



Fondazione Honegger R.S.A.  
O.N.L.U.S.



## **Struttura Protetta Honegger**

**RSA – Residenza Sanitario Assistenziale per Anziani**  
**Via Cappuccini, n. 10 – 24021 Albino**

### ***Carta dei Servizi***

**approvata dal Consiglio di Amministrazione**  
**nella seduta del 30 Febbraio 2011**  
**Aggiornamento n. 5 al 13.01.2020**

**FONDAZIONE HONEGGER RSA O.N.L.U.S. | CF 80025590169 | P IVA 01724950165**  
**REA Bg n. 348301 | Registro Regione Lombardia Persone Giuridiche Private n. 1764**

**Uffici Amministrativi:** Via B. Crespi, 9 24021 Albino (Bergamo) Italia  
Tel 035 759411 | fax 035 759447  
[www.fondazionehonegger.it](http://www.fondazionehonegger.it)  
email: [info@fondazionehonegger.it](mailto:info@fondazionehonegger.it)

*Gentile Signora, Egregio Signore,*

*siamo lieti di presentarLe la Fondazione Honegger e la sua Carta dei Servizi.*

*La Fondazione rappresenta un punto di riferimento significativo sul territorio nell’ambito dei servizi sociosanitari per Persone anziane. L’Ente gestisce due unità d’offerta residenziali (la “Casa Honegger” e la “Struttura Protetta”), una semiresidenziale (il “Centro Diurno Integrato”); ad affiancare queste UdO, ci sono inoltre gli alloggi protetti per anziani ( “Casa sorelle Piccoli” ) e i servizi domiciliari ( SAD – Servizio di assistenza domiciliare, Progetto “RSA Aperta” ).*

*La presente Carta dei Servizi riguarda la “**Casa Honegger**” e vuole essere uno strumento di informazione sulla struttura, sui servizi offerti, sulle modalità con cui si svolgono le prestazioni allo scopo di rispondere al meglio ai bisogni dei Residenti.*

*L’obiettivo è il continuo miglioramento della qualità del servizio, anche tramite i Suoi suggerimenti.*

*Assicuriamo il nostro sforzo continuo per offrire un ambiente accogliente e sicuro e per rispondere ai desideri e alle aspettative dei Residenti e dei loro Familiari.*

*Il Consiglio di Amministrazione*

## Sommario

INTRODUZIONE .....	5
1. FINALITÀ E OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI .....	5
2. PRINCIPI DI RIFERIMENTO NELL’EROGAZIONE DEI SERVIZI .....	6
3. LA FONDAZIONE HONEGGER.....	6
3.1 Presentazione.....	6
3.2 Cenni storici.....	7
3.3 Organizzazione funzionale e Risorse Umane .....	8
3.4 Articolazione delle unità d’offerta e dei servizi .....	9
3.4.1 Le Residenze Sanitario-Assistenziali (RSA) .....	9
— Casa Honegger   Via Crespi, 9 Albino.....	9
“CASA HONEGGER” .....	9
— Struttura Protetta Honegger   Via Cappuccini, 10 Albino .....	9
3.4.2 Il Centro diurno Integrato (CDI)   Via Cappuccini , 10 Albino .....	9
3.4.3 Ricoveri temporanei.....	10
3.4.4 Servizio di Fisioterapia per Utenti esterni .....	10
3.4.5 La Residenza sociale Alloggi Protetti per anziani “Casa sorelle Piccoli” .....	10
4. LA STRUTTURA PROTETTA HONEGGER .....	11
4.1 Dove si trova e come raggiungerla .....	11
4.2 Organizzazione strutturale.....	11
4.3 Modalità di accesso, accoglienza e presa in carico del Residente .....	12
4.4 Modalità di dimissione.....	13
4.5 La vita nella residenza .....	13
Giornata tipo .....	13
Presenza dei Familiari .....	13
Orario visite .....	13
Uscite, assenze temporanee, ricoveri ospedalieri .....	14
4.6 Rette .....	14
4.7 Servizi sanitari e socio-assistenziali .....	14
Assistenza medica .....	14
Fornitura di farmaci e presidi, disponibilità di attrezzature e ausili.....	14
Assistenza infermieristica .....	15
Assistenza ausiliaria .....	15
Fisioterapia .....	15
Podologia e servizio parrucchiere.....	15
Animazione.....	15
Trasporto per ricoveri e/o visite specialistiche in ospedale .....	15
4.8 Servizi alberghieri.....	16
I nuclei e le camere .....	16
Ristorazione.....	16
Lavanderia e guardaroba .....	16
4.9 Servizi amministrativi e diversi.....	16
Uffici amministrativi .....	17
Manutenzione .....	17
Distribuzione automatica di bevande .....	17

Giornale .....	17
Assistenza religiosa .....	17
Camera Mortuaria .....	17
4.10 Indicatori di qualità e sicurezza .....	18
<b>5. RELAZIONI, TUTELA E PARTECIPAZIONE.....</b>	<b>18</b>
5.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) .....	18
5.4 Organo di Tutela e Promozione .....	20
5.5 Rilevazione del grado di soddisfazione dell’Utenza e Assemblea e incontri con Residenti e Familiari .....	20

**ALLEGATI:**

- A – Carta dei Diritti della Persona anziana
- B – Diritti e doveri dei Residenti e dei loro Familiari
- C – Organigramma della Fondazione
- D – Pianta organica
- E – Regolamento per i Residenti
- F – Rette
- G – Programma settimanale animazione
- H – Menù tipo
- I – Questionario rilevazione soddisfazione Residenti e Familiari
- L – Scheda segnalazione reclami, suggerimenti, apprezzamenti

## Introduzione

La Carta dei Servizi è divisa in cinque sezioni.

La prima ne descrive le finalità, gli obiettivi e la funzione di tutela nei confronti dei Residenti. L'utilizzo del termine “*Residenti*” non è casuale: indica le Persone utilizzatrici dei servizi residenziali e vuole rimarcare il loro diritto ad *abitare* nelle strutture a pieno titolo, considerando come propri i tempi e gli spazi di vita.

