



**FONDAZIONE HONEGGER R.S.A. ONLUS**



## **Casa Honegger**

**Via Crespi, 9 – 24021 Albino (BG)**

## ***Carta dei Servizi***

**Aggiornamento n. 6/2024**

*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 tre unità d'offerta residenziali (la "Casa Honegger", gli alloggi protetti per anziani "Casa Sorelle Piccoli" e la "Struttura Protetta"), una semiresidenziale (il "Centro Diurno Integrato"); affiancate a queste UdO, sono i servizi domiciliari (C-Dom – Cure Domiciliari, CP-Dom – Cure Palliative Domiciliari, SAD – Servizio di assistenza domiciliare, Progetto "RSA Aperta").*

*La presente Carta dei Servizi riguarda l'Unità d'Offerta "**Casa Honegger**" e vuole essere uno strumento di informazione 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

<b>SOMMARIO .....</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>5</b>
<b>1. MISSION E PRINCIPI DELLA FONDAZIONE .....</b>	<b>5</b>
<b>2. LA FONDAZIONE HONEGGER O.N.L.U.S. ....</b>	<b>5</b>
2.1 Cenni storici .....	5
2.2 Presentazione delle Unità d’Offerta della Fondazione .....	6
2.3 Organizzazione funzionale e Risorse Umane .....	7
2.4 Indicatori di sicurezza e di qualità.....	8
<b>3. CASA HONEGGER .....</b>	<b>9</b>
3.1 Dove si trova e come raggiungerla .....	9
3.2 Servizi offerti .....	10
3.2.1 Nucleo Alzheimer “Rifugio Coca” .....	10
3.2.2 Misura Residenzialità Assistita.....	10
3.2.3 RSA.....	11
3.2.4 Cure Intermedie .....	12
3.2.5 Degenze private in possesso requisiti c.i. ....	12
3.2.6 Degenze private RSA.....	12
3.3 Accoglienza e presa in carico .....	13
3.4 Modalità di erogazione del servizio .....	13
3.5 Prestazioni ed attività .....	14
3.6 Modalità di dimissione.....	15
3.7 La vita nei servizi residenziali .....	15
Giornata tipo.....	15
Ristorazione .....	16
Lavanderia e guardaroba .....	16
Presenza dei Familiari .....	16
Uscite, assenze temporanee, ricoveri ospedalieri .....	16
Custodia valori .....	17

Assistenza religiosa .....	17
3.8 Camera Mortuaria .....	17
3.9 Procedura relativa al grado di soddisfazione dell'utenza e degli operatori.....	17
<b>4.0 RETTE .....</b>	<b>17</b>
<b>5 SERVIZI AMMINISTRATIVI .....</b>	<b>18</b>
5.1 Uffici amministrativi.....	18
5.2 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) .....	18
<b>6. ACCESSO AGLI ATTI (LEGGE N. 241/1990).....</b>	<b>18</b>
<b>7. ORGANO DI TUTELA E PROMOZIONE .....</b>	<b>18</b>
<b>8. UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA DELL'ATS .....</b>	<b>19</b>
<b>9. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DELL'ATS.....</b>	<b>19</b>

**ALLEGATI:**

**A – Carta dei Diritti della Persona anziana**

**B – Diritti e doveri dei Residenti e dei loro Familiari**

**C – Organigramma della Fondazione**

**D – Rette**

**E – Programma settimanale attività animativo/educative**

**F – Menù tipo**

**G – Questionario rilevazione soddisfazione Residenti e Familiari**

**H – Questionario rilevazione soddisfazione Operatori**

**I - Scheda segnalazione reclami, suggerimenti, apprezzamenti**

## INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi intende essere uno strumento di conoscenza delle attività gestite dalla Fondazione e - al tempo stesso - un mezzo per tutelare i diritti degli utenti, attribuendo loro la possibilità di verificare in prima persona la qualità dei servizi erogati.

La Carta contiene indicazioni circa l'organizzazione dei servizi, le procedure d'accesso, le modalità di erogazione, il personale e i diritti e doveri degli utenti.

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

Gli Uffici della Fondazione sono a disposizione per ogni ulteriore approfondimento e chiarimento.

## 1. MISSION E PRINCIPI DELLA FONDAZIONE

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.

