



Fondazione Sant'Andrea - ETS

CARTA dei SERVIZI

Residenza Sanitaria Assistenziale



Cenni storici

La Fondazione Sant'Andrea affida le proprie radici storiche ad un legato concesso da Giovanni Sant'Andrea, nobile clusonese.

Tale atto di generosità ha permesso di addivenire alla creazione di una struttura avente a missione il fornire servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana.

Numerose sono state le denominazioni (*Ricovero, Casa di Riposo, casa Albergo* e da ultimo *Istituzione*), le sedi e le forme giuridiche; sinonimo di un fervido percorso storico.

Da dicembre 2010, la struttura ha ampliato gli spazi dedicati alla RSA, collegando l'edificio Sant'Andrea all'ex Ospedale S. Biagio.

La gestione è svolta dal Comune di Clusone prima attraverso la società Istituzione Sant'Andrea s.r.l. costituita nel maggio 2005 poi, dall'ottobre 2012, dalla Fondazione Sant'Andrea Onlus.

Dal 20 maggio 2019 la RSA ha ampliato il numero di posti letto da 116 a 120 così distribuiti: 86 posti autorizzati e accreditati a contratto e 34 posti autorizzati e accreditati non a contratto. Dal 30 Agosto 2019 è stato riconosciuto un nuovo "Nucleo Alzheimer" di 20 posti letto, mediante la riconversione di 20 degli 86 posti già contrattualizzati.



*"Nomino mio erede la Congregazione di Carità di Clusone.
Voglio che con la mia sostanza sia istituito un ricovero per
vecchi d'ambo sessi: cioè maschi e femmine poveri,
impotenti al lavoro ed inabili del Comune di Clusone.
(...) Sia un ricovero e non un carcere, abbiano maggiore
libertà possibile di uscita non meno di tre o quattro giorni
la settimana."*

20 marzo 1920

Ritratto Nobile Giovanni Sant'Andrea e citazione tratta dall'atto testamentario.

Finalità e Principi

La finalità principale della Fondazione Sant'Andrea è l'assistenza a persone anziane.

Lo scopo di accogliere gli anziani in condizioni di fragilità e non autosufficienti è un'urgenza attuale ed è per noi un'esperienza straordinaria per la crescita umana di ciascuno e per il recupero della memoria storica che gli anziani testimoniano conservando vive le nostre origini e radici.

La residenza tende a garantire:

- l'assistenza quotidiana volta al soddisfacimento delle esigenze della vita;
- il sostegno e l'integrazione del contesto familiare di appartenenza;
- il recupero e mantenimento della persona impedendone il degrado psico-fisico;
- una vita di relazione e di socializzazione attiva.

L'attività della Fondazione Sant'Andrea si svolge nel rispetto di alcuni fondamentali principi:

- **Eguaglianza:** ogni persona ha il diritto ad ottenere l'assistenza e le cure mediche senza discriminazione di sesso, razza, religione, lingua, situazione socio economica o politica.
- **Efficienza ed efficacia:** il servizio pubblico svolto è proteso a garantire il migliore equilibrio possibile fra risorse impegnate e risultati ottenuti. Si garantisce altresì la continuità e la regolarità dell'assistenza. Qualora il servizio dovesse subire irregolarità o interruzione del funzionamento, la Direzione si impegna a adottare tutte le misure necessarie al fine di arrecare il minor disturbo possibile all'utenza.
- **Partecipazione:** la Fondazione si impegna ad accogliere ed analizzare ogni suggerimento (valutazione della qualità del servizio, reclami, etc.) che l'utente voglia comunicare. A tal fine si garantisce all'utente un'informazione corretta, chiara e completa.
- **Imparzialità:** il comportamento di tutti gli operatori del Sant'Andrea sono ispirati a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia sociale.
- **Riservatezza** Tutti gli operatori sono tenuti al più stretto riserbo per quanto concerne condizioni di salute e notizie riguardanti la sfera privata dell'Ospite. Eventuali violazioni di questo diritto fondamentale dovranno essere segnalate al Direttore il quale, valutate le circostanze, prenderà i provvedimenti del caso. Al momento dell'ingresso viene consegnata l'informativa relativa al trattamento dei dati personali ai sensi

degli artt. 13 e 14 del Reg. (UE) 2016/679 e viene raccolto il consenso al trattamento degli stessi dando così la possibilità alla Fondazione Sant'Andrea di utilizzare i dati personali raccolti.

- **Informazione** Tra i diritti essenziali vi è quello di essere tempestivamente informato sulle proprie condizioni di salute e sulle cure necessarie. Per garantire tale diritto l'interessato potrà rivolgersi al medico di struttura nonché al Responsabile Sanitario. Tramite il modulo di consenso sopracitato acconsentirà affinché tali informazioni possano essere date anche alla persona co-firmataria del Contratto d'ingresso.
- **Dignità personale** la dignità di ogni persona deve essere costantemente rispettata da tutti riguardo all'aspetto fisico, morale e spirituale. La massima cortesia nei confronti di tutti gli Ospiti è richiesta ad ogni singolo operatore presente all'interno della Fondazione.

Per un'informazione completa dei diritti dell'anziano La invitiamo ad approfondire la lettura della 'Carta dei diritti dell'anziano', allegata alla presente Carta dei Servizi (All. 1).

CODICE ETICO

La Fondazione Sant'Andrea opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'ospite della struttura ed è orientata nel proprio agire dal Codice Etico, adottato dall'anno 2012.

Il Codice Etico si configura come principale strumento di implementazione dell'Etica all'interno dell'Azienda, in esso vengono enunciati i diritti e doveri morali che definiscono le responsabilità legali ed etico-sociali che ciascun soggetto operante è tenuto ad osservare.

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Nel Luglio del 2006 la Fondazione Sant'Andrea ha conseguito la Certificazione del Sistema Qualità Aziendale secondo la norma UNI EN ISO 9001 e successivi aggiornamenti.

