



FONDAZIONE HONEGGER R.S.A. ONLUS



CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Cappuccini, 10 – 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 **"Centro Diurno Integrato"** 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	3
INTRODUZIONE	5
1. MISSION E PRINCIPI DELLA FONDAZIONE	5
2. LA FONDAZIONE HONEGGER O.N.L.U.S.	5
2.1 Cenni storici	5
2.2 Presentazione delle Unità d’Offerta della Fondazione	5
2.3 Organizzazione funzionale e Risorse Umane	7
2.4 Indicatori di sicurezza e di qualità.....	7
3. CENTRO DIURNO INTEGRATO	9
3.1 Dove si trova e come raggiungerla	9
3.2 organizzazione strutturale	10
3.3 FINALITA’ DEL CDI E TIPOLOGIA DI UTENTI	10
3.4 Modello assistenziale e professionale	11
3.5 Servizi offerti	12
3.6 Identificazione del personale.....	13
3.7 Fascia oraria e giorni di apertura del servizio	13
3.8 Uscite	13
3.9 Modalità di accesso, accoglienza e presa in carico dell’Ospite.....	13
3.10 Dimissioni.....	14
3.11 Giornata tipo.....	14
3.12 Collaborazione dei Familiari.....	14
3.13 Trasporto	14
3.14 Regole di frequenza	15
3.15 Orari di visita:.....	15
3.16 Dotazione vestiario:	15
3.17 Reperibilità dei Familiari	15
4. RETTA.....	15

5 SERVIZI AMMINISTRATIVI	16
5.1 Uffici amministrativi.....	16
5.2 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	16
6. ACCESSO AGLI ATTI (LEGGE N. 241/1990)	16
7. ORGANO DI TUTELA E PROMOZIONE	17
8. UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA DELL'ATS	17
9. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DELL'ATS	18

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 animativoeducative****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 1840 ed accolse persone anziane in difficoltà. La locale Congregazione di Carità ne curò l'amministrazione.

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.

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. CENTRO DIURNO INTEGRATO

3.1 DOVE SI TROVA E COME RAGGIUNGERLA

Il Centro diurno è collocato a fianco della residenza Struttura Protetta in Via Cappuccini n° 10 – Albino, a circa 13 Km da Bergamo. Si trova in una costruzione ad un piano, con ingresso indipendente, aggiunta al corpo principale della struttura nel 2015.

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 ORGANIZZAZIONE STRUTTURALE

Il Centro diurno è indipendente dal resto dell'edificio, Può accogliere quotidianamente fino a n.° 38 Ospiti parzialmente 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 un ingresso, due grandi sale per le attività una delle quali utilizzata anche per il riposo, l'ambulatorio medico, la cucina dedicata agli ospiti, la sala multisensoriale, il locale parrucchiera, il bagno assistito, un locale per chi necessita di riposo a letto, la palestra, i servizi igienici per gli ospiti e per il personale, ed uno spogliatoio con armadietti personali per gli ospiti. Gli Ospiti possono usufruire del giardino dedicato al Centro Diurno e di un ampio spazio esterno coperto, oltre che del giardino Alzheimer in comune con la struttura protetta

3.3 FINALITÀ DEL CDI E TIPOLOGIA DI UTENTI

Il Centro diurno integrato 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. È rivolto ad anziani che vivono a casa, con compromissione del grado di autosufficienza e con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare, ma che non richiedono ancora l'istituzionalizzazione in RSA. Il Centro, infatti, offre all'anziano, con limitata autonomia fisica o mentale, ospitalità durante il giorno, assistenza socio sanitaria, servizi ricreativi e occasioni di socializzazione, sollevando nel contempo la famiglia dai compiti di cura negli orari diurni.

Le Finalità del Centro Diurno Integrato sono:

- favorire la permanenza a domicilio della persona anziana parzialmente autosufficiente, limitando e contrastando il ricovero precoce presso le strutture residenziali;
- garantire una risposta flessibile e personalizzata ai bisogni dell'anziano e dei suoi caregivers;
- valorizzare le capacità residue dell'ospite mantenendo attive le capacità fisico/cognitive e gli interessi personali, nel rispetto del patrimonio emozionale della persona;
- fornire un supporto concreto alle famiglie, nelle quali è presente una persona anziana non autosufficiente;
- creare le condizioni per vivere l'età senile in continuità con il tipo di vita condotto in precedenza;
- consentire, se in affinità alla persona, la conservazione delle abitudini domestiche, le relazioni, i legami con il territorio e il contesto di appartenenza, evitando la solitudine affettiva e operativa;
- garantire il perseguimento del benessere fisico e relazionale attraverso un miglioramento delle condizioni di vita.

Sono ammesse alla frequenza persone con compromissione dell'autosufficienza:

- affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali;
- di età superiore ai sessantacinque anni (salvo situazioni particolari, debitamente certificate);

- sole, anche con un discreto livello di autonomia, ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;
- che si trovano in condizioni psico-fisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il CDI.