Si impegna inoltre ad 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 dei Residenti e dei loro Familiari.

## 2. LA FONDAZIONE HONEGGER O.N.L.U.S.

### 2.1 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

---

<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.

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.

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 n.° 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. Sono rivolti a persone anziane e si pongono l'obiettivo di dare all'utente la possibilità di condurre un'esistenza il più possibile autonoma, mantenendo i propri ritmi di vita e le relazioni sociali, ma in un contesto protetto.

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

---

## 2.2 PRESENTAZIONE DELLE UNITÀ D'OFFERTA DELLA FONDAZIONE

L'attività istituzionale della Fondazione è rappresentata dalla gestione di servizi sanitario-assistenziali a beneficio di anziani e persone in condizione di disabilità fisica, psichica, sensoriale, dipendenti da qualsiasi causa. Si articolano in servizi residenziali (RSA, nuclei Alzheimer, Residenza Assistita, Cure Intermedie, Alloggi Protetti), semiresidenziali (Centro Diurno Integrato), domiciliari (cure domiciliari, unità di cure palliative domiciliari, RSA aperta, servizio di assistenza domiciliare).

Di seguito vengono presentate le diverse Unità d'Offerta e misure erogate dalla Fondazione:

- ⇒ Casa Honegger (la cui organizzazione verrà descritta nel paragrafo 3);
- ⇒ Alloggi Protetti "Sorelle Piccoli" (la cui organizzazione viene descritta nella Carta dei Servizi dedicata);

- ⇒ Struttura Protetta Honegger, sita in Albino, V. Cappuccini n. 10, ha l'autorizzazione definitiva al funzionamento ed è accreditata per 60 posti letto contrattualizzati, di cui 21 dedicati al Nucleo Alzheimer e 39 alla RSA;
- ⇒ Centro Diurno Integrato, servizio semiresidenziale sito in V. Cappuccini n. 10, ha l'autorizzazione definitiva al funzionamento, è accreditato per 38 posti, di cui 20 contrattualizzati;
- ⇒ Cure Palliative Domiciliari – CP-Dom, con sede operativa ed organizzativa in V. Cappuccini 10. Il servizio è accreditato per l'erogazione delle relative prestazioni a persone con età uguale o superiore ai 65 anni che abitano nei vari distretti dell'ASST Bergamo Est;
- ⇒ Cure Domiciliari – C-Dom, con sede operativa ed organizzativa in Albino, V. Cappuccini 10. Il servizio è accreditato per l'erogazione delle relative prestazioni a persone con età uguale o superiore ai 65 anni che abitano nel territorio corrispondente al Distretto della Valle Seriana, Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve;
- ⇒ Misura RSA aperta, con sede operativa in V. Cappuccini 10 che eroga prestazioni a domicilio al fine di ritardare o evitare l'istituzionalizzazione di persone con demenza certificata o di anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%;
- ⇒ Servizio di Assistenza Domiciliare, con sede operativa in V. Cappuccini 10, che eroga prestazioni domiciliari a persone anziane, adulti in difficoltà, minori con bisogni assistenziali che si trovano nella condizione di avere necessità di aiuto a domicilio per il soddisfacimento dei bisogni essenziali relativi alla cura della persona, al governo della casa e alla vita di relazione.

### 2.3 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 dal Coordinatore che assicura una corretta armonizzazione dei diversi servizi (infermieristico, medico, socioassistenziale, 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 200 Operatori con adeguata esperienza, oltre a diversi Professionisti nell'area sanitaria. Ogni reparto ha un'equipe multiprofessionale dedicata, che all'inserimento del nuovo utente ed almeno semestralmente elabora 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 in cui il Consiglio di Amministrazione prospetta iniziative di miglioramento nelle eventuali aree di criticità.

Oltre al Personale dipendente e ai diversi Professionisti, nei vari servizi 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, favorendo l'integrazione sul territorio e apportando energia nuova e stimolante.

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 o altro elemento che ne consenta l'identificazione.

Nell'ALLEGATO C Organigramma della Fondazione.

---

#### 2.4 INDICATORI DI SICUREZZA E DI QUALITÀ

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.