Oggi tutti gli operatori e gli addetti impegnati all'interno della RSA e nei servizi domiciliari lavorano seguendo procedure predefinite che assicurano elevati standard gestionali.

I SERVIZI

Servizio sanitario

Il Servizio sanitario della RSA è coordinato dal Responsabile Medico, coadiuvato da altri medici. Al momento dell'ammissione di un nuovo Ospite lo stesso viene preso in carico dai medici della struttura.

Al fine di avere sempre a disposizione la documentazione necessaria, la Tessera Sanitaria e qualsiasi altro tesserino che attesti il godimento di particolari esenzioni, verranno conservati dal personale sanitario. La spesa per tutti i medicinali necessari, per coloro che occupano posti accreditati a contratto, è a carico della struttura.

Il Responsabile Sanitario si avvale della collaborazione di un gruppo qualificato di Infermieri a loro volta coordinati da un Responsabile, al fine di fornire al meglio, tutta l'assistenza sanitaria necessaria.

Con cadenza mensile ogni Ospite viene sottoposto ad una visita medica particolareggiata.

Al piano terra dell'edificio Sant'Andrea e al secondo piano dell'edificio San Biagio, sono attive due palestre attrezzate. Su indicazioni del medico, personale specializzato effettua agli Ospiti che ne hanno bisogno, trattamenti riabilitativi e preventivi necessari per migliorare o mantenere le possibilità di movimento.



Servizio di assistenza alla persona e alberghiero

In ogni nucleo è presente il personale A.S.A. (ausiliari socio assistenziali) e O.S.S. (Operatore Socio-Assistenziale) il quale è a disposizione dell'Ospite per lo svolgimento delle attività quotidiane della vita (es. vestirsi, igiene personale etc.)

La pulizia e il mantenimento dell'ordine all'interno della Casa, sono affidati a personale ausiliario.

A quest'ultimo è affidato altresì il lavaggio degli indumenti di tutti gli Ospiti.

Il servizio lavanderia è incluso nella retta di degenza e comprende lavaggio a macchina e stiratura dei capi. In fase di definizione dell'ingresso viene consegnata un'informativa che suggerisce il corredo da portare. Al momento dell'ingresso vengono effettuati, da parte della Fondazione, i servizi di etichettatura e di applicazione di un tag per l'identificazione informatica degli indumenti. Per tali servizi viene richiesto un rimborso di € 100,00 una tantum, nella prima retta emessa.

Il servizio di ristorazione, interno alla struttura, è gestito dal cuoco che ne è il responsabile, coadiuvato da personale qualificato.

I menù vengono variati ogni settimana e periodicamente aggiornati con la consulenza del Responsabile Sanitario e dello specialista Dietista il quale, in presenza di particolari patologie, intolleranze nutrizionali o allergie alimentari, studia una dieta personalizzata.

Il menù viene esposto ogni giorno fuori dalle Sale da Pranzo.

Ogni nucleo è dotato della propria sala da pranzo. Qualora un Ospite, per motivi di salute, non se la sentisse di recarsi in sala, i pasti gli verranno serviti in camera.

Vi è la possibilità per parenti o amici degli Ospiti, qualora lo desiderassero, di fermarsi a mangiare previa comunicazione al personale che provvederà a disporre in merito.



Menù

Pranzo

Primi Piatti

Lasagne
Pasta o riso in bianco
Pastina in brodo

Secondi Piatti

Arrosto
Formaggi assortiti
Bollito

Contorni

Patate al forno
Catalogna
Insalata mista

Frutta

Frutta fresca

Dessert

Dolce

Cena

Primi Piatti

Passato di verdura
Pastina in brodo

Secondi Piatti

Roast-beef
Formaggi assortiti

Contorni

Erbe cotte
Purè di patate
Insalata mista

Frutta

Frutta fresca
Frutta cotta

Servizio di animazione

Durante la giornata vengono proposte svariate iniziative dal servizio animazione. Il programma delle attività (lettura collettiva del giornale, laboratori di creatività, attività occupazionali, gite all'aria aperta, attività motorie ricreative, redazione del giornalino...) viene esposto settimanalmente presso l'ufficio dell'animazione sito al Piano Rialzato e nelle varie bacheche dislocate in più punti della Casa.



Servizio Religioso

Nell'edificio Sant'Andrea è situata una Cappella a disposizione degli Ospiti dove viene celebrata la S. Messa nei seguenti giorni: Martedì alle ore 16,30 e la Domenica alle ore 16,00.

E' possibile seguire la Santa Messa sul monitor della TV presente nella propria stanza, selezionando l'apposito canale del digitale terrestre.

La Fondazione Sant'Andrea partecipa alla vita comunitaria della Parrocchia di Clusone, secondo il calendario liturgico della stessa.



Servizio trasporto Ospiti

La RSA ha in dotazione mezzi attrezzati anche per il trasporto disabili. Tale servizio può essere usufruito sulla base dell'effettiva disponibilità del personale e dei mezzi di trasporto.

Per eventuali trasporti in ambulanza, la scelta della ditta e il costo sono a totale carico dell'Ospite o dei parenti che agiscono per lo stesso.

Servizio amministrativo

Gli Uffici amministrativi si trovano al Piano terreno dell'ex Ospedale San Biagio, a sinistra dell'ingresso principale.

Il personale addetto si occupa di tutti gli aspetti della vita all'interno della RSA che hanno una rilevanza amministrativa (ad es. raccolta dati, emissione rette, ricevimento posta ...).

Si ricorda che contestualmente all'ammissione di un nuovo Ospite ai sensi dell'art. 13 del D.P.R. 30.05.1989. n. 223. La Fondazione ha l'obbligo di dichiarare all'Ufficiale d'Anagrafe del Comune di Clusone, l'entrata in convivenza dei Signori Ospiti. Da tale obbligo consegue il trasferimento della residenza dell'ospite che occupi un posto definitivo nel Comune di Clusone in Via S. Defendente, 1.