La seconda esplicita i principi a cui la Fondazione Honegger intende ispirarsi nello svolgimento della sua attività.

La terza è dedicata alla presentazione dell'Ente, delle diverse unità d'offerta (RSA e CDI) e dei servizi offerti.

La quarta sezione è specifica ad ognuna delle tre strutture sanitario assistenziali gestite dalla Fondazione e definisce i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità che l'Ente si impegna a rispettare nelle diverse fasi dell'erogazione del servizio (accoglienza; residenzialità/semiresidenzialità: servizi socio-sanitari, alberghieri, amministrativi e diversi). Il contenuto del presente documento attiene alla residenza **Struttura Protetta Honegger** sita in Via Cappuccini 10 – Albino (Bg). Le altre due unità d'offerta e gli altri servizi gestiti dalla Fondazione sono illustrati in documenti dedicati.

La quinta e ultima sezione definisce le modalità e le regole che governano la relazione tra la Fondazione e il Residente e/o i Familiari, le forme di tutela e di partecipazione.

## 1. Finalità e obiettivi della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è da considerare come strumento di gestione delle relazioni con i Residenti e i loro Familiari. È adottata dalla Fondazione Honegger in un'ottica di trasparenza e *accountability* (rendere conto di quello che si fa).

La Carta dei Servizi esplicita il patto che la Fondazione vuole stringere con i destinatari delle prestazioni, garantendo determinati livelli di servizio e attribuendo ai fruitori un potere di controllo e di tutela dei loro diritti.

La Carta, oltre a connotarsi come forma d'impegno nei confronti delle Persone utilizzatrici dei servizi, è anche strumento interno di miglioramento organizzativo-gestionale poiché richiede alla Fondazione di dotarsi di efficaci meccanismi di misurazione del servizio, di verifica e di controllo degli obiettivi prefissati.

Il documento, disponibile all'ingresso delle strutture e reperibile sul sito web della Fondazione, sarà adeguatamente diffuso tra i destinatari attuali e potenziali dei servizi.

## 2. Principi di riferimento nell'erogazione dei servizi

La Fondazione Honegger, operando nell'ambito dei servizi alla Persona, intende assumersi la responsabilità di realizzare un “valore pubblico”. Pertanto, si impegna affinché i principi di *giustizia sociale, centralità della persona e solidarietà* trovino una giusta collocazione negli indirizzi programmatici, negli atti regolativi, nelle procedure per l'erogazione dei servizi e all'interno dell'attività quotidiana.

Inoltre, la Fondazione si impegna a orientare la sua funzione sociale e a guidare i comportamenti dei soggetti che operano al suo interno in conformità ai principi imprescindibili indicati nel **Codice Etico Comportamentale**: rispetto della legge, onestà e correttezza nei rapporti con i portatori d'interesse, professionalità come prassi in tutte le attività, imparzialità e attenzione alle pari opportunità. La Fondazione ha ritenuto coerente con i propri principi dotarsi di un modello di organizzazione Gestione e Controllo (MOGC) di cui al D.lgs 231/2001. Il MOGC è documento vincolante per il comportamento di Amministratori, dipendenti, collaboratori, fornitori, consulenti e tutti quanti cooperano con la Fondazione.

Tenuto conto della peculiarità dei destinatari delle prestazioni erogate, la Fondazione condivide e reperisce i principi indicati nella “**Carta dei Diritti della Persona Anziana**”, riportati nell'ALLEGATO A.<sup>1</sup>

Nell'ALLEGATO B sono richiamati diritti (e doveri) dei Residenti e dei loro Familiari.

## 3. La Fondazione Honegger

### 3.1 Presentazione

La Fondazione Honegger opera senza finalità lucrative nell'ambito dei servizi socio-assistenziali e sanitari rivolti a Persone anziane. L'Ente è autorizzato alla gestione come RSA (Residenza Sanitario-Assistenziale) di due complessi in Albino (Bg) – la Casa Honegger e la Struttura Protetta Honegger – con una capacità ricettiva complessiva di 200 posti letto, di cui 151 contrattualizzati con la Regione Lombardia, tramite l'ATS di Bergamo. Le residenze sono idonee ad accogliere anziani con diversi livelli di compromissione della loro autonomia.

In particolare sono stati creati due **nuclei Alzheimer**, uno nella Struttura Casa Honegger con una capacità ricettiva di 20 posti letto ed uno nella Struttura Protetta Honegger con una capacità ricettiva di 21 posti letto.

La Fondazione Honegger ha attivato nel marzo 2013, in collaborazione con ATS Bg e Regione Lombardia, un progetto di cura per persone fragili o non autosufficienti, denominato “Progetto Post-acuti”, ora facenti parte delle “Cure Intermedie”; si tratta nello specifico di assistenza a persone che hanno concluso il percorso clinico acuto ma che necessitano di migliorare il più possibile lo stato di salute e che hanno bisogno di un periodo di ulteriore assistenza residenziale. Tale progetto è riconosciuto e finanziato dalla Regione Lombardia.

La Fondazione ha contrattualizzato n° 10 posti letto di cure intermedie.

---

<sup>1</sup> La “Carta dei Diritti della Persona Anziana” è illustrata nella DGR 7/7435 del 14/12/2001 pubblicata sul BURL (Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia) del 2/01/2002.

Adiacente alla Struttura Protetta è attivo anche il CDI (Centro Diurno Integrato), un servizio semiresidenziale che può accogliere quotidianamente n. 38 anziani non autosufficienti.

Gli edifici sono dotati di tutti i comfort e ausili per rendere piacevole e sicura la vita dei Residenti. Sono disponibili ampi spazi, anche all’aperto, per favorire momenti di incontro e di socializzazione.

### 3.2 Cenni storici

Le origini dell’organizzazione risalgono al 1670, anno in cui il sacerdote Giovanni Battista Signori disponeva con testamento dei suoi averi affinché fosse avviato in Albino uno “*Spedale per la cura dei poveri infermi*”. La struttura, denominata “Pia Casa di Ricovero per cronici”, fu realizzata nel 1840 ed accolse persone anziane in difficoltà. La locale Congregazione di Carità ne curò l’amministrazione.

