



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



Centro Diurno Integrato

Via Cappuccini, n. 10 – 24021 Albino

Carta dei Servizi

approvata dal Consiglio di Amministrazione

nella seduta del 25 Novembre 2014

Aggiornamento n. 2 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

email: 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

ALLEGATI:	4
INTRODUZIONE	5
1. FINALITÀ E OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
2. PRINCIPI DI RIFERIMENTO NELL’EROGAZIONE DEI SERVIZI	6
3. LA FONDAZIONE HONEGGER O.N.L.U.S.	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 Alloggi Protetti per anziani “Casa sorelle Piccoli”	10
4. IL CDI - CENTRO DIURNO INTEGRATO	11
Dove si trova e come raggiungerlo	11
Organizzazione strutturale.....	11
Finalità del CDI e tipologia di utenti	11
Modello assistenziale e professionale.....	11
Ruoli professionali.....	12
Servizi offerti	12
Fascia oraria e giorni di apertura del servizio	14
Uscite.....	14
Modalità di accesso, accoglienza e presa in carico dell’Ospite	14
Dimissioni	15
Giornata tipo	15
Collaborazione dei Familiari	15
Trasporto	16
Regole di frequenza	16
Retta	16
Indicatori di qualità e sicurezza	17
5. RELAZIONI, TUTELA E PARTECIPAZIONE.....	18
5.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	18
5.4 Organo di Tutela e Promozione	19
5.5 Rilevazione del grado di soddisfazione dell’Utenza e Assemblea e incontri con Ospiti e Familiari e dipendenti.	19

ALLEGATI:

- A – Carta dei Diritti della Persona anziana
- B – Diritti e doveri degli Ospiti e dei loro Familiari
- C – Organigramma e funzionigramma
- D – Pianta organica
- F - Rette
- G – Programma settimanale Animazione
- H – Menù tipo
- I – Questionario rilevazione soddisfazione Ospiti 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 degli Ospiti.

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.

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 al **CDI – Centro Diurno Integrato** sito in Via Cappuccini n° 10 – Albino (Bg). Le altre due unità d’offerta e gli altri servizi gestiti dalla Fondazione sono illustrate in documenti dedicati.

La quinta e ultima sezione definisce le modalità e le regole che governano la relazione tra la Fondazione e l’Ospite 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 gli Ospiti 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.¹

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

3. La Fondazione Honegger O.N.L.U.S.

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 Albergo/Casa di Riposo 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 Albergo – Casa di Riposo 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

¹ 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.

Presso la 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 Albergo.

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 e Funzionigramma e Pianta organica con indicazione delle Risorse Umane in servizio nell'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 con Regione Lombardia e contrattualizzati

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 fino a 38 Persone.

Il Centro è aperto tutto l’anno, da lunedì a venerdì nella fascia oraria 7.30 - 17.00 ed il sabato dalle ore 7.30 alle ore 15.30, 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 successiva Sezione 4

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 gestito 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 Alloggi Protetti per anziani “Casa sorelle Piccoli”

Adiacenti la Struttura “Casa Honegger” sono sorti nr.° 4 Alloggi Protetti per Anziani, denominati “Casa Sorelle Piccoli”; 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.

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

TOTALE n° 6 posti

Maggiori informazioni nella Carta dei Servizi dedicata

4. Il CDI - Centro Diurno Integrato

Dove si trova e come raggiungerlo

Il Centro diurno è collocato all'interno della residenza Struttura Protetta in Via Cappuccini n° 10 – 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.

Organizzazione strutturale

Il Centro diurno è indipendente, con giardino all'esterno dedicato, ed occupa parte del piano terra della Struttura Protetta e può accogliere quotidianamente fino a n.° 38 Ospiti non autosufficienti. Il CDI è accreditato dal Servizio Sanitario Regionale e contrattualizzato per n.° 20 Ospiti con l'ATS di Bergamo.