Oltre alla sicurezza, la Fondazione dà molta importanza al monitoraggio e al miglioramento della qualità dei servizi erogati. Ogni anno vengono raccolti dati inerenti la qualità dei servizi attraverso:

- ⇒ L'analisi degli indicatori clinici di qualità (numero di cadute, numero di lesione da pressione, numero di infezioni, ...)
- ⇒ Segnalazione di eventi avversi, near misses, ...
- ⇒ Interviste strutturate o semistrutturate agli utenti sulla qualità percepita del servizio o parte del servizio erogato
- ⇒ Audit di valutazione della qualità con il personale per individuare criticità e strategie di miglioramento



- ⇒ Audit con l'Organo di Tutela e Promozione
- ⇒ Autoispezioni nei vari servizi utilizzando le check list predisposte da ATS o check interne alla Fondazione
- ⇒ Questionari di soddisfazione degli utenti/familiari
- ⇒ Questionari di soddisfazione del personale.

A fine anno questi dati vengono analizzati e viene stesa una relazione riguardante ogni unità d'offerta in merito agli obiettivi raggiunti, agli obiettivi definiti per l'anno successivo e alle attività previste per raggiungerli.

### 3. CASA HONEGGER

#### 3.1 DOVE SI TROVA E COME RAGGIUNGERLA

La residenza si trova nel Comune di Albino, a circa 13 Km da Bergamo, situata in posizione dominante sul Pianoro Crespi, in v. Crespi 9, a breve distanza dal centro storico di Albino e da tutti i servizi.

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.



### 3.2 SERVIZI OFFERTI

L'ampio edificio si sviluppa su quattro piani ed è accreditato per n. 140 posti letto, di cui n. 91 posti letto contrattualizzati. 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.

È stata completata un'importante opera di riqualificazione dell'immobile e sono stati realizzati ambienti con elevati standard qualitativi. Tale impegno sul piano strutturale è stato accompagnato da una forte attenzione, oltre che alla cura e all'assistenza, anche agli aspetti relazionali e di clima per favorire il benessere dei Residenti. Accoglie i servizi che vengono di seguito illustrati.

#### 3.2.1 NUCLEO ALZHEIMER "RIFUGIO COCA"

Il nucleo Alzheimer "Rifugio Coca" è sito al primo piano della struttura, accoglie 20 posti letto, tutti accreditati e contrattualizzati. L'organizzazione dell'Unità Operativa si ispira al modello assistenziale del Gentlecare. Gli operatori sono formati sull'utilizzo di terapie non farmacologiche, quali Validation, Approccio Capacitante, Doll-Therapy, approccio comportamentale ABC, approccio multisensoriale, etc. L'ambiente del nucleo è stato adattato alle esigenze delle persone con demenza; appare familiare, poco istituzionale ed è ricco di elementi stimolanti (mediatori relazionali e protesi ambientali) che favoriscono la riduzione dello stress e l'equilibrio emozionale degli utenti. Il nucleo è dotato di una cucina attrezzata per i laboratori con gli utenti, un salotto, un'area relax. È presente all'interno uno spazio dedicato al bagno-doccia assistito con stimoli multisensoriali. Gli utenti possono usufruire della palestra dotata di moderne attrezzature, della sala polifunzionale per attività ludico-ricreative, della chiesa e degli spazi esterni attrezzati.

Destinatari: gli utenti sono persone che hanno ricevuto diagnosi di demenza di diversa eziologia, con MMSE generalmente inferiore a 14 e significative alterazioni comportamentali (es. vagabondaggio, irrequietezza, vocalizzazione impropria, ..., documentate tramite la scala NPI-UCLA), tali per cui possano trarre beneficio dalle soluzioni ambientali, assistenziali e dallo specifico standard di personale previsto nel nucleo.

Obiettivi: l'Equipe multiprofessionale si propone di garantire ai residenti un ambiente protesico e un contesto relazionale sicuro, protetto e adeguato alle loro autonomie residue, alle manifestazioni comportamentali e alle competenze cognitive. Si impegna inoltre a fornire un supporto ai familiari tramite momenti di condivisione e formazione (gruppo di mutuoaiuto, riunioni formative, colloqui individuali, ...). Oltre agli spazi del reparto, i residenti possono usufruire

Modalità di accesso: per accedere al servizio, oltre a quanto previsto per l'utenza RSA (vedasi paragrafo apposito), è necessario allegare la documentazione dello specialista (geriatra, neurologo o psichiatra) che attesta la diagnosi di demenza e contiene i risultati dei tests NPI-UCLA, CDR, MMSE. Il Direttore Sanitario valuta l'idoneità all'inserimento nella lista d'attesa del servizio e, in caso positivo, nel momento in cui si rende disponibile un posto, la Fondazione contatta il familiare per definire la stipula del contratto di assistenza sociosanitaria e per concordare giorno e modalità d'ingresso. È data precedenza ai residenti nel Comune di Albino.