Coloro che non sono intenzionati a stabilirsi in via definitiva presso la Residenza Sanitaria Assistenziale, sono tenuti a darne esplicita comunicazione alla Direzione.

In questo Ufficio sono depositati tutti i documenti consegnati al momento dell'ammissione (carta di identità, codice fiscale, tessera elettorale ...) e viene svolta l'attività di gestione dati. Il personale dell'ufficio è a disposizione dell'utenza per qualsiasi informazione e/o chiarimento necessitatesse riguardante l'attività dell'Ente nei seguenti orari: dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.00, il sabato dalle 09.00 alle 12.00.

Servizi vari

- telefono

Il nostro numero telefonico è 0346 21078.

Per telefonare all'esterno può essere utilizzato il telefono posto presso l'ufficio animazione.

Per ricevere telefonate è presente un apparecchio a muro nonché operatori dotati di cordless per favorire l'utente nella comunicazione.

- televisore

In ogni stanza, nei soggiorni dei nuclei e in tutte le zone dedicate alla socializzazione, sono collocati dei televisori. L'abbonamento è a carico della struttura.

- responsabilità dell'amministrazione e servizio custodia valori

L'Amministrazione non risponde civilmente o penalmente dei danni o degli eventi che possono accadere agli ospiti all'interno della struttura o in proprietà adiacenti o che questi ultimi possono provocare, per negligenza, imprudenza o inosservanza di Leggi, Regolamenti, divieti e avvertimenti dati dall'Amministrazione stessa. Non risponde del denaro e dei valori degli ospiti tenuti incustoditi.

Risponderà esclusivamente di quelli dichiarati e consegnati in amministrazione mediante compilazione di apposito modulo (Mod. 7.2.282 del 01/01/13)

- servizio parrucchiere

Al piano terra dell'edificio Sant'Andrea, nel locale dedicato, un professionista convenzionato con la Fondazione, effettua il servizio parrucchiere a tutti gli Ospiti. Il servizio è a pagamento e su prenotazione da parte del parente/referente.

La prenotazione avverrà con accesso ad un form tramite un link inviato al parente referente.

volontariato

All'interno della struttura è presente un gruppo di volontari che svolge la propria attività a supporto delle proposte educative (progetti, attività varie e uscite sul territorio) nonché per l'accompagnamento degli Ospiti nei momenti religiosi e per compagnia. Ogni volontario, in relazione alle proprie disponibilità, opera secondo un calendario definito ed è facilmente riconoscibile dal cartellino riportante la dicitura "VOLONTARIO".

Nucleo Alzheimer

La Residenza Socio Assistenziale accoglie persone anziane affette da demenze con disturbi comportamentali. E' dotata di un nucleo di 20 posti letto contrattualizzati dall'ATS di Bergamo ubicato al piano terra della struttura. L'organizzazione dello stesso si ispira ai principi contenuti nella Carta dei Diritti della Persona Anziana.

Per ragioni di sicurezza, l'accesso al nucleo è controllato con sistema a codice.

Questo nucleo rispetta gli standard di personale richiesto dalle DGR di riferimento ex DGR n. V/64515/1995 e DGR n. XI/1046/2018 con operatori adeguatamente formati.

Dall'interno del reparto è possibile accedere al giardino sensoriale delimitato dove, grazie alla presenza di una veranda, vengono anche realizzate attività ludiche e di socializzazione.

Il giardino sensoriale

Nel mese di Agosto 2015, nel cortile dell'edificio San Biagio, è stato realizzato il Giardino Sensoriale.

Lo scopo di questo giardino è stimolare l'Ospite a 360 gradi attraverso interventi mirati e a una specifica progettazione ambientale. E' stata posta particolare attenzione alla predisposizione delle piante, affinché fossero stimolati l'olfatto, il tatto, la vista, il gusto e l'udito.



Lo spazio prevede due ampie zone di sosta dotate di protezioni (tende elettriche) in modo da garantirne l'accessibilità anche in giornate molto soleggiate, rimanendo piacevolmente all'ombra. Lungo il percorso circolare sono presenti ripiani rialzati, al fine di permettere la cura delle piantumazioni a tutti gli Ospiti. Il percorso è studiato affinché l'Ospite non si perda e si senta sicuro.

Ricoveri Temporanei di Sollievo

Si tratta di posti letto che consentono, per un periodo massimo di 30 giorni, eventualmente prorogabili, la possibilità di essere ospitato e usufruire dei servizi offerti dalla Casa.

Il servizio è rivolto a situazioni che:

- necessitano di una momentanea sostituzione della famiglia che garantisce abitualmente l'assistenza necessaria per periodi di ferie, stress elevato, ricoveri ospedalieri ecc. (sollievo).
- richiedono un ricovero di durata breve e definita per rispondere a bisogni assistenziali specifici e riabilitativi più opportunamente trattabili in struttura residenziale: es. momentanea perdita o riduzione del livello di autosufficienza, periodi di convalescenza, post ricovero ospedaliero...(convalescenza).
- presentano caratteristiche tali da richiedere l'inserimento immediato presso una struttura adeguata (pronto intervento).

La finalità di questo servizio è quello di permettere alle famiglie di fronteggiare un bisogno temporaneo evitando il ricorso ad un inserimento definitivo ancora prorogabile.

Agli utenti viene garantita l'assistenza di base, quella medica e infermieristica, gli accertamenti diagnostici ematologici e strumentali, la valutazione multidimensionale e su prescrizione del medico responsabile viene eseguito il trattamento riabilitativo necessario. Il servizio offre un ambiente sicuro, adeguato alle esigenze di tale tipologia di pazienti, sia dal punto di vista della professionalità dell'équipe che delle caratteristiche ambientali del reparto.