Nel 1887 la Casa di Ricovero fu trasformata in Ente Morale ed operò sotto tale veste giuridica sino all’istituzione degli ECA (Enti Comunali di Assistenza), precisamente sino al 1939, anno in cui fu costituita in Albino la nuova “Amministrazione Unica” delle IPAB (Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza) in cui confluì anche il Ricovero.

Nel 1958 il Cotonificio Honegger donò alla Pia Casa di Ricovero un’area di 9000 metri quadrati situata sul Pianoro Crespi di Albino, vincolandone l’utilizzo alla realizzazione di una nuova struttura che sostituisse quella ormai obsoleta, successivamente alienata. Nel 1970 si concluse la costruzione di un ampio e moderno fabbricato distribuito su quattro piani, l’attuale Casa Honegger.

L’opera è “sorta nella linea della solidarietà umana”, come si legge in un documento dell’epoca, ed è stata portata a termine grazie alla generosità della Signorina Milly Honegger e delle maestranze del Cotonificio, della Comunità albinese e dell’Amministrazione comunale, di Enti e Imprese del territorio.

È in corso un’importante opera di riqualificazione per l’adeguamento agli standard strutturali regionali.

L’altra residenza – la Struttura Protetta Honegger – entra nella storia dell’organizzazione nel 1972, quando l’omonimo Cotonificio cede alla stessa, prima in gestione e poi in donazione, quella che allora era denominata “Infermeria Honegger” con funzioni di cura dei dipendenti dell’impresa. L’immobile, situato in Via Cappuccini, nel corso degli anni è stato ristrutturato ed ampliato con nuovi padiglioni, grazie anche al contributo del Comune di Albino e di Enti pubblici.

Nel gennaio 2015 è stato invece aperto il nuovo Centro Diurno Integrato, adiacente alla Struttura Protetta, con capacità ricettiva di 38 posti.

Nell’ottobre 2017 sono stati inaugurati nr.° 4 Alloggi Protetti per Anziani denominati “Casa Sorelle Piccoli”, adiacenti alla struttura Casa Honegger; gli appartamenti, definiti come insieme di alloggi aventi peculiari caratteristiche architettoniche, di sicurezza e di igiene, si affiancano agli altri servizi di welfare offerti dalla Fondazione, rivolti alle persone anziane e si pongono l’obiettivo di dare all’anziano la possibilità di condurre un’esistenza il più possibile normale, decidendo della propria vita e mantenendo rapporti sociali.

Tra gli avvenimenti più recenti, la trasformazione nel 2004 in Fondazione di diritto privato, disciplinata dal proprio Statuto.

### 3.3 Organizzazione funzionale e Risorse Umane

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri nominati dal Sindaco del Comune di Albino, in rappresentanza della cittadinanza. Il Consiglio è l'organo di indirizzo e di gestione con competenze nella definizione degli obiettivi strategici e dei piani programmatici. La legale rappresentanza spetta al Presidente del Consiglio di Amministrazione. Collaborano all'organizzazione il Direttore Sanitario e il Direttore Amministrativo.

Il governo funzionale di ogni unità d'offerta è curato dalla Coordinatrice che assicura una corretta armonizzazione dei diversi servizi (infermieristico, medico, socio-assistenziale, alberghiero).

La presenza di **Risorse Umane** competenti e qualificate assicura l'erogazione di servizi di qualità alle famiglie che desiderano un sostegno nella cura, nell'assistenza e nella condivisione dei bisogni relazionali dei loro cari in età avanzata.

L'organico è composto da circa n.° 200 Operatori con adeguata esperienza, oltre a diversi Professionisti nell'area sanitaria. Attraverso una modalità di lavoro interdisciplinare, per ogni Residente viene elaborato un piano assistenziale personalizzato.

Al fine di promuovere formazione e aggiornamento professionale, sono organizzati corsi su temi d'interesse con il coinvolgimento di figure interne e/o esterne ed è incentivata la partecipazione a seminari e convegni.

Ogni anno il Personale partecipa ad un'indagine proposta per rilevare il grado di soddisfazione sul lavoro. I risultati sono condivisi durante uno specifico incontro con il Consiglio di Amministrazione organizzato per prospettare iniziative di miglioramento nelle eventuali aree di criticità.

Oltre al Personale dipendente e ai diversi Professionisti, nelle due strutture sono presenti ogni giorno numerosi **Volontari**. In Fondazione ha sede l'Associazione di volontariato *Milly Honegger*. I Volontari collaborano con lo *staff* dell'animazione, affiancano gli operatori durante la somministrazione dei pasti e offrono ai Residenti un servizio di compagnia.

Il Volontariato apporta alla Fondazione un significativo valore aggiunto, soprattutto in termini di relazione viva con il territorio.

I Volontari partecipano a corsi di formazione interni e alle iniziative di sensibilizzazione progettate in ambito associativo.

Gli Operatori e i Volontari che operano all'interno della Fondazione sono dotati di cartellino di riconoscimento riportante la fotografia, nome e cognome, qualifica.

Negli ALLEGATI C e D Organigramma della Fondazione e Pianta organica con indicazione delle Risorse Umane in servizio in ognuna delle tre unità d'offerta.



### 3.4 Articolazione delle unità d’offerta e dei servizi

#### 3.4.1 Le Residenze Sanitario-Assistenziali (RSA)

##### — Casa Honegger | Via Crespi, 9 Albino

La Casa Honegger è situata in posizione dominante sul Pianoro Crespi, a breve distanza dal centro storico di Albino e da tutti i servizi. L’ampio edificio si sviluppa su quattro piani ed è funzionale alle esigenze delle persone anziane. La struttura può accogliere n.° 140 Residenti autosufficienti e non autosufficienti, divisi in 6 nuclei abitativi da circa n.° 20 posti letto ciascuno. Nella struttura è presente un nucleo “Alzheimer” dedicato a persone con demenza unita a disturbi comportamentali ed inoltre n.° 10 Ospiti dell’Unità d’offerta Cure Intermedie. Le camere, ad uno, due o tre posti letto, sono dotate di ogni comfort per rendere piacevole il soggiorno nella residenza. Sono disponibili ampi spazi comuni, anche all’aperto, per favorire momenti di socializzazione e aggregazione.