#### 3.2.2 MISURA RESIDENZIALITÀ ASSISTITA

Con decorrenza 01/09/2015 la Fondazione ha attivato un nucleo della Misura Residenzialità Assistita al primo piano della Casa Honegger. Il nucleo è ubicato in un'area ben delimitata e

separata dal nucleo Alzheimer ed attualmente accoglie 21 posti letto, con camere singole, doppie e triple attrezzate e climatizzate. L'ambiente è familiare, tranquillo e confortevole, provvisto di aree relax e sala TV, inoltre gli utenti possono usufruire della palestra dotata di moderne attrezzature, della sala polifunzionale per attività ludico-ricreative, della chiesa e degli spazi esterni attrezzati.

**Destinatari:** gli utenti sono persone anziane fragili, residenti in Lombardia, di età di norma pari o superiore ai 65 anni, con limitazioni parziali delle autonomie (CDR < 2, Barthel modificato ≥ 60), in assenza di una rete di sostegno o con criticità temporanee o persistenti della normale rete di supporto familiare.

**Obiettivi:** garantire la permanenza in un contesto domestico, tranquillo, confortevole che favorisca il mantenimento della socialità, della vita di relazione e il sostegno alle autonomie residue.

**Modalità di accesso:** il soggetto interessato in possesso dei requisiti per accedere al servizio compila la domanda di attivazione del servizio, la consegna all'Ente che la inoltra all'ASST di riferimento (per i residenti del Comune di Albino e della media Valle Seriana, il servizio ASST a cui fare riferimento è quello del distretto di Albino). L'ASST di competenza, dopo aver ricevuto la domanda si coordina con i servizi sociali del comune di residenza per verificare al domicilio il possesso dei requisiti d'accesso e viene inserito nella specifica lista d'attesa. Costituisce requisito di precedenza la residenza nel Comune di Albino.

### 3.2.3 RSA

È ubicata al II e III piano della struttura, suddivisa in quattro nuclei, accoglie 84 posti letto, tutti accreditati e n. 71 contrattualizzati. Ogni piano presenta una cucina, una sala pranzo, un soggiorno, due bagni o docce assistite, camere singole, camere doppie e triple, modernamente attrezzate, climatizzate e dotate di comodi servizi. I nuclei sono dotati di tutti gli strumenti per la gestione dei residenti con compromissioni motorie (letti articolati, sollevatori meccanici, materassi antidecubito). L'ambiente è familiare, tranquillo e confortevole, provvisto di aree relax e sala TV, inoltre gli utenti possono usufruire della palestra dotata di moderne attrezzature, della sala polifunzionale per attività ludico-ricreative, della chiesa e degli spazi esterni attrezzati. Data la compromissione cognitiva e motoria di alcuni Residenti vengono svolte quotidianamente attività di stimolazione cognitiva e sensoriale finalizzati alla creazione di momenti di benessere e al mantenimento delle relazioni.

**Destinatari:** gli utenti sono anziani, di norma ultra65enni, non autosufficienti che necessitano di cura e assistenza continuativa.

**Obiettivi:** garantire un'adeguata risposta ai bisogni socioassistenziali e sanitari dell'utente e fornire un adeguato supporto ai familiari degli assistiti tramite momenti di condivisione e formazione (gruppo di mutuo aiuto, riunioni formative, colloqui individuali, ...).

**Modalità di accesso:** per accedere al servizio è necessario compilare la domanda di accesso (scaricabile dal portale di ATS o dal portale della Fondazione, oppure può essere ritirata presso l'Assistente Sociale del comune di residenza o presso gli Uffici della Fondazione), far compilare all'Assistente Sociale del comune di residenza la Scheda Sociale e al Medico Curante la Scheda Sanitaria. La domanda, corredata di tutte le schede richieste, può essere presentata direttamente all'Ufficio Amministrativo e verrà poi caricata sul Portale Dsp Waiting List dell'ATS di Bergamo.