Per i ricoveri temporanei, la durata della permanenza in struttura è concordata con i familiari e sarà prevista fino ad un massimo di 90 giorni. Si considera giorno di avvio del servizio il giorno programmato per l'inserimento. Eventuali proroghe rispetto alla durata del ricovero programmato, potranno essere concesse per particolari situazioni, previa autorizzazione della Direzione della struttura, valutato il singolo caso nonché la disponibilità del posto.

Il Personale

Il personale della Fondazione è così articolato:

1	Direttore generale	1	Responsabile sanitario
1	Direttore di struttura	5	Medici di reparto
1	Psicologo	1	Coordinatore servizi generali
1	Coordinatore	14	Infermieri
8	Fisioterapisti	1	Dietista
4	Educatori	48	A.S.A - O.S.S.
3	Addetti al servizio lavanderia	6	Addetti ai servizi generali
1	Manutentore	7	Operatori amministrativi
1	Capo Cuoco	4	Aiuto cuoco

Tutto il personale in servizio è dotato di una divisa sulla quale compare il nome dell'operatore e la sua mansione all'interno della struttura.

Un'équipe multi-disciplinare composta da: medici coordinatori, fisioterapista, infermieri, educatori e asa/oss, si incontra mensilmente per il progetto personalizzato di ogni Ospite e per la discussione del PAI Piano Assistenziale Individuale.

Si tengono mensili riunioni di settore al fine di valutare e programmare le varie attività.

Ogni settore si avvale della presenza di un responsabile che garantisce il buon andamento del servizio.

PROCEDURE DI ACCETTAZIONE E DIMISSIONE

Condizioni e modalità di ammissione

La RSA assicura un servizio di accoglienza residenziale a persone anziane con più di 65 anni, in stato di fragilità e non autosufficienti.

Anche la Fondazione Sant'Andrea ha aderito all'iniziativa dell'ATS della Provincia di Bergamo di utilizzare un modello unico di domanda per facilitare e favorire le famiglie che si trovano ad affrontare problematiche relative alla salute dei famigliari anziani e la conseguente perdita di autonomia. Per essere ospitati è quindi necessario inoltrare detta domanda, completa di allegati, che è possibile ritirare presso qualsiasi RSA, sul sito dell'ATS nella sezione Strutture Socio Sanitarie - DSP Waiting List o sul ns. sito internet.

La domanda, viene inserita nella lista d'attesa interna nonché in quella predisposta dall'ATS della Provincia di Bergamo sul proprio portale (DSP Waiting List). Quando si libera un posto nella RSA, il Responsabile Sanitario o gli addetti preposti provvedono all'individuazione del primo avente diritto e contattano il parente indicato sulla domanda di ammissione.

Graduatoria

La validità della domanda in graduatoria è di un anno, prorogabile di uno aggiuntivo previa richiesta da parte dell'interessato.

Nell'accoglimento delle domande si stabiliscono le priorità nel seguente ordine:

- 1) classificazione e bisogno socio-sanitario
- 2) residenza nel comune di Clusone
- 3) data di presentazione

Modalità di accoglienza

Al momento dell'ingresso di un nuovo Ospite, quest'ultimo viene accolto dall'infermiere incaricato e dal Coordinatore della RSA i quali, dopo un momento di benvenuto, lo accompagnano nella stanza assegnatagli per la sistemazione degli effetti e della biancheria personale. Segue immediatamente la visita medica per la compilazione della cartella clinica e l'approfondimento della conoscenza dell'Ospite. In fase successiva risulta particolarmente opportuno e gradito, presentare la struttura e i servizi offerti mediante una visita guidata a cura di un'unità operativa costituita dall'educatore e dal coordinatore, affinché la persona accolta possa visitare la struttura nel suo complesso.

Si ricorda altresì che, all'atto dell'accoglienza, è necessario consegnare presso gli uffici amministrativi la seguente documentazione:

- tessera sanitaria (con eventuali esenzioni)
- codice fiscale
- carta d'identità
- tessera elettorale
- certificato di invalidità (se posseduto)
- Atto di nomina Curatore/Tutore/Amministratore
- eventuali cartelle cliniche in possesso

in quanto verranno effettuati, contestualmente all'entrata, il cambio di residenza e, per gli occupanti di posti contrattualizzati anche il cambio del medico.

Gli operatori addetti a loro volta consegneranno al parente di riferimento la seguente documentazione:

- Carta dei Servizi
- Codice Etico

e predisporranno il contratto d'ingresso per la sottoscrizione.

Obblighi e divieti

Gli ospiti devono osservare gli orari fissati per il servizio mensa, i turni dei bagni e per il riposo. Nell'alloggio dovrà essere osservato il mantenimento dell'ordine e della pulizia e l'economia dei beni comuni. Gli eventuali danni saranno addebitati secondo le circostanze.

Gli ospiti sono altresì tenuti ad accettare eventuali trasferimenti in una camera diversa da quella assegnata qualora ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni psicofisiche dello stesso.

Non è consentito tenere animali, né usufruire di fornelli elettrici o altri elettrodomestici nelle camere, eccetto radio e televisore.

E' vietato gettare rifiuti dalle finestre delle camere.

E' severamente vietato versare mance al personale dipendente e ai volontari.

La somministrazione di cibo agli ospiti, da parte di parenti e visitatori, deve essere preventivamente autorizzata dal personale sanitario ed infermieristico.

Dimissioni

Gli Ospiti saranno dimessi dalla Residenza:

- ✓ su richiesta, degli stessi, previa comunicazione all' Amministrazione;
- ✓ su richiesta dei parenti, sempre con il consenso dell'interessato.

L'Ospite/Parente ha facoltà di recedere inviando comunicazione presso gli uffici della Fondazione Sant'Andrea con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni.

In mancanza di preavviso verrà addebitato l'importo corrispondente ai giorni di mancato preavviso.