L'area destinata al servizio comprende l'ambulatorio medico, la cucina dedicata agli ospiti, la sala multisensoriale, la sala per attività di animazione, il locale parrucchiera, il bagno assistito, la sala da pranzo, i locali per il riposo pomeridiano, i servizi igienici, la palestra ed il soggiorno.

Gli Ospiti possono usufruire anche del giardino dedicato al Centro Diurno e di un ampio spazio esterno coperto.

Le planimetrie del Centro diurno sono disponibili presso gli Uffici amministrativi.

Finalità del CDI e tipologia di utenti

Il CDI è uno degli anelli della rete dei servizi per anziani e si colloca in una posizione intermedia tra l'assistenza domiciliare e la residenza in casa di riposo. Il servizio consente alla Persona anziana di restare il più a lungo possibile nel proprio ambiente di vita, sostenendo la famiglia nella fascia oraria diurna.

Il Centro, infatti, offre all'anziano, di norma superiore a 65 anni, con limitata autonomia fisica o mentale ospitalità durante il giorno, assistenza socio sanitaria, servizi ricreativi e occasioni di socializzazione.

Modello assistenziale e professionale

Il CDI adotta forme di assistenza orientate alla prevenzione, al recupero e al mantenimento delle capacità residue sia mentali (intellettive, emotive e comportamentali) che fisiche dell'anziano. L'azione di aiuto tiene conto del gradimento espresso dalla Persona.

Il modello professionale assicura:

1. flessibilità e adattabilità alle diverse condizioni dell'Anziano e ai cambiamenti dei bisogni nel tempo;
2. continuità d'azione degli Operatori, sul piano dei contenuti dell'intervento e, in particolare, delle modalità di relazione con l'Anziano, per garantire una condizione d'agio e di sicurezza fondamentale per il suo benessere;
3. continuità d'azione del servizio, in grado di gestire al proprio interno l'intera gamma dei bisogni dell'Ospite.

Ruoli professionali

All'interno del CDI operano le seguenti figure professionali:

- Direttore Sanitario: e' responsabile degli aspetti igienico sanitari del CDI ed assicura il raccordo e l'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, sociali ed assistenziali. Vigila sulla salute psico fisica degli ospiti e sulla qualità delle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie erogate. Verifica il regolare approvvigionamento dei farmaci, presidi, protesi ed ausili per gli Ospiti nonché la regolare tenuta delle relative registrazioni. Coordina gli specialisti.
- Medico responsabile : tutela il benessere degli ospiti, promuove la valorizzazione e la crescita professionale dei membri dell'equipe, il coinvolgimento e la partecipazione dei familiari ai programmi assistenziali . Ha il compito di relazionarsi con il medico di medicina generale e i famigliari. Relaziona al Direttore Sanitario sull'andamento del CDI.
- Referente: E' la risorsa cui viene affidato il coordinamento delle attività socio sanitarie programmate, finalizzate al benessere dell'ospite. Collabora con il Direttore Sanitario alla stesura delle procedure e ne verifica la corretta applicazione. Sorveglia e sovrintende le attività assistenziali e sanitarie quotidiane, sovrintende il corretto passaggio di informazioni, gestisce la documentazione sanitaria e garantisce che la comunicazione fra le varie figure professionali permetta il mantenimento costante degli standard organizzativi. Realizza i turni del personale.
- Infermiere: somministra le eventuali terapie dei singoli ospiti seguendo il Piano Terapeutico stabilito dal Medico curante ed eventuali medicazioni sempre su indicazioni del medico curante. Cura i rapporti con i familiari ed i volontari.
- Fisioterapista: attua interventi riabilitativi e di mantenimento delle abilità motorie residue.
- Personale Socio Educativo : svolge attività educazionali e conduce laboratori occupazionali come musicoterapia ambientale e recettiva, ortoterapia ecc.
- OSS/ASA (Operatore Socio Sanitario e Ausiliario Socio Assistenziale): presidiano tutte le attività quotidiane del Centro, curano l'igiene della persona, la sua corretta alimentazione ed idratazione, e sono di supporto nelle attività ludico-ricreative ed educazionali.