##### “Casa Honegger”

4° Piano n° 1 Nucleo con 14 p.l.

3° Piano n° 2 Nuclei con 42 p.l. (di cui 10 cure intermedie - ex post acuti)

2° Piano n° 2 Nuclei con 42 p.l.

1° Piano n° 2 Nuclei con 42 p.l. (di cui 20 dedicati agli Alzheimer e 22 dedicati alla resid. leggera)

**TOTALE n° 140 p.l. accreditati di cui n° 91 contrattualizzati con Regione Lombardia**

Maggiori informazioni nella successiva Sezione 4

##### — Struttura Protetta Honegger | Via Cappuccini, 10 Albino

La Struttura Protetta Honegger si trova poco distante dalla Casa Honegger, verso la collina. La Residenza è suddivisa in 3 nuclei e può accogliere n.° 60 persone anziane non autosufficienti. Un nucleo “Alzheimer” dedicato a persone con demenza unita a disturbi comportamentali. L’edificio è attorniato da un’ampia area verde a disposizione dei Residenti e dei Familiari.

##### “Struttura Protetta”

1° Piano n° 2 Nuclei con 39 p.l.

P.T n° 1 Nucleo con 21 p.l. tutti dedicati agli Alzheimer

**TOTALE n° 60 p.l. tutti accreditati e contrattualizzati con Regione Lombardia**

Maggiori informazioni nella Carta dei Servizi dedicata

#### 3.4.2 Il Centro diurno Integrato (CDI) | Via Cappuccini, 10 Albino

Il CDI è una struttura semi-residenziale per anziani non autosufficienti istituita in collaborazione con il Comune di Albino. Può accogliere quotidianamente fino a n.° 38 Persone.

Il Centro è aperto tutto l’anno, da lunedì a venerdì nella fascia oraria 7.30 - 17.00, esclusi i giorni festivi.

Il Servizio si colloca in una posizione intermedia tra la residenza in RSA e l'assistenza domiciliare e svolge un'importante funzione di sollievo per le famiglie.

**Centro Diurno Integrato**

P.T. n° 38 posti

**TOTALE n° 38 posti accreditati di cui n° 20 contrattualizzati con Regione Lombardia e n° 18 non contrattualizzati.**

Maggiori informazioni nella Carta dei Servizi dedicata

### **3.4.3 Ricoveri temporanei**

La Fondazione dispone di un posto letto per ricoveri temporanei, in convenzione con la Società Servizi Sociosanitari Val Seriana srl che cura l'ammissione e la lista d'attesa.

Per informazioni: Società Servizi Sociosanitari Val Seriana srl – Tel 035 759707.

Il costo del servizio è indicato nell'ALLEGATO F.

Dispone inoltre di altri n.° 14 posti letto di degenza privata gestiti autonomamente.

Il costo del servizio è indicato nell'ALLEGATO F.

### **3.4.4 Servizio di Fisioterapia per Utenti esterni**

Il servizio è svolto presso la palestra della Struttura Protetta Honegger in Via Cappuccini 10. Personale qualificato effettua trattamenti di terapia fisica, massoterapica e riabilitazione per patologie ortopediche, neurologiche, reumatologiche e post traumatiche.

Le prestazioni sono a pagamento, con agevolazioni per i dipendenti, gli iscritti all'Associazione Anziani di Albino e ai tesserati di Associazioni convenzionate.

Per informazioni e prenotazione terapie: Tel 035 759409/ 759430 dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 8.30 - 10.00.

### **3.4.5 La Residenza sociale Alloggi Protetti per anziani “Casa sorelle Piccoli”**

Il servizio è svolto presso il condominio Piccoli, in Via B. Crespi, 6.

Gli alloggi protetti per anziani, definiti come insieme di alloggi aventi peculiari caratteristiche architettoniche, di sicurezza e di igiene, si affiancano agli altri servizi di welfare rivolti alle persone anziane e si pongono l'obiettivo di dare all'anziano la possibilità di condurre un'esistenza il più possibile normale, decidendo della propria vita e mantenendo rapporti sociali.

I destinatari sono persone di età superiore a 65 anni, singoli o coppie, che conservano un sufficiente grado di autonomia, avendo però necessità di risiedere in ambienti controllati e protetti.

Questa proposta si configura, non solo come sostegno sussidiario alle persone anziane ed alle loro famiglie, ma anche quale supporto alla rete territoriale dei servizi sociali.

L'anziano con lieve inabilità può quindi assicurarsi la privacy e l'indipendenza dell'abitazione privata, con la possibilità di usufruire di tutti i servizi di tipo sociale, assistenziale e sanitario erogati dalla RSA.

A piano terra si trovano:

- un monolocale composto da un locale soggiorno con parete attrezzata cucina e letto singolo ed un bagno;

- un bilocale composto da un locale soggiorno con parete attrezzata cucina, una camera con due posti letto ed un bagno;

A piano primo si trovano:

- un bilocale composto da un locale soggiorno con parete attrezzata cucina, una camera con un posto letto ed un bagno;

- un bilocale composto da un locale soggiorno con parete attrezzata cucina, una camera con due posti letto, un bagno ed un terrazzino.

Per informazioni: Tel 035 759411 - dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 8.30-12.30.

#### **Alloggi Protetti per anziani**

P.T.	n.° 1 p.l. in bilocale uso singolo + n. 2 p.l. bilocale
------	---

1° Piano	n.° 1 p.l. in monolocale + n.° 2 p.l. bilocale
----------	--

<b>TOTALE</b>	<b>n° 6 posti</b>
---------------	-------------------

[Maggiori informazioni nella Carta dei Servizi dedicata](#)

## **4. La Struttura Protetta Honegger**

### **4.1 Dove si trova e come raggiungerla**

La residenza si trova nel Comune di Albino, a circa 13 Km da Bergamo.