L'Amministrazione può dimettere l'Ospite con proprio provvedimento:

- ✓ nel termine di 30 giorni dalla data di ammissione, nel caso l'Ospite non risultasse idoneo alla vita comunitaria o al posto letto occupato;
- ✓ per sopravvenute condizioni psico-fisiche che non permettano la convivenza dell'ospite in comunità.
- ✓ mancato pagamento della retta

Le dimissioni dell'Ospite avvengono in forma protetta con la collaborazione del Comune di residenza e dell'ASST.

In caso di trasferimento per dimissione il Responsabile sanitario o, in sua assenza, il medico di reparto, provvede ad approntare la lettera di dimissione, contenente i dati sanitari salienti, le scale di valutazione, il foglio di terapia ed ogni informazione clinica utile alla continuità clinico assistenziale.

In caso di trasferimento temporaneo per ricovero ospedaliero, in urgenza o programmato, il Responsabile sanitario o, in sua assenza, il medico di reparto o l'infermiere in turno provvede ad approntare il fascicolo informativo dell'Ospite contenente i dati sanitari salienti, la terapia in atto, gli ultimi parametri vitali rilevati e a comunicare ogni informazione clinica utile alla presa in carico.

Decesso

In caso di decesso dell'Ospite, per chi lo desiderasse, l'utilizzo della camera mortuaria della struttura è gratuito. Qualora si desiderasse effettuare il funerale presso la Cappella della struttura, i parenti dovranno chiederne preventivamente autorizzazione alla Direzione.

In caso di decesso dell'Ospite la Fondazione Sant'Andrea adotterà la seguente procedura:

- Rispetto delle volontà dell'Ospite se questi avesse lasciato delle indicazioni scritte alla Direzione della RSA;
- Contatto dei parenti prossimi che decideranno l'agenzia di pompe funebri, la tipologia di funerale, la località di sepoltura e quant'altro connesso. Nel caso in cui i parenti prossimi del defunto non possano essere rintracciati entro 24 ore dal decesso per qualsiasi ragione (cambio residenze e recapiti telefonici, viaggi all'estero etc), questa RSA adotterà la seguente procedura:
 - La Direzione avviserà l'ufficio anagrafe del comune di Clusone il quale provvederà ad effettuare una gara limitata al territorio comunale fra le agenzie di pompe funebri locali, richiedendo preventivi per un servizio funebre completo (pubblicazioni, fiori etc); fra le agenzie di pompe funebri intervenute il Comune di Clusone sceglierà la tariffa più conveniente. Tale spesa verrà sostenuta dal comune di Clusone e successivamente tale spesa verrà addebitata ai parenti prossimi del defunto. Nel caso in cui il defunto non dovesse avere nessun parente prossimo, tale spesa sarà a carico del comune di Clusone.

Documentazione Socio-Sanitaria

L'Ospite o il parente avente diritto, possono richiedere, compilando l'apposita modulistica predisposta, l'accesso alla documentazione sanitaria nonché la copia della stessa, presso gli uffici amministrativi della Fondazione secondo il regolamento di accesso agli atti redatto dalla stessa. Il rilascio della copia del fascicolo sanitario è previsto entro 30 gg. dalla data della richiesta al costo di €15,00 x 20 pagine + € 0,15 per ogni pagina aggiuntiva.

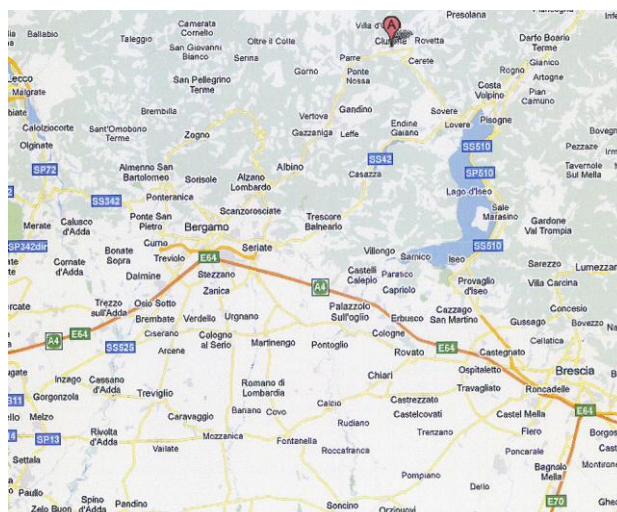
Una giornata insieme

La giornata della comunità di persone che vivono in questa struttura è scandita dai seguenti momenti:

ore 7.00:	Igiene e alzata Ospiti
ore 8.30:	Colazione
ore 9:00	A seconda dei bisogni degli Ospiti : - bagno individuale - terapie mediche - terapie riabilitative
ore 10.00	Terapia riabilitativa individuale Attività di animazione: -Lettura collettiva del giornale e attività varie
ore 12.00	Pranzo
ore 14.30	Attività di animazione: Tombolata, salone di bellezza, terapia occupazionale, redazione giornalino, laboratorio creativo, ginnastica
ore 14.30	Terapia fisioterapica di gruppo
ore 15.30	Merenda
ore 16:30	S. Messa (mar/dom)
ore 18:30	Cena

Mensilmente: *FESTA DEI COMPLEANNI*

Come raggiungerci



Autostrada Milano-Venezia: uscita Bergamo
Strada statale n. 36 direzione Valle Seriana/Clusone.

Autostrada Milano-Venezia: uscita Brescia ovest
Strada statale n. 42 direzione lago d'Iseo, Darfo, Lovere.

Dal capoluogo è possibile accedere con il servizio pullman di linea Bergamo-Clusone.



Raggiunto il centro abitato di Clusone, dopo il Km 34, proseguire per circa 300 mt quindi girare a sinistra in direzione di Via S. Defendente. Percorrerla per circa 300 mt. quindi girare a destra. Sul territorio di Clusone sono altresì presenti appositi cartelli segnaletici.