Servizi offerti

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

Il CDI offre diversi servizi che fanno riferimento a protocolli e linee guida in ambito socio-sanitario e assistenziale.

- Assistenza medica, geriatrica e fisiatrica.
- Assistenza infermieristica: prestazioni sanitarie previste nel PAI, tra cui : preparazione e somministrazione della terapia orale, esecuzione di terapia intramuscolare, sottocutanea e insulinica, effettuazione di medicazioni, rilevamento dei parametri vitali (pressione, temperatura, peso), registrazione ECG, prelievi ematici.
- Assistenza riabilitativa individuale e di gruppo negli spazi comuni e in palestra.
- Attività socio-assistenziale.
 1. cura alla Persona (igiene personale, bagno assistito, mobilizzazione)
 2. aiuto nell'assunzione dei pasti, secondo il grado di autonomia

3. accompagnamento nella deambulazione e negli spostamenti interni alla struttura.

Sono disponibili su richiesta e a pagamento prestazioni di podologo, parrucchiera e barbiere.

- Attività ricreativa e socio-educativa: sono previsti momenti di intrattenimento, attività individuali e di gruppo, feste, lettura del quotidiano, proiezioni di film, attività manuali creative, stimolazione cognitiva, attività musicali, uscite sul territorio e gite.

Nell'ALLEGATO G il programma settimanale indicativo.

- Prestazioni Alberghiere:

Ristorazione: si assicura la fornitura della colazione, del pranzo e della merenda. Ogni giorno sono proposti menù diversificati, quindi non sono ammesse richieste di piatti diversi da quelli tra cui è possibile scegliere. Eventuali diete particolari sono fornite su prescrizione del Medico di Medicina Generale. Per gli Ospiti con gravi problemi nutrizionali è prevista la preparazione di frullati e macinati.

Durante la giornata è prevista la distribuzione di bevande calde o fresche, secondo la stagione, tenendo conto dei bisogni nutrizionali e di idratazione dell'anziano.

Nell'ALLEGATO H il menù settimanale tipo.

Pulizia, igiene e lavanderia: Personale interno assicura la pulizia degli ambienti e il lavaggio del tovagliato e della biancheria da bagno.

- Servizi amministrativi

Gli Uffici sono situati presso la Casa Honegger di 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

- Assistenza religiosa

Per gli Ospiti di religione cattolica è assicurata l'assistenza spirituale. Al venerdì è celebrata la Santa Messa nei locali del CDI.

Identificazione del personale

Il personale impiegato nel CDI 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.

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;
- 29 la diffusione dei risultati delle indagini e delle misure di miglioramento in un incontro con il personale.

Fascia oraria e giorni di apertura del servizio

Il CDI è aperto tutto l'anno, anche durante il periodo estivo, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 17.00. Il sabato è aperto dalle ore 7.30 alle ore 15.30.

La frequenza può essere modulata nei giorni della settimana, sulla base del progetto assistenziale individuale.

Il Centro non è aperto nei giorni festivi.

Uscite

Nella struttura l'Ospite gode della piena libertà di movimento, compatibilmente con le limitazioni imposte dal suo stato di salute. L'ospite può allontanarsi dal Centro sotto la sua responsabilità o della persona che lo accompagna nell'uscita e previo avviso al Personale sanitario.

Modalità di accesso, accoglienza e presa in carico dell'Ospite

Per accedere al servizio i Familiari devono rivolgersi all'Assistente Sociale del Comune di residenza e compilare la domanda di ingresso. La domanda è corredata dalla scheda sociale, compilata dall'Assistente Sociale, e dalla scheda sanitaria redatta dal Medico di base.