### 3.2.4 CURE INTERMEDIE

Ubicata al IV piano della struttura, accoglie 10 posti letto contrattualizzati in camere singole e doppie attrezzate e climatizzate. L'ambiente è familiare, tranquillo e confortevole, dotato di aree relax, una sala TV e un salone centrale. Gli utenti possono usufruire della palestra dotata di moderne attrezzature, della sala polifunzionale per attività ludico-ricreative, della chiesa e degli spazi esterni attrezzati.

**Destinatari:** persone clinicamente stabili che hanno terminato la fase acuta o subacuta di malattia (in ospedale, in regime subacuto, riabilitativo specialistico o a domicilio), ma che necessitano di un ulteriore periodo di assistenza residenziale a bassa intensità sanitaria ed alta intensità assistenziale, per consolidare i risultati clinici ottenuti e preparare il reinserimento del paziente nel contesto di vita sociale, se possibile.

**Obiettivi:** la degenza mira al consolidamento terapeutico, recupero e miglioramento funzionale o raggiungimento di un nuovo compenso clinico, erogazione di interventi sanitario-assistenziali complessi e difficilmente erogabili a domicilio, supporto e addestramento del caregiver, valutazione ed indirizzo alle cure di fine vita.

**Modalità di accesso:** la domanda di accesso può essere compilata dal Medico Curante o dal Medico Ospedaliero o di Riabilitazione Specialistica del reparto in cui è ricoverato l'utente in seguito ad un evento acuto. Il Direttore Sanitario verifica i requisiti di ammissione. Non è autorizzato il ricovero di persone con demenza e alterazioni comportamentali.

**Degenza:** la durata massima di degenza differisce in base ai profili, il profilo 1 prevede una durata massima di 40 giorni, tutti gli altri profili hanno una durata massima di 60 giorni. La durata della degenza viene comunque stabilita dall'Equipe Multiprofessionale sulla base delle necessità cliniche dell'utente.

---

### 3.2.5 DEGENZE PRIVATE IN POSSESSO REQUISITI C.I.

Ubicati al IV piano della struttura; si tratta di 4 posti letto accreditati e non contrattualizzati, tutti in camera singola attrezzata e climatizzata.

**Destinatari:** gli utenti hanno le stesse caratteristiche degli utenti delle cure intermedie, ma è prevista una degenza più duratura.

**Obiettivi:** sono previsti gli stessi obiettivi della Misura Cure Intermedie.

**Modalità di accesso:** le modalità di accesso sono le medesime della Misura Cure Intermedie. La domanda di accesso va portata direttamente agli Uffici Amministrativi e verrà valutata dal Direttore Sanitario.

**Degenza:** la durata della degenza può essere di norma fino a 6 mesi, terminati i quali si ha diritto di priorità nell'inserimento nei reparti residenziali della Fondazione se desiderato.

---

### 3.2.6 DEGENZE PRIVATE RSA

Riguarda posti letto autorizzati non accreditati in camera singola, ubicati al secondo e terzo piano della struttura.

**Destinatari:** gli utenti hanno le stesse caratteristiche degli utenti della RSA.

**Obiettivi:** sono previsti gli stessi obiettivi della RSA.

Modalità di accesso: le modalità di accesso prevedono la presentazione della domanda direttamente all'ufficio accettazione dell'Ente facendo utilizzo della modulistica prevista per i ricoveri in RSA.

Degenza: la durata della degenza non ha necessariamente un periodo predeterminato.

---

### 3.3 ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

L'inserimento in un servizio residenziale è una fase molto delicata sia per l'utente che per il nucleo familiare, per cui si è posta molta attenzione al momento dell'accoglienza.

Nei servizi in cui è possibile, si effettuano incontri pre-ingresso con i familiari e l'utente per individuare i suoi bisogni biopsicosociali, illustrare i servizi della Fondazione che possono supportarli in attesa della presa in carico in Struttura (servizi domiciliari, gruppi di mutuo aiuto per caregiver, ...), far visitare il reparto all'interessato e ai familiari.