Struttura dell'edificio

Dal dicembre 2010 la RSA Sant'Andrea consta di due strutture, lo stabile Sant'Andrea e lo stabile ex Ospedale San Biagio unite da un ponte di collegamento.

Dal 20 maggio 2019 la RSA ha ampliato il numero di posti letto da 116 a 120.

Nell'edificio Sant'Andrea al primo piano è collocato il Nucleo E contraddistinto dal colore giallo con 27 posti letto in stanze prevalentemente doppie, mentre nell'edificio ex ospedale S. Biagio sono presenti 5 nuclei: il nucleo A situato al Piano terra contraddistinto dal colore arancio con 20 posti letto recentemente convertito in nucleo Alzheimer, il nucleo B situato al Primo piano contraddistinto dal colore azzurro con 17 posti letto, il nucleo C, sempre al Primo piano contraddistinto dal colore verde con 19 posti letto, il nucleo D situato al secondo piano contraddistinto dal colore rosso con 20 posti letto e il nucleo F contraddistinto dal colore beige con 17 posti letto.

Le camere sono doppie o singole, con bagno interno, e ben arredate.

Nella struttura S. Biagio si trovano gli uffici amministrativi, la lavanderia, la camera mortuaria e ampi spazi per la socializzazione nonché una palestra al nucleo F. La cucina, una palestra e la cappella sono invece collocate nella struttura Sant'Andrea.

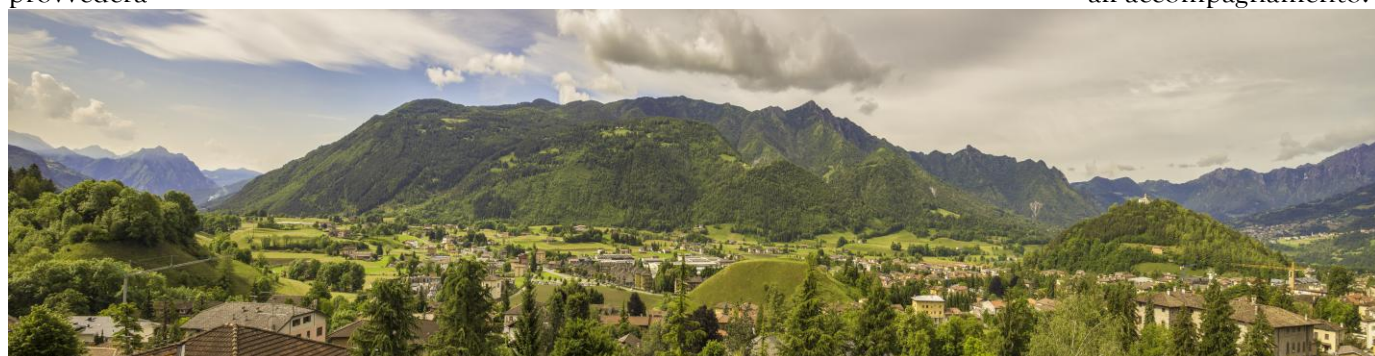
In tutta la Casa sono previste apposite segnalazioni per la guida all'individuazione dei vari spazi.

In particolare all'entrata e negli atri dei singoli Nuclei è presente adeguata segnaletica.

Al Piano Rialzato del Sant'Andrea, oltre al salotto e ad un ampio soggiorno, sono presenti uno Studio Medico, la sede del Servizio Animazione e il laboratorio occupazionale.

Tutta la struttura è avvolta in un delizioso giardino piantumato, ideale per rilassanti passeggiate.

Per fare una visita alla struttura basta farne richiesta presso gli Uffici Amministrativi, personale addetto provvederà all'accompagnamento.



Rette

L'ammontare delle rette giornaliere per i servizi forniti è determinato ogni anno con deliberazione del Consiglio di Gestione della Fondazione (vedesi allegato 3). Il pagamento della retta di degenza dà diritto al godimento di tutti i servizi generali e collettivi previsti nel regolamento interno e nel contratto d'ingresso.

Il pagamento della retta mensile viene effettuato in via anticipata entro il decimo giorno del mese; può essere effettuato preferibilmente mediante autorizzazione di addebito in conto permanente (SDD) con valuta il giorno 20/25 del mese di riferimento oppure tramite bonifico da effettuare sul c/c bancario indicato nella retta.

L'eventuale aumento dell'importo della retta verrà comunicato dalla Fondazione Sant'Andrea mediante avviso scritto con un termine di preavviso di almeno 30 giorni.

Oltre il termine decorreranno gli interessi legali nella misura vigente.

In caso di ammissione/dimissione, il pagamento della retta seguirà i seguenti criteri:

- **AMMISSIONE:** dal giorno della prenotazione
- **DIMISSIONE x posti definitivi:** con preavviso di 15 giorni → pagamento fino al giorno della dimissione compreso
senza preavviso o con preavviso inferiore ai 15 giorni → pagamento dei giorni di mancato preavviso
- **DIMISSIONE x ricoveri temporanei:** con preavviso di 7 giorni → pagamento fino al giorno della dimissione compreso
senza preavviso o con preavviso inferiore ai 7 giorni → pagamento dei giorni di mancato preavviso
- **DECESSO:** pagamento fino al giorno dell'evento compreso

In caso di decesso, tutte le spese che ne conseguono sono a carico della famiglia o dei garanti che hanno l'obbligo di incaricare la Ditta a cui affidare le onoranze funebri.