L'accoglimento della domanda è subordinata alla disponibilità del posto, secondo l'ordine di inserimento nella lista d'attesa, con precedenza ai residenti nel Comune di Albino.

Prima dell'ingresso è previsto un incontro conoscitivo tra l'équipe del Centro, l'Ospite e il *caregiver* di riferimento.

Il Centro si riserva un periodo di prova di quindici giorni prima di considerare definitiva l'accettazione per verificare l'idoneità delle condizioni biopsicosociali alla vita comunitaria, nonché per accertare l'adeguatezza della struttura alle effettive necessità della Persona anziana.

L'accoglienza è curata da un'équipe dedicata.

Nella fase di presa in carico dell'Ospite, tramite il coinvolgimento del *caregiver* e dell'Assistente Sociale, è redatto il PI (Progetto Individuale) ed il PAI (Piano Assistenziale Individuale) che rileva esigenze, problemi, propensioni e potenzialità. Il PAI è oggetto di periodici aggiornamenti tramite riunioni d'équipe. Il Piano 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 malattie e disabilità.

L’Anziano con capacità cognitive e di autodeterminazione ha un ruolo significativo nella discussione del suo progetto, così come il *caregiver* di riferimento 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.

Il Medico curante è informato attraverso relazioni scritte.

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

Il Personale della Fondazione è a disposizione per chi volesse effettuare una visita conoscitiva del Centro, in previsione dell’utilizzo dei servizi. È possibile concordare appuntamenti e ricevere informazioni contattando la Coordinatrice al numero di Tel 329.3108303.

Dimissioni

Le dimissioni dal CDI possono avvenire su richiesta scritta dell’Ospite, del Familiare di riferimento o del Tutore con almeno 15 giorni di preavviso.

In casi di particolare gravità, ove si riscontrasse una comprovata incompatibilità dell’Ospite alla vita comunitaria, per motivi sanitari e/o comportamentali, le dimissioni possono essere disposte dalla Direzione Sanitaria.

Qualora l’Ospite desideri rientrare al proprio domicilio oppure in caso di trasferimento presso una Struttura, la Direzione sanitaria avviserà i Familiari per concordare le modalità.

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

Giornata tipo

Gli Ospiti sono accolti nella fascia oraria 7.30 – 8.00. Segue la colazione servita nel soggiorno del Centro. Durante la giornata gli Ospiti usufruiscono delle prestazioni di assistenza medica e infermieristica, dei servizi di fisioterapia e di animazione programmati.

In particolare, al mattino sono proposte diverse iniziative di intrattenimento e attività di riabilitazione cognitivo-motoria, da svolgere anche in piccoli gruppi. È possibile usufruire del servizio di bagno assistito.

Il pranzo è servito alle ore 12.00. Segue, per gli Ospiti che lo desiderano, un momento di riposo. Al pomeriggio sono proposte attività di animazione e di socializzazione fino all’ora di rientro a domicilio (17.00).

Collaborazione dei Familiari

Al fine di fornire un servizio mirato e personalizzato, che tenga conto dei cambiamenti delle condizioni dell’Ospite, è richiesta la collaborazione dei Familiari attraverso un frequente scambio di informazioni con gli Operatori del servizio.

Trasporto

Il trasporto casa/Centro Diurno e viceversa è garantito dal Comune di Albino a titolo gratuito per gli Anziani albinosi. Gli Ospiti non residenti devono rivolgersi all'Assistente Sociale del proprio Comune.

Non sono previsti trasporti e accompagnamenti individuali esterni da parte del Personale. Le visite specialistiche o altro rimangono a carico della famiglia o di altri servizi.