La Fondazione inoltre mette a disposizione degli utenti/caregiver in lista d'attesa per RSA e Nuclei Alzheimer almeno un incontro pre-ingresso con lo Psicologo per prepararsi emotivamente all'inserimento in reparto.

È opportuno che l'ingresso sia effettuato in mattinata dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 11.00, in modo che l'Equipe Multidisciplinare possa dedicarsi al nuovo residente.

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

Entro i primi 10 giorni dall'ingresso, vengono elaborati il PI (Progetto Individuale) ed il PAI (Piano Assistenziale Individuale), rilevando così 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 più elevato grado di 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.

---

### 3.4 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi in oggetto sono servizi residenziali, aperti tutto l'anno, 24 ore su 24, senza periodi di chiusura. Sono suddivisi in reparti con equipe multidisciplinari dedicate. Il responsabile sanitario di tali servizi è il direttore sanitario della Fondazione. Ciascun reparto ha un coordinatore delle attività socio-assistenziali e riabilitative. L'équipe multidisciplinare è composta dal medico di reparto, medici specialisti (dermatologo, psicoterapeuta equipollente psichiatria, geriatra, fisiatra) infermieri, fisioterapisti, coordinatore, operatori sociosanitari, ausiliari socioassistenziali, assistente sociale, psicologo, educatori. Ogni servizio rispetta gli standard previsti da Regione Lombardia.

## 3.5 PRESTAZIONI ED ATTIVITÀ

La Fondazione si propone di fornire agli utenti ricoverati prestazioni sanitarie, riabilitative, assistenziali, socio culturali, ricreative ed alberghiere finalizzate alla cura ed al mantenimento dell'autonomia, adeguando costantemente le prestazioni ed i servizi erogati alle indicazioni legislative nazionali e regionali, nonché all'evoluzione dei nuovi bisogni emergenti della popolazione anziana. Nello specifico le prestazioni erogate sono:

- prestazioni di medicina generale (prevenzione, diagnosi e cura) secondo due distinte modalità
  - ⇒ da parte del medico di medicina generale convenzionato con la ATS di appartenenza, secondo le modalità stabilite dalle norme generali in vigore e nell'ambito del relativo accordo collettivo nazionale per i residenti che occupano i posti non contrattualizzati;
  - ⇒ da parte del personale medico dipendente o in libera professione della Fondazione per i residenti che occupano i posti contrattualizzati e le Cure Intermedie (in questo caso l'utente resta a carico del SSN, per cui per la prescrizione di farmaci e indagini di laboratorio o strumentali il Medico di Reparto si raccorderà con il Medico Curante);
- prestazioni medico specialistiche erogabili dal Servizio Sanitario Regionale ai sensi della normativa vigente; alcune prestazioni specialistiche sono fornite all'interno della RSA a carico della Fondazione sia per residenti contrattualizzati che non contrattualizzati (geriatria, fisiatria, dermatologia, psicoterapia equipollente psichiatria);
- prestazioni farmaceutiche, la Fondazione assicura la fornitura dei farmaci, materiale e presidi sanitari e di medicazione ai residenti che occupano i posti contrattualizzati; per i residenti che occupano i posti non a contratto e sono degenti nel reparto di Cure Intermedie la fornitura è a carico del SSN tramite il Medico di Assistenza Primaria;
- prestazioni infermieristiche comprendenti, oltre alle normali prestazioni di routine (terapia iniettive, fleboclisi, prelievi), l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni e delle cadute, malnutrizione, dolore;
- prestazioni riabilitative atte ad impedire gli effetti involutivi del danno stabilizzato, con particolare riguardo alla rieducazione del residente allo svolgimento delle comuni attività quotidiane (attività motoria di mantenimento, fisioterapia riabilitativa);
- prestazioni psico-socio-educative/animative finalizzate a creare relazioni significative, promuovere la socializzazione e l'autostima del residente, rafforzare le abilità residue (attività ludico-ricreative di gruppo, attività relazionali individuali, terapie non farmacologiche, attività di stimolazione cognitiva, animazione); per i degenti del reparto Cure Intermedie non sono previste attività psicosocioeducative individuali e programmate nel PI-PAI, ma possono usufruire delle attività animative di gruppo che si svolgono nel soggiorno e nella sala polifunzionale. Le attività animative di reparto e della sala polivalente sono affisse nelle bacheche di reparto e nella bacheca all'ingresso (ALLEGATO E, programma generale delle attività settimanali);
- prestazioni di assistenza tutelare nell'arco dell'intera giornata, consistenti nell'aiuto al residente per l'igiene e la cura della propria persona e dell'ambiente, in particolare, alzata dal letto, igiene della persona, vestizione, assistenza alla nutrizione, accompagnamento ai vari servizi della struttura, preparazione al riposo notturno, ecc.;
- trasporto in ambulanza; questo servizio è a carico della Fondazione per i residenti che occupano posti accreditati ed a contratto, eccetto per servizi non richiesti dai Medici della