È raggiungibile con mezzo proprio: da Bergamo, Superstrada per la Valle Seriana, uscita Albino (in loco segnaletica specifica); oppure con mezzi pubblici: tramvia Bergamo/Albino.

### **4.2 Organizzazione strutturale**

L'immobile, già ospedale privato a servizio delle maestranze del Cotonificio Honegger, è stato donato alla Fondazione nel 1977. Adeguati interventi di ristrutturazione e riqualificazione l'hanno reso idoneo all'accoglienza di Anziani non autosufficienti.

La Residenza è suddivisa in 3 nuclei distribuiti su due piani e può accogliere n.° 60 Residenti.

L'edificio è attorniato da un'ampia area verde a disposizione dei Residenti e dei Familiari.

Presso la struttura sono attivi due servizi aperti anche al territorio:

- la palestra, che può accogliere corsi organizzati per la cittadinanza
- la sala polivalente, attrezzata con ausili multimediali per convegni e conferenze

Le planimetrie dell'edificio sono disponibili presso gli Uffici amministrativi.

### 4.3 Modalità di accesso, accoglienza e presa in carico del Residente

Per accedere al servizio il richiedente residente nei Comuni del Distretto<sup>2</sup> o un suo familiare deve rivolgersi all'Assistente sociale del Comune di residenza che redige la domanda di ingresso e la scheda sociale, consegna la scheda sanitaria da far compilare al medico e inoltra la richiesta al CUP (Centro Unico Prenotazione) per l'inserimento nella lista d'attesa. Nel momento in cui si rende disponibile un posto, la Fondazione contatta il soggetto in lista d'attesa o il familiare per definire la stipula del contratto di assistenza socio-sanitaria e per concordare giorno e modalità d'ingresso. È data precedenza ai residenti nel Comune di Albino.

Per chi risiede nei Comuni fuori Distretto la domanda di ingresso va presentata direttamente alla Fondazione Honegger.

E' prevista una lista d'attesa gestita dalla Fondazione per l'accesso ai Nuclei Alzheimer.

Per l'accesso al Nucleo Alzheimer è necessario che la demenza sia certificata e rispettare i parametri previsti dalla norma.

Per accedere ai posti di degenza privata a pagamento, la domanda va presentata direttamente alla Fondazione Honegger.

Per quanto riguarda l'accoglienza di persone bisognose di assistenza per cure intermedie ( ex post-acuta) la Fondazione accoglie le richieste direttamente dal medico di medicina generale e/o dall'Ospedale sulla base di criteri definiti.

L'accoglienza è curata da un'équipe dedicata.

È opportuno che l'ingresso sia effettuato in mattinata dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 11.00.

L'assegnazione della camera è curata dall'équipe medico-infermieristica, tenendo conto delle disponibilità nonché delle affinità con gli altri Residenti.

Nella fase di presa in carico del Residente è redatto il PI (Progetto Individuale) ed il PAI (Piano Assistenziale Individuale) che rileva esigenze, problemi, propensioni e potenzialità del Residente. Il PAI è oggetto di periodici aggiornamenti. Tale strumento consente di delineare un progetto globale sulla Persona in quanto è definito sulla base di una valutazione interdisciplinare di bisogni clinico-sanitari, assistenziali, riabilitativi e relazionali. Il PAI definisce obiettivi concreti e misurabili, tenendo presente che il risultato atteso è il miglior benessere possibile della Persona, nonostante eventuali malattie e disabilità.

L'Anziano con capacità cognitive e di autodeterminazione ha un ruolo significativo nella discussione del suo progetto. Negli altri casi è consultata la famiglia che partecipa alla definizione degli obiettivi e degli interventi da programmare e collabora alla buona riuscita del progetto, apportando suggerimenti e supporti concreti per soddisfare le esigenze del congiunto.

Per ogni Residente è aperto il Fascicolo Sanitario e Sociale contenente il registro clinico integrato costantemente aggiornato.

---

<sup>2</sup> I Comuni del Distretto sono: Albino, Nembro, Pradalunga, Alzano Lombardo, Gazzaniga, Fiorano al Serio, Colzate, Vertova, Cene, Cassano S.Andrea, Casnigo, Peia, Lefte, Gandino, Villa di Serio, Ranica, Aviatico, Selvino.

Il Personale della Fondazione è a disposizione per chi volesse effettuare una visita conoscitiva dei nuclei, delle camere e di tutti gli spazi della struttura, in previsione dell'utilizzo dei servizi. È possibile concordare appuntamenti e ricevere informazioni contattando la Coordinatrice al numero di Tel 334 1629383.

#### **4.4 Modalità di dimissione**

Qualora il Residente desideri rientrare al proprio domicilio oppure in caso di trasferimento presso un'altra Struttura, la Direzione sanitaria avviserà i Familiari per concordare le modalità, anche riguardo alla prosecuzione di eventuali terapie in atto.

Verrà inoltre rilasciata una relazione di dimissione per il Medico curante o per la Struttura ricevente.

#### **4.5 La vita nella residenza**

##### **Giornata tipo**

La giornata inizia alle ore 6.30 con l'igiene Personale, il cambio della biancheria e la mobilitazione a cura degli operatori socio-assistenziali. Gli infermieri somministrano le terapie, effettuano eventuali prelievi ematici e medicazioni

La colazione è distribuita fino alle ore 9.00 nel refettorio o in camera.

Il pranzo è servito alle ore 12.00. Segue un momento di riposo, oppure l'intrattenimento con letture, televisione, incontri,... , nei locali di soggiorno, nelle sale o nei giardini.

Durante la giornata i Residenti usufruiscono delle prestazioni di assistenza medica e infermieristica, dei servizi di fisioterapia e di animazione programmati.

La cena è distribuita alle 18.00. Seguono momenti di socializzazione e la preparazione al sonno. Nel corso della notte il Personale di turno vigila e provvede alle esigenze dei Residenti.

##### **Presenza dei Familiari**

La presenza dei Familiari è gradita e auspicabile in quanto aiuta il Residente a mantenere il contatto con il suo ambiente socio-affettivo e agevola la vita di relazione.

