLUSE NELLA RETTA**

- 1) Lavanderia e stireria degli indumenti personali dell'ospite – costo € 90,00 al mese;
- 2) Servizi di trasporto non urgente dell'Ospite della RSA per qualsiasi necessità di uscita dalla struttura;
- 3) Servizio parrucchiere e barbiere (messa in piega, taglio, colore...);
- 4) Estetista;
- 5) Servizio di podologia curativa;

I servizi di cui punti 2), 3), 4), 5) vengono fatturati dal personale qualificato esterno alla Fondazione che svolge il servizio stesso, concordando il relativo costo direttamente con l'utente.

In caso fosse richiesto che l'Ospite venga accompagnato dal personale della struttura durante le uscite per accertamenti, visite specialistiche o altre proprie necessità, il costo dell'operatore è a carico dell'ospite stesso ed è fissato in € 30,00 all'ora.

Sono inoltre esclusi dalla retta eventuali ticket richiesti dal Servizio Sanitario Regionale per prestazioni sanitarie, la fornitura di protesi quali occhiali, dentiere, apparecchi acustici, nonché ogni prestazioni che risulti a carico del Servizio Sanitario Regionale.

#### **DEPOSITO CAUZIONALE**

All'atto dell'ingresso è dovuto il versamento della somma di Euro 1500,00 (millecinquecento/00) a titolo di deposito cauzionale infruttifero che sarà restituito al termine del ricovero, salvo quanto previsto dal Contratto di Ingresso.



## SCHEDA DI SEGNALAZIONE RECLAMI e/o APPREZZAMENTI

IL sottoscritto..... in qualità di (figlio, nipote, ecc)  
..... del sig./sig.ra .....ospite presso la Residenza Sanitaria Di-  
sabili della Fondazione G.C. Rota, al fine di contribuire al miglioramento del servizio, Vi informa di:

❖ **Di non essere soddisfatto del seguente servizio:**

- Direzione Sanitaria
- Ufficio Amministrativo – Relazioni con il Pubblico
- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza ausiliaria
- Servizio Sociale
- Servizio Animazione
- Fisiokinesiterapia
- Cucina
- Lavanderia – guardaroba
- Parrucchiera
- Pulizie
- altro \_\_\_\_\_

per i seguenti motivi: \_\_\_\_\_

---

---

---

❖ **Di essere soddisfatto del seguente servizio:**

- Direzione Sanitaria
- Ufficio Amministrativo – Relazioni con il Pubblico
- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza ausiliaria
- Servizio Sociale
- Servizio Animazione
- Fisiokinesiterapia
- Cucina
- Lavanderia – guardaroba
- Parrucchiera
- Pulizie
- altro \_\_\_\_\_

per i seguenti motivi: \_\_\_\_\_

---

---

---

*Barrare i servizi di cui si evidenzia l'insoddisfazione e/o l'apprezzamento per poi esporre con più chiarezza, ove possibile, i fatti, le date e i soggetti di cui è causa la lamentela o l'apprezzamento.*

Data e firma \_\_\_\_\_





**Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione utenti/famigliari**

SERVIZI DI RISTORAZIONE - IGIENE	OSSERVAZIONI CONCLUSIVE	R.S.D.
<b>E' soddisfatto del vitto e della sua distribuzione?</b>	⇒ Come giudica i servizi offerti?	  Gentile signora / Egregio signore  Il desiderio della Fondazione G.C. Rota è di migliorare la qualità dell'assistenza per rendere più serena la permanenza delle persone che qui risiedono.  La preghiamo di aiutarci compilando il questionario ed esprimendo il grado di soddisfazione rispetto ai diversi servizi.  Le indicazioni che ci perverranno saranno utili per capire i bisogni e migliorare i servizi. Il questionario è anonimo.  Qualora sia possibile, Vi consigliamo di compilare il questionario con l'ospite.  Il questionario compilato va imbucato nella cassetta nera sita nella sala d'accesso alla palestra, all'ingresso della Fondazione.  Grazie per la collaborazione  Cordialmente  Il Consiglio d'Amministrazione
<b>Qualità</b>	Nel dettaglio :	
molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>	<b>Aspetti positivi :</b>	
<b>Quantità</b>		
molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>	<b>Aspetti da migliorare :</b>	
<b>Orari</b>		
molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>	<b>Aspetti negativi:</b>	
<b>Durata dei pasti</b>	<b>Compilato da:</b>	
molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>	ospite <input type="checkbox"/> familiare <input type="checkbox"/> entrambi <input type="checkbox"/>	
<b>E' soddisfatto del servizio di igiene e pulizia?</b>		
<b>Igiene e pulizia della camera</b>		
molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>		
<b>Igiene e pulizia dei servizi igienici</b>		
molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>		
<b>Igiene e pulizia degli spazi comuni</b>		
molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>		
	<b>Data:</b> ___/___/___	

ACCOGLIENZA	Cosa ne pensa del giardino esterno?	ASSISTENZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO E AUSILIARIO
<b>E' soddisfatto del processo di accoglienza?</b>		<b>E' soddisfatto dell'assistenza?</b>
molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>		molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>
<b>E' soddisfatto dell'accoglienza agli sportelli?</b>	<b>RELAZIONI CON IL PERSONALE MEDICO</b>	
molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>	<b>E' soddisfatto della disponibilità da parte del medico all'ascolto?</b>	<b>E' soddisfatto della disponibilità alla relazione con l'ospite ?</b>
<b>E' soddisfatto dell'accoglienza in reparto?</b>	molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>	molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>
molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>	<b>E' soddisfatto delle informazioni che riceve dai medici?</b>	<b>Ritiene adeguata l'attenzione ai bisogni degli ospiti ?</b>
<b>SERVIZI VARI</b>	molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>	molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>
<b>E' soddisfatto della segnaletica per gli spostamenti?</b>	<b>E' soddisfatto della tempestività dei controlli medici?</b>	<b>E' soddisfatto dell'atmosfera di reparto?</b>
molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>	molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>	molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>
<b>E' soddisfatto del servizio distribuzione bevande?</b>	<b>Ritiene che le informazioni trasmesse dai medici siano chiare e comprensibili?</b>	<b>SERVIZIO DI FISIOTERAPIA</b>
molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>	molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>	<b>E' soddisfatto del servizio di fisioterapia?</b>
<b>Apparecchi telefonici</b>		molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>
<b>Dislocazione</b> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/>	<b>SERVIZIO SOCIALE</b>	<b>ATTIVITA' EDUCATIVO/RIABILITATIVE</b>
<b>Quantità</b> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/>	<b>E' soddisfatto del servizio sociale?</b>	<b>E' soddisfatto delle attività educativo/riabilitative?</b>
<b>E' soddisfatto del servizio lavand./guardaroba?</b>	molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>	molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>
molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>	<b>COORDINAMENTO infermieristico/ausiliario</b>	<b>VOLONTARIATO</b>
<b>E' soddisfatto del servizio parrucchiere/a?</b>	<b>E' soddisfatto del coordinamento infermieristico?</b>	<b>E' soddisfatto del servizio di volontariato?</b>
molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>	molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>	molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per niente <input type="checkbox"/>
<b>Orari in cui sono consentite le visite</b>		
Adeguati <input type="checkbox"/> Inadeguati <input type="checkbox"/>		