3.4 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:

- flessibilità e adattabilità alle diverse condizioni dell'Anziano e ai cambiamenti dei bisogni nel tempo;
- 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;
- continuità d'azione del servizio, in grado di gestire al proprio interno l'intera gamma dei bisogni dell'Ospite.

assistenza sociosanitaria e per concordare giorno e modalità d'ingresso. È data precedenza ai residenti nel Comune di Albino.

All'interno del CDI operano le seguenti figure professionali:

- Direttore Sanitario: è 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 di 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 mantenere le relazioni con il medico di medicina generale dei singoli ospiti e con i famigliari. Relaziona al Direttore Sanitario sull'andamento del CDI.
- Referente: È 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, curando 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. Definisce i turni del personale. Cura i rapporti con i familiari ed i volontari.
- 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.
- Fisioterapista: attua interventi riabilitativi e di mantenimento delle abilità motorie residue sia individuali che di gruppo.

➤ **Educatore Professionale:** oltre a svolgere attività educative e animative, ludiche, teatrali, laboratoriali ed occupazionali accoglie e soddisfa i bisogni di socializzazione e di relazione, di recupero della memoria e della storia individuale e familiare, di mantenimento e potenziamento delle capacità ed abilità cognitive ed espressive.

➤ **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 educative.

➤ **Volontari:** Partecipano alle attività del Servizio educativo in particolare attività ricreative, di animazione, socializzazione e di recupero di interessi del passato; Accompagnano gli ospiti in passeggiate, escursioni ed attività dentro e fuori dalla struttura in supporto al personale incaricato;

3.5 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, esecuzione 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: cura alla Persona (igiene personale, bagno assistito, mobilizzazione), aiuto nell'assunzione dei pasti, secondo il grado di autonomia accompagnamento nella deambulazione e negli spostamenti interni alla struttura.

⇒ 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: vengono servite la colazione, il pranzo e la 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 della biancheria da bagno. Il tovagliato è invece monouso

Assistenza religiosa

Per gli Ospiti di religione cattolica è assicurata l'assistenza spirituale.

Al martedì alle ore 10 viene celebrata la Santa Messa nei locali del CDI.

3.6 IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE

Il personale impiegato nel CDI è munito di apposito tesserino di riconoscimento che riporta i dati personali (fotografia e cognome e nome del dipendente), il ruolo e/o mansione svolta, l'Ente di appartenenza.

3.7 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 16.00.

La frequenza può essere modulata nei giorni della settimana, sulla base del progetto assistenziale individuale, ma viene consigliata una frequenza di almeno tre giorni settimanali

Il Centro è chiuso nei giorni festivi.

3.8 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 (quando possibile) o della persona che lo accompagna nell'uscita e previo avviso al Personale sanitario.

3.9 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 medicina generale.

L'accoglimento della domanda è subordinato 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 équipe del Centro, Ospite e *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.

Durante il primo mese di presa in carico dell'Ospite, anche con il coinvolgimento del caregiver, viene 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 che vengono definiti durante le riunioni d'équipe. Il Piano consente di delineare un progetto globale sulla Persona in quanto è costruito sulla base di una valutazione interdisciplinare dei 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 può partecipare 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 dell'ospite, viene informato delle situazioni particolari ed è invitato ad

interagire con il medico del cdi

Per ogni ospite è aperto il Fascicolo Sanitario e Sociale contenente il registro clinico integrato che viene 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 035/75.94.51.

3.10 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.

3.11 GIORNATA TIPO

Gli Ospiti sono accolti nella fascia oraria 7.30 – 9.00. Segue la colazione servita nella sala da pranzo 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 11,45. 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 (16.00).

3.12 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.

3.13 TRASPORTO

Il trasporto casa/Centro Diurno e viceversa è garantito dalla Fondazione, avvalendosi di proprio personale e di volontari, a titolo gratuito per gli Anziani albesi. Il trasporto è diventato nel tempo, molto oneroso per la fondazione, che sta valutando una compartecipazione alla spesa da parte degli ospiti

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.

3.14 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.

3.15 ORARI DI VISITA:

E’ possibile visitare l’Ospite a qualsiasi ora del giorno, tuttavia per evitare interruzioni delle attività programmate, si consiglia di passate nel pomeriggio, tra le 14 e le 16.

3.16 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.

3.17 REPERIBILITÀ DEI FAMILIARI:

E’ 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.

4. RETTA

Il costo del servizio in parte è a carico del SSR. Una quota è invece a carico dell’Ospite o dei Familiari che sottoscrivono all’ingresso un contratto.

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 ad € 5,00.

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.

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 3462585297.

La Fondazione rilascia ogni anno in ottemperanza 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 dell'anziano 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

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.

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 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@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 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

e-mail: info@fondazionehonegger.it