Nella retta sono inclusi i seguenti servizi:

- a) assistenza medica generica, geriatrica e fisiiatrica;
- b) assistenza infermieristica quotidiana;
- c) assistenza diurna e notturna con personale qualificato;
- d) fornitura e somministrazioni di farmaci (solo per gli occupanti di posti a contratto);
- e) fornitura di presidi per l'incontinenza (solo per gli occupanti di posti a contratto);
- f) prestazioni di fisioterapia-massofisioterapia;
- g) percorso educativo e di animazione con momenti ludici e socializzanti con possibilità di effettuare eventuali uscite esterne;
- h) fornitura di pasti principali, colazioni e merende, e, secondo disposizione medica, diete personalizzate;
- i) lavanderia e stireria;
- j) custodia beni personali Ospite;

Sono invece escluse dalla retta giornaliera e quindi a carico e gestione dell'Ospite, le seguenti prestazioni:

- a) visite specialistiche
- b) esami non riconosciuti dal SSR
- c) spese personali (abbigliamento, beni voluttuari)
- d) trasporti sanitari con autoambulanza
- e) servizio parrucchiere.

La retta non comprende, per ospiti solventi:

- Prescrizioni mediche, fornitura di farmaci, presidi sanitari ed ausili (carrozzine, girelli, protesi e varie) che rimangono a carico del S.S.R.

Per ogni Ospite è previsto inoltre, annualmente, il rilascio della dichiarazione prevista dalla DGR XI/1298 del 25/02/2019 che attesti le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie.

Allegati:

1. CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO
2. COMUNICAZIONI DELL'UTENZA
3. RETTE
4. OPUSCOLO INFORMATIVO ATS SERVIZI A TUTELA DEL CITTADINO
5. QUESTIONARIO "AIUTATECI A MIGLIORARE"

A chi rivolgersi per ...

INFORMAZIONI E PROBLEMI DI CARATTERE ASSISTENZIALE, ALBERGHIERO, AMMINISTRATIVO ED ALTRO: alla Coordinatrice del servizio che è responsabile delle relazioni con il pubblico, la Coordinatrice è tenuta a rispondere ai vari quesiti entro 30 gg. dalla richiesta.

INFORMAZIONI E PROBLEMI DI CARATTERE SANITARIO: al Responsabile Sanitario che è responsabile di tutti i servizi sanitari.

ESPORRE LAMENTI: a seconda del servizio a cui si riferiscono, ci si può rivolgere agli stessi referenti individuati per chiedere informazioni. In allegato e presso gli Uffici amministrativi sono a disposizione degli appositi moduli (All.2) per esprimere per scritto le proprie osservazioni, suggerimenti e proposte. Si garantisce una verifica ed una successiva comunicazione entro 30 gg. Qualora si voglia mantenere l'anonimato, il modulo può essere recapitato presso la cassetta della posta presente all'entrata.

Comunque, ogni anno, viene chiesto di compilare un QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE per Ospiti, parenti e operatori nel quale si chiede una valutazione dei servizi forniti dalla Casa. I risultati di questa verifica vengono esposti sulle apposite bacheche distribuite in vari punti della Casa, sono a disposizione presso gli uffici amministrativi, vengono pubblicati nel "Giornalino del Sant'Andrea" e annualmente presentati in forma pubblica ai parenti degli ospiti/utenti.

E' stato predisposto un UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO con referente la Coordinatrice della Fondazione alla quale potranno essere rivolte qualsiasi tipo di problematiche e richieste di chiarimento. Inoltre, è possibile effettuare una visita guidata all'interno della struttura rivolgendosi all'èquipe d'accoglienza composta dal coordinatore e dall'educatore professionale.

Orari visita parenti

L'ingresso è libero dalle ore 8:00 alle ore 20:00.

Al di fuori di questi orari l'accesso è regolamentato e va richiesto preventivamente alla coordinatrice.

Le visite dei parenti sono preferibili nei seguenti orari:

dalle ore 09:30 alle ore 11:30

dalle ore 14:00 alle ore 20:00

Si ricorda che è comunque consentito il libero accesso durante tutto l'arco della giornata al fine di agevolare il contatto umano con gli Ospiti migliorandone così la qualità di vita.

Per contatti: FONDAZIONE SANT'ANDREA ONLUS

Via S. Defendente, 1

24023 CLUSONE (Bg)

telefono: 0346 21078 fax: 0346/25395

e.mail: info@fondazionesantandrea.it

Copia della Domanda di Ammissione, della presente carta dei servizi e altre notizie in merito all'attività del servizio sono disponibili sul sito: www.fondazionesantandrea.it



All. 1

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio «di giustizia sociale», enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio «di solidarietà», enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio «di salute», enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
- di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
 - di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
 - di vivere con chi desidera.
 - di avere una vita di relazione.
 - di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

- di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
- di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
- di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “deriderle”, senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
- di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
- di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

- di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
- di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisce il pieno rispetto della dignità umana.



intertek
Organizzazione con Sistema di Gestione certificato ISO 9001
nr. 0614569-RE09



FONDAZIONE SANT'ANDREA - ETS - Iscritta al RUNTS Repertorio n. 169065
Via San Defendente, 1 - 24023 CLUSONE (Bg) tel. 0346.21078 C.F./P.I.: 03215660162
e-mail: info@fondazionesantandrea.it PEC: certificata@pec.fondazionesantandrea.it
sito internet: www.fondazionesantandrea.it
Mod. 7.2.256 Rev. 19 del 01/04/2026



Fondazione Sant'Andrea - ETS

COMUNICAZIONI DELL'UTENZA

Mod. 7.2-95 Rev. 2 del 01/04/2026

All'attenzione
del Direttore Generale

Data _____
Modalità di presentazione _____
 (orale, per iscritto, via fax o telefonica)
Prot. N. _____

GENERALITÀ DI CHI SCRIVE
NOME
COGNOME
INDIRIZZO
TELEFONO
FIRMA

GENERALITÀ OSPITE/UTENTE
NOME
COGNOME
SERVIZIO
NUCLEO

AREA A CUI SI RIFERISCE IL RECLAMO

OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE (RECLAMO, SEGNALAZIONE, GUASTO, SUGGERIMENTO)