Qualora i Familiari fossero impossibilitati a stare vicino al loro congiunto nel corso della giornata e chiedessero l'intervento di terzi, l'assistenza prestata dalle persone incaricate (esclusa quella infermieristica che è assicurata dal Personale interno) e gli orari di presenza all'interno della struttura devono essere autorizzati dalla Direzione sanitaria.

##### **Orario visite**

L'ingresso di parenti, amici e volontari, in genere, è libero dalle ore 8.00 alle ore 20.00; dalle ore 20.00 alle ore 8.00 del mattino successivo, si può accedere solo con autorizzazione scritta del Medico Responsabile del Reparto.

Al fine di salvaguardare il regolare svolgimento dell'attività assistenziale e la privacy dei Residenti, l'accesso alle camere è sconsigliato.

La Direzione potrà concedere eventuali deroghe nel caso di particolari necessità del Residente.

### **Uscite, assenze temporanee, ricoveri ospedalieri**

Nella struttura il Residente gode della piena libertà di movimento, compatibilmente con le limitazioni imposte dal suo stato di salute. Il Residente può allontanarsi dalla struttura sotto la sua responsabilità o della persona che lo accompagna nell'uscita e previo avviso al Personale sanitario. Nel caso di ricovero in ospedale, i Familiari sono avvertiti tempestivamente e, se non vi è urgenza di ricovero, preventivamente. Durante la degenza in ospedale l'assistenza deve essere garantita dai Familiari.

Ulteriori informazioni sulla vita nella residenza sono contenute nel *Regolamento per i Residenti*, ALLEGATO E.

### **4.6 Rette**

Il costo del servizio in parte è a carico della Regione Lombardia. Una parte è invece a carico dell'Anziano o dei Familiari. Le rette, determinate dal Consiglio di Amministrazione, sono differenziate in base al carico assistenziale richiesto e alla tipologia di camera assegnata (singola, doppia, ...). Sono previste maggiorazioni per i non residenti in Albino.

La Fondazione rilascia ogni anno apposita dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie, per la detrazione o deduzione ai fini fiscali.

Nell'ALLEGATO F la tabella delle rette.

### **4.7 Servizi sanitari e socio-assistenziali**

(tutto quanto elencato è incluso nella retta, salvo diversa indicazione)

#### **Assistenza medica**

È garantita un'assistenza quotidiana di medicina di base, con la presenza di medici per l'intera giornata dal lunedì al venerdì e per la mattinata del sabato. In tutti gli altri orari è garantito il servizio di reperibilità medica. Inoltre, sono fornite prestazioni specialistiche geriatriche, fisiatriche, cardiologiche, otorinolaringoiatriche, dietologiche.

#### **Fornitura di farmaci e presidi, disponibilità di attrezzature e ausili**

La fornitura dei farmaci, dei presidi per l'incontinenza e di tutti i presidi medico-infermieristici necessari è compresa nella retta.

Per tutti i Residenti sono disponibili attrezzature e ausili adeguati alle varie necessità: carrello emergenze con monitor defibrillatore, attrezzatura per ossigeno-terapia, presidi antidecubito,

carrozine e tutori per la deambulazione assistita, vasche per bagno assistito, attrezzature per la fisioterapia, seggioloni polifunzionali.

### **Identificazione del personale**

Il personale impiegato nella RSA è munito di apposito tesserino di riconoscimento riportante l'identificazione personale (Fotografia e cognome e nome del dipendente), il ruolo e/o mansione svolta, l'Ente di appartenenza.

### **Assistenza infermieristica**

Il Personale infermieristico assicura le prestazioni di competenza in modo continuativo nelle 24 ore, avvalendosi della collaborazione degli operatori di supporto.

### **Assistenza ausiliaria**

Sono presenti operatori qualificati per le necessità di igiene personale, di alimentazione e per le attività quotidiane mirate al recupero e/o al mantenimento dell'autonomia, secondo i bisogni individuali.

### **Fisioterapia**

Personale qualificato svolge attività di riabilitazione individuale e di gruppo con il supporto di idonei ausili. Le prestazioni e le terapie fisiche sono svolte sia in palestra sia nei nuclei abitativi.

### **Podologia e servizio parrucchiere**

Il parrucchiere per servizi di tintura e piega è presente ogni settimana. Il podologo su richiesta. Entrambi i servizi sono a pagamento. I servizi di cura ordinaria sono comunque assicurati dal Personale e compresi nella retta.

### **Animazione**

Le iniziative di animazione, progettate anche in collaborazione con i volontari, mirano a coinvolgere i Residenti, favorire lo scambio e la relazione, valorizzare le attitudini e le capacità di ciascuno. Alcune proposte: attività ludiche, laboratori manuali, letture, canto, proiezione film, feste, uscite sul territorio.

Nell'ALLEGATO G il programma settimanale indicativo.

### **Trasporto per ricoveri e/o visite specialistiche in ospedale**

La Fondazione garantisce il servizio gratuito di trasporto per visite specialistiche e/o ricoveri disposti dal Personale medico interno per i Residenti che occupano posti letto contrattualizzati con l'ATS. Il servizio è comunque a pagamento per richieste diverse (es Ufficio invalidi,...).

Il servizio è a pagamento per gli altri Residenti e per le richieste avanzate dagli stessi o dai Familiari.

### **Procedura relativa al grado di soddisfazione utenza**

E' stata predisposta la procedura relativa alla rilevazione del grado di soddisfazione da parte degli utenti o dei loro familiari rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite.

E' a disposizione degli utenti all'ingresso delle Strutture ed in segreteria, il modulo per segnalazioni e suggerimenti(allegato anche alla Carta dei Servizi).

Annualmente viene rilevato, come da apposita procedura, il grado di soddisfazione del personale, anche riguardo al benessere lavorativo.

A seguito della somministrazione dei questionari viene effettuata:

- 1) l'analisi dei dati rilevati dalla valutazione del grado di soddisfazione per il miglioramento della qualità dei servizi e la presa in considerazione delle criticità emerse;
- 2) la diffusione dei risultati delle indagini e delle misure di miglioramento in un incontro con il personale.