Fondazione; non è fornito l'accompagnamento durante il trasporto che resta a carico dei familiari;

- prestazioni di tipo alberghiero comprendenti alloggio, vitto, servizi generali, rapportate alle particolari condizioni dei Residenti, servizio di lavanderia alberghiera (lenzuola, federe, asciugamani, ecc.).

Restano a carico dei residenti:

- le eventuali quote di partecipazione alla spesa sanitaria previste dalla vigente normativa e regolamentazione regionale;
- le spese per prestazioni di cura personale aggiuntive rispetto a quelle assicurate alla generalità dei residenti (lavaggio biancheria personale, ecc) ovvero per prestazioni individuali di comfort ambientale (servizio bar e simili);
- le prestazioni di cura personale (parrucchiere, estetista, ...) a richiesta dei residenti e con oneri a carico degli stessi;
- lavanderia e stireria degli indumenti personali (tale servizio è fortemente raccomandato per tutti i residenti, non è fornito solo per gli utenti di Cure intermedie);
- fornitura farmaci per i residenti non contrattualizzati;
- fornitura presidi per l'incontinenza per i residenti non contrattualizzati.

### 3.6 MODALITÀ DI DIMISSIONE

Le dimissioni possono essere proposte dall'utente, dal familiare o dall'Equipe multidisciplinare in seguito al raggiungimento degli obiettivi di cura, per perdita dei requisiti di degenza o per morosità nel pagamento della retta. È sempre previsto un confronto tra le varie parti (utente, caregiver e equipe) per valutare motivazioni, bisogni e gestione del processo.

Una volta stabilite, le dimissioni vengono programmate ed organizzate dal Coordinatore del servizio in collaborazione con l'Assistente Sociale della Fondazione e/o con l'Assistente Sociale del comune di residenza dell'utente ed in accordo con l'utente/familiare. L'Equipe individua i servizi (C-Dom, RSA aperta, ...) e presidi necessari (letto articolato, carrozzina, ...) per garantire la continuità dell'assistenza e delle cure una volta che l'utente verrà trasferito e ne predispose la tempestiva attivazione.

Il giorno della dimissione l'Equipe rilascia un'accurata relazione finalizzata alla presa in carico dell'utente da parte del Medico Curante o del nuovo servizio.

### 3.7 LA VITA NEI SERVIZI RESIDENZIALI

#### GIORNATA TIPO

La Fondazione segue il modello assistenziale protesico e si impegna ad essere flessibile nell'organizzazione in modo da andare incontro ai bisogni del Residente. Si mira a favorire il Risveglio Naturale, pertanto le cure igieniche, il cambio della biancheria e la mobilitazione a cura degli operatori socioassistenziali possono essere effettuate nella fascia oraria che va dalle ore 6 alle ore 10, in base ai bisogni del Residente. Gli infermieri somministrano le terapie, effettuano eventuali prelievi ematici e medicazioni.

La colazione è distribuita dopo che l'utente ha cambiato gli indumenti fino alle ore 10.00 nella sala pranzo del reparto o in camera.

I Residenti che lo desiderano possono partecipare alla Messa o altra attività religiosa come il Rosario, nella cappella o in camera, attraverso la proiezione in TV. Al mattino sono previste attività educative e fisioterapiche di piccolo gruppo o individuali.

Il pranzo è servito alle ore 11.45. Segue un momento di riposo, oppure l'intrattenimento con letture, televisione, incontri, etc., nel 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 18.30. Seguono momenti di socializzazione e la preparazione al sonno. Nel corso della notte il Personale di turno vigila e provvede alle esigenze dei Residenti.