Si darà riscontro alla presente comunicazione entro 30 giorni dal ricevimento della stessa.



nr. 0614569-RE09

FONDAZIONE SANT'ANDREA - ETS - Iscritta al RUNTS Repertorio n. 169065
 Via San Defendente, 1 - 24023 CLUSONE (Bg) tel. 0346.21078 C.F./P.I.: 03215660162
 e-mail: info@fondazionesantandrea.it PEC: certificata@pec.fondazionesantandrea.it
 sito internet: www.fondazionesantandrea.it



Fondazione Sant'Andrea - ETS

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

RETTE		
	CLUSONE €/gg.	FUORI CLUSONE €/gg.
- A * RSA Posto letto a contratto	53,50	62,00
- B * RSA Posto letto non a contratto	64,00	70,00
- C * RSA Posto letto nucleo Alzheimer	55,50	64,00
- D * Ricovero temporaneo di sollievo	82,00	82,00
Supplemento stanza singola per tutte le tipologie di servizio		10,00

* il calcolo della retta è anticipato: dal giorno della prenotazione fino alla fine del mese x importo giornaliero

(x le voci A-B-C) In caso di:

- **DIMISSIONE:** **con** preavviso di 15 giorni → pagamento fino al giorno della dimissione compreso
senza preavviso o con preavviso inferiore ai 15 giorni → pagamento dei giorni di mancato preavviso

(x la voce D) In caso di:

- **DIMISSIONE:** **con** preavviso di 7 giorni → pagamento fino al giorno della dimissione compreso
senza preavviso o con preavviso inferiore ai 7 giorni → pagamento dei giorni di mancato preavviso
- **DECESSO:** pagamento fino al giorno dell'evento compreso

- Al momento dell'ingresso in struttura è dovuto l'importo di € 100,00 una tantum per il servizio di etichettatura con inserimento di TAG, degli indumenti dell'Ospite.
 - Gli Ospiti sono considerati di Clusone, ai fini della retta, solo se, rispetto alla data d'ingresso, risultano avere la residenza da almeno 5 anni.
 - L'importo della retta è comprensivo dei servizi forniti dalla struttura così come previsti dalla Carta dei Servizi e dal contratto di ingresso
 - Il "servizio parrucchiera" è a pagamento e su richiesta da parte del parente/referente.
- Le tariffe sono le seguenti:

Piega	€ 12,00	Taglio	€ 5,00
Permanente	€ 12,00	Tinta	€ 10,00





Fondazione Sant'Andrea - ETS

SERVIZI A TUTELA DEL CITTADINO



UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA

(www.ats-bg.it)

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 fra 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 ed umanizzazione dei servizi affinché il sistema sia sempre più vicino alle reali necessità ed ai bisogni dei cittadini.

Nello specifico:

- raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato 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 telefonicamente allo 035/385296 o attraverso e-mail all'indirizzo: uptats-bg.it;

oppure presentarsi di persona presso l'ufficio, previo appuntamento telefonico.

Il servizio è gratuito.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

(www.ats-bg.it)

L'ufficio è gestito da personale dell' ATS .

Nello specifico garantisce:

- informazione, accoglienza ed orientamento dei cittadini cioè informazione sui 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;

L'ufficio può essere contattato telefonicamente chiamando il centralino allo 035/385111 o attraverso e-mail all'indirizzo urp@ats-bg.it

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

ASST BERGAMO EST

Per contattare l'URP centrale aziendale è possibile chiamare il n. 035.306.3768 (dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00), o scrivere una mail all'indirizzo:

urp@asst-bergamoest.it



Fondazione Sant'Andrea onlus

“AIUTATECI A MIGLIORARE”

Servizio RSA

Mod.7.2.438 rev. 01 del 10/03/2025

Il presente questionario può essere compilato dagli Ospiti o dai loro familiari, per esprimere una valutazione in merito al servizio RSA della Fondazione Sant'Andrea onlus.

Le segnalazioni e le proposte raccolte, aiuteranno la Direzione ad individuare i punti critici della RSA e ad adottare le misure necessarie per migliorarli.

UFFICIO AMMINISTRATIVO

CHIAREZZA NELLA DOCUMENTAZIONE CONSEGNATA PER L'INSERIMENTO:

OTTIMO ☐ BUONO ☐ SUFFICIENTE ☐ INSUFFICIENTE ☐ NON SAPREI ☐

CHIAREZZA MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLE RETTE E DEL REGOLAMENTO INTERNO

OTTIMO ☐ BUONO ☐ SUFFICIENTE ☐ INSUFFICIENTE ☐ NON SAPREI ☐

CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE AMMINISTRATIVO

OTTIMO ☐ BUONO ☐ SUFFICIENTE ☐ INSUFFICIENTE ☐ NON SAPREI ☐

ACCOGLIENZA

ACCOGLIENZA ALL'ARRIVO IN STRUTTURA:

OTTIMO ☐ BUONO ☐ SUFFICIENTE ☐ INSUFFICIENTE ☐ NON SAPREI ☐

SODDISFAZIONE DELL'INSERIMENTO RICEVUTO

OTTIMO ☐ BUONO ☐ SUFFICIENTE ☐ INSUFFICIENTE ☐ NON SAPREI ☐

AREA SANITARIA- ASSISTENZIALE

FREQUENZA E ACCURATEZZA DELLE VISITE MEDICHE

OTTIMO ☐ BUONO ☐ SUFFICIENTE ☐ INSUFFICIENTE ☐ NON SAPREI ☐

DISPONIBILITÀ ALL'ASCOLTO E ALL'INFORMAZIONE DA PARTE DEI MEDICI

OTTIMO ☐ BUONO ☐ SUFFICIENTE ☐ INSUFFICIENTE ☐ NON SAPREI ☐

PROFESSIONALITÀ, CORTESIA E GENTILEZZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO

OTTIMO ☐