## **4.8 Servizi alberghieri**

(tutto quanto elencato è incluso nella retta, salvo diversa indicazione)

### **I nuclei e le camere**

Ogni nucleo è dotato di cucinetta, sala da pranzo, soggiorno, bagno assistito, ambulatorio-infermeria, riciclo aria primaria, ventilatore.

Le camere sono dotate di bagno, letti con materasso antidecubito ove necessario, impianto ossigeno, televisione, predisposizione impianto per telefono.

Il Residente, previa autorizzazione, può personalizzare la camera con piccoli oggetti di proprietà, non pericolosi e che non arrechino danni alla struttura. Le dotazioni della camera non possono essere alterate e devono essere conservate con cura. Il servizio di igiene e pulizia giornaliera delle camere e degli spazi comuni è seguito da Personale interno.

### **Ristorazione**

Il servizio ristorazione è curato dalla cucina centrale coordinata dal capo cuoco. Sono proposti menù diversificati e diete personalizzate in relazione alle prescrizioni mediche indicate nel PAI.

Per i Residenti con gravi problemi nutrizionali è prevista la preparazione di frullati e macinati.

I pasti sono serviti dal Personale interno, coadiuvato dai Volontari autorizzati, nelle apposite sale oppure in camera nel caso di indisposizione del Residente.

Nell'ALLEGATO H il menù settimanale tipo.

### **Lavanderia e guardaroba**

Il servizio di lavanderia per la biancheria ad uso alberghiero è curato da una ditta esterna ed è compreso nella retta.

La lavanderia interna obbligatoria, provvede invece al lavaggio degli indumenti personali dei Residenti. Il costo del servizio nell'ALLEGATO F.

## **4.9 Servizi amministrativi e diversi**



### **Uffici amministrativi**

Gli Uffici sono situati presso la Casa Honegger in Albino – Via B. Crespi, 9.

Orario di apertura al pubblico per il disbrigo di pratiche e per informazioni:

Lunedì – Venerdì 8.30 – 12.30

Sabato 9.00 – 12.00

Tel 035 759424

Fax 035 759447

e-mail [info@fondazionehonegger.it](mailto:info@fondazionehonegger.it)

### **Manutenzione**

La manutenzione delle infrastrutture e degli impianti è affidata a imprese esterne. La manutenzione minuta è curata da operatori interni.

### **Distribuzione automatica di bevande**

Nella struttura sono disponibili distributori di bevande calde e bibite a prezzi contenuti.

### **Giornale**

Per i Residenti della struttura è a disposizione un quotidiano provinciale.

### **Assistenza religiosa**

Per i Residenti di religione cattolica è assicurata l’assistenza spirituale. Ogni Sabato alle 15.30 si celebra la Santa Messa, aperta anche ai fedeli del territorio.

Per i Residenti di altro culto o confessione l’assistenza religiosa può essere richiesta informando la Direzione.

### **Camera Mortuaria**

La Fondazione è dotata di camera mortuaria.

## 4.10 Indicatori di qualità e sicurezza

- La Fondazione assicura il rispetto del diritto del Residente al consenso informato sul suo stato di salute, sugli accertamenti, sulle terapie proposte e sulle prestazioni infermieristiche. Il Residente può rifiutare il proprio consenso a interventi sanitari, rilasciando apposita dichiarazione liberatoria.
- La Fondazione assicura l’osservanza della riservatezza e, in conformità alle prescrizioni del D. Lgs. 196/2003, garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona.
- La Fondazione dispone del manuale di autocontrollo per l’igiene degli alimenti nel rispetto delle prescrizioni del D. Lgs. 155/1997, sia per il controllo del processo in cucina, sia nelle fasi di distribuzione dei cibi (sistema HACCP – *Hazard Analysis and Critical Control Points*, Analisi dei Rischi e Punti Critici di Controllo). Quotidianamente si applicano procedure di controllo e verifica degli alimenti.
- Ogni nucleo è dotato di segnaletica e di tutti i dispositivi antincendio e di sicurezza, in conformità alle norme vigenti.  
Il Personale è addestrato a intervenire per tutelare la sicurezza dei Residenti.
- La Fondazione è dotata di apparecchiature in regola con le norme vigenti in materia sanitaria, periodicamente trattate e controllate da tecnici specializzati.
- Nelle strutture è funzionante il servizio per il ritiro e lo smaltimento dei rifiuti speciali in base alla normativa in vigore.

## 5. Relazioni, Tutela e Partecipazione

### 5.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L’URP è situato presso la sede amministrativa in Via B. Crespi, 9 – Albino ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

Responsabile è il Direttore Amministrativo – Tel 035 759423, e-mail [direzioneamministrazione@fondazionehonegger.it](mailto:direzioneamministrazione@fondazionehonegger.it).

L’Ufficio fornisce informazioni a tutti coloro che hanno contatti con la Fondazione.

In particolare, l’URP raccoglie pareri e proposte sui servizi offerti, gestisce eventuali reclami, valuta il grado di soddisfazione dei Residenti e/o dei Familiari rispetto ai servizi erogati attraverso l’analisi dei dati raccolti con la somministrazione periodica di questionari.

Lo schema del questionario nell’ALLEGATO I.

Per segnalare disfunzioni e reclami, fornire suggerimenti o esprimere apprezzamenti è disponibile anche una scheda specifica (ALLEGATO L), posta nell'apposito contenitore all'ingresso delle Strutture della Fondazione, da compilare e restituire inserendola nell'apposita cassetta postale. La Fondazione si impegna a rispondere nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni dal ricevimento.

### **ACCESSO AGLI ATTI (LEGGE n. 241/1990)**

La Fondazione rispetta le disposizioni in materia di diritto di accesso ex L. 241/1990 e smi e LR 1/2012.

In data 16.05.2013 ha adottato il “Regolamento in materia di diritto di accesso ai documenti amministrativi” e la scheda di richiesta di accesso alla documentazione che sono a disposizione del pubblico presso l'ufficio accettazione .