Regole di frequenza

- Nel periodo di frequenza del Centro Diurno Integrato, l'Ospite rimane a carico del Servizio Sanitario Nazionale, sia per le prestazioni farmaceutiche che per la diagnostica strumentale e di laboratorio. Pertanto, la prescrizione dei farmaci e dei presidi può essere effettuata solo dal Medico di Medicina Generale. I prelievi per gli esami di laboratorio, prescritti dal MMG, possono essere eseguiti presso il Centro; il pagamento del ticket rimane a carico dell'Ospite.

- I farmaci, unitamente allo schema di somministrazione stilato dal MMG, e i presidi da utilizzare devono essere consegnati all'Infermiera responsabile del Servizio al momento dell'inizio di frequenza al Centro. Ogni mese i Familiari provvederanno al reintegro, secondo le necessità del congiunto.

- In caso di variazioni della terapia, dopo una malattia o un ricovero in struttura sanitaria è necessario consegnare al servizio copia dei certificati e delle prescrizioni aggiornate del MMG.

- Malattia dell'utente: in caso di alterazioni importanti dei parametri vitali o patologie acute, l'Ospite non può essere accolto o permanere al Centro Diurno. In tale circostanza, su segnalazione degli Operatori, i Familiari dovranno attivarsi per accompagnare l'Ospite a domicilio o al servizio sanitario più adeguato.

- Orari di visita: è possibile visitare l'Ospite a qualsiasi ora del giorno, tuttavia si consiglia di evitare l'orario 13 – 14.30 per favorire il riposo pomeridiano.

- Dotazione vestiario: l'Ospite deve vestire indumenti comodi e funzionali alle sue necessità. È necessario predisporre un cambio completo settimanale da consegnare agli Operatori il lunedì mattina. Per ogni Ospite è in dotazione un armadietto personale dove riporre gli effetti personali.

- Reperibilità dei Familiari: è obbligatorio comunicare agli Operatori del Centro Diurno un recapito telefonico utile per eventuali comunicazioni urgenti.

- La Fondazione Honegger non si assume responsabilità nel caso di smarrimento di protesi acustiche o dentarie causato da comportamenti o azioni autonome riconducibili all'Ospite.

Retta

Il costo del servizio in parte è a carico della Regione Lombardia. Una quota è invece a carico dell'Anziano o dei Familiari che sottoscrivono all'ingresso un contratto in cui è previsto uno specifico impegno di spesa.

L'ammontare della retta è fissato dal Consiglio di Amministrazione con propria delibera e può essere variato, con tempestiva comunicazione agli Ospiti e ai Familiari. Sono previsti costi differenziati per i residenti nel Comune di Albino e i non residenti. La retta deve essere corrisposta mensilmente e in via anticipata entro il 10 di ogni mese.

In caso di assenza dell'Ospite, per qualsiasi motivo, per un periodo superiore a tre giorni consecutivi, a partire dal quarto giorno verrà riconosciuta una decurtazione della retta giornaliera pari al costo dei pasti.

Per le assenze superiori a quindici giorni consecutivi, a partire dal sedicesimo giorno verrà riconosciuta una decurtazione della retta giornaliera di ulteriori € 4,00.

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.

Indicatori di qualità e sicurezza

- La Fondazione assicura il rispetto del diritto dell'Ospite al consenso informato sul suo stato di salute, sugli accertamenti, sulle terapie proposte e sulle prestazioni infermieristiche. L'Ospite 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.
- Il Centro Diurno 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 degli Ospiti.
- 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 Casa Honegger sita 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 direzioneamministrativa@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 degli Ospiti 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:

dal 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.bergamo.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.bergamo.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, 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 Comportamentale.

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 Ospiti e Familiari e dipendenti.

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 gli Ospiti 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 Medico referente del Centro diurno riceve su appuntamento nei giorni e agli orari indicati nell'avviso visibile nella bacheca all'ingresso della struttura.

Il Direttore Sanitario, il Medico referente e la Referente del Centro Diurno promuovono incontri periodici con gli Ospiti 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 oppure tramite la Coordinatrice da contattare al numero di Tel 329.3108303.