---

#### 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 PI-PAI.

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

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

Nell'Allegato F 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 provvede, su richiesta e a pagamento, al lavaggio degli indumenti personali dei Residenti. Tale servizio non è previsto per le Cure Intermedie.

Per quanto riguarda i Residenti che non usufruiscono della lavanderia interna, viene fornito un contenitore per la raccolta della biancheria. I parenti dei Residenti hanno l'onere di acquistare i sacchetti di plastica da collocare, per ragioni igieniche, all'interno dei contenitori e devono ritirare i panni sporchi dei Residenti due volte per settimana.

---

#### PRESENZA DEI FAMILIARI

La presenza dei Familiari è gradita e auspicabile in quanto aiuta il Residente a mantenere il contatto con il suo ambiente sociale ed 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.

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 su autorizzazione scritta del Medico Responsabile del Reparto.

---

#### 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.

---

#### CUSTODIA VALORI

Per particolari necessità e per modici valori è possibile usufruire del servizio custodia valori presso gli Uffici amministrativi.

---

#### ASSISTENZA RELIGIOSA

Per i Residenti di religione cattolica è assicurata l'assistenza spirituale. Due giorni a settimana si celebra la Santa Messa nella Chiesa della Casa Honegger. Per chi non può accedere alla chiesa, è possibile seguire la funzione attraverso la TV in camera o sala TV. Sono programmate altre attività religiose durante la settimana. Per i Residenti di altro culto o confessione, l'assistenza religiosa può essere richiesta, informando la Direzione Sanitaria.

---

#### 3.8 CAMERA MORTUARIA

La struttura è dotata di due camere mortuarie ubicate in Casa Honegger il cui utilizzo è gratuito e rivolto ai soli residenti/degenti.

---

#### 3.9 PROCEDURA RELATIVA AL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEGLI OPERATORI

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

Viene consegnato all'ingresso un questionario di soddisfazione relativo all'accoglienza e annualmente viene predisposto un questionario che valuta la qualità dei servizi resi (agli utenti delle Cure Intermedie viene consegnato alla dimissione; ALLEGATO G).

È inoltre a disposizione degli utenti all'ingresso della Struttura ed in segreteria, il modulo per segnalazioni e suggerimenti (ALLEGATO I).

Annualmente viene rilevato anche il grado di soddisfazione del personale (ALLEGATO H), in modo da poter monitorare ed implementare il benessere lavorativo.

A seguito della somministrazione dei questionari sopradescritti viene effettuata:

- 1) l'analisi dei dati rilevati;
- 2) la discussione delle strategie per il miglioramento della qualità del servizio reso e clima organizzativo;
- 3) la diffusione dei risultati delle indagini e delle misure di miglioramento in un incontro con il personale.

---

#### 4.0 RETTE

Il costo del ricovero in Cure Intermedie non prevede oneri di degenza a carico dell'utente.

Il costo degli altri servizi residenziali è in parte a carico del SSR ed in parte a carico del residente 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 agevolazioni per i residenti in Albino.

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

Il costo del servizio per i posti di degenza privata è completamente a carico del residente o dei familiari.

Nell'ALLEGATO D la tabella delle rette.

## 5 SERVIZI AMMINISTRATIVI

### 5.1 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

Tel 035 759424

Fax 035 759447

email [info@fondazionehonegger.it](mailto:info@fondazionehonegger.it)

### 5.2 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, email [direzione@fondazionehonegger.it](mailto:direzione@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.

Per segnalare disfunzioni e reclami, fornire suggerimenti o esprimere apprezzamenti è disponibile anche una scheda specifica (ALLEGATO I), 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.

## 6. 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 .

## 7. 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 e con il Direttore Sanitario 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.

#### 8. 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 sociosanitari
- 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 sociosanitari.

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@atsbg.it](mailto:upt@atsbg.it)

#### 9. 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 email sono disponibili sul sito [www.ats-bg.it](http://www.ats-bg.it) a seconda dell'ambito territoriale di riferimento.

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

CF 80025590169 – P IVA 01724950165

Tel. 035.759.411 – Fax 035.759447

**CASA HONEGGER -Sede Amministrativa-** 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

**ALLOGGI PROTETTI-** Via B. Crespi,6 - 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)