### **5.2 Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS**

Il cittadino può rivolgersi anche all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS di Bergamo.

L'Ufficio è previsto da norme regionali, ha ruolo autonomo ed indipendente e rappresenta la “voce dei cittadini” nei confronti delle Strutture Sanitarie e Socio Sanitarie Bergamasche.

Rientra tra i suoi compiti quello di operare perché vengano effettivamente praticati i diritti all'informazione, all'accesso alle prestazioni, al rispetto della libertà e dignità della persona, intervenire sistematicamente ed in modo strutturato alla personalizzazione e umanizzazione dei servizi affinché il sistema sia sempre più vicino alle reali necessità ed ai bisogni dei cittadini.

- Raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia disservizi nei settori sanitari e socio-sanitari;
- accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, rappresentandole alle Direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti;
- si rapporta con le organizzazioni sindacali, del volontariato e dell'associazionismo, per favorire una corretta informazione sulla fruizione dei servizi sanitari e socio-sanitari.

L'Ufficio può essere contattato direttamente durante i seguenti orari:

da lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00.

Le segnalazioni possono essere effettuate:

- di persona allo sportello (Bergamo Via Gallicciolli 4 – Sede centrale ATS)
- telefonicamente al n° 035 385.296;
- via fax al n° 035.385.313 (indicando all'attenzione dell'Ufficio Pubblica Tutela);
- via mail all'indirizzo di posta elettronica [upt@ats-bg.it](mailto:upt@ats-bg.it)

### **5.3 Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ATS**

Il cittadino può anche rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ATS di Bergamo.

L'Ufficio è gestito da personale dell'ATS.

Nello specifico garantisce:

- informazione, accoglienza ed orientamento dei cittadini cioè informazione su servizi e accesso a questi, ascolto delle esigenze degli utenti e raccolta delle loro segnalazioni e reclami;
- progettazione e realizzazione di azioni finalizzate a rispondere ai bisogni dei cittadini e degli altri soggetti pubblici di riferimento realizzando una rete di relazioni con i soggetti accreditati, facendosi anche promotore di progetti nel segno dell’innovazione e della semplificazione;
- funzione di marketing istituzionale e verifica della soddisfazione del cittadino rispetto all’erogazione dei servizi direttamente garantiti;

Da contattare il Numero verde gratuito: 800447722

Sono deputati ad assolvere a tali compiti gli Uffici Relazioni con il Pubblico centrale e territoriali, questi ultimi dislocati nelle principali sedi erogative della Provincia.

I recapiti telefonici e gli indirizzi e-mail sono disponibili sul sito [www.ats-bg.it](http://www.ats-bg.it) a seconda dell’ambito territoriale di riferimento.

#### **5.4 Organo di Tutela e Promozione**

L’Organo di Tutela e Promozione è composto da rappresentanti dei Familiari dei Residenti, del Volontariato e delle realtà sociali del territorio. Tale Organo si confronta periodicamente con il Consiglio di Amministrazione della Fondazione per coordinare iniziative ritenute utili al miglioramento dei servizi, cura la relazione tra l’Ente e la cittadinanza albinese, vigila sulla corretta applicazione del Codice Etico.

I componenti dell’Organo di Tutela sono presenti in Fondazione nei giorni indicati nell’avviso posto nella bacheca all’ingresso della struttura.

#### **5.5 Rilevazione del grado di soddisfazione dell’Utenza e Assemblea e incontri con Residenti e Familiari**

E’ stata predisposta la procedura relativa alla rilevazione del grado di soddisfazione da parte degli utenti o dei familiari rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite.

E’ a disposizione degli utenti posti all’ingresso delle Strutture ed in segreteria, il modulo per segnalazioni e suggerimenti (allegato anche alla Carta dei Servizi)

Annualmente viene rilevato, come da apposita procedura, il grado di soddisfazione del personale, anche con riguardo al benessere lavorativo.

A seguito della somministrazione dei questionari viene effettuata:

- 1) l’analisi dei dati rilevati dalle valutazioni del grado di soddisfazione per il miglioramento della qualità dei servizi e la presa in considerazione delle criticità emerse;
- 2) la diffusione dei risultati delle indagini e delle misure di miglioramento in un incontro con il personale.

Il Consiglio di Amministrazione organizza almeno un’assemblea ogni anno con i Residenti e i Familiari per relazionare sull’andamento della gestione, socializzare i risultati dell’indagine di gradimento dei servizi erogati, illustrare i provvedimenti adottati per risolvere le eventuali criticità emerse, raccogliere sollecitazioni e pareri volti al miglioramento delle prestazioni.

Il Direttore Sanitario e la Coordinatrice della struttura promuovono incontri periodici con i Residenti e i Familiari per confrontarsi sull’andamento delle attività e dei servizi. In caso di necessità, il Direttore Sanitario è disponibile per colloqui individuali con i Familiari, previo appuntamento da fissare via e-mail [direzionesanitaria@fondazionehonegger.it](mailto:direzionesanitaria@fondazionehonegger.it), oppure tramite la Coordinatrice da contattare al numero di Tel 334 1629383.

I Medici ricevono su appuntamento nei giorni e agli orari indicati nell’avviso visibile nella bacheca all’ingresso della struttura.

**STRUTTURA PROTETTA HONEGGER** - Via Cappuccini, 10 - 24021 ALBINO (BG)

CF 80025590169 – P IVA 01724950165

Tel. 035.759.411 – Fax 035.759447

**CASA HONEGGER e Uffici Amministrativi** - Via B. Crespi,9 - 24021 ALBINO (BG)

Tel. 035.759.411 – Fax 035.759447

**CENTRO DIURNO INTEGRATO** - Via Cappuccini n° 10 - 24021 ALBINO (BG)

Tel. 035.759.411 – Fax 035.759447

Ufficio Accettazione Tel. 035.759424

[www.fondazionehonegger.it](http://www.fondazionehonegger.it)

e-mail: [info@fondazionehonegger.it](mailto:info@fondazionehonegger.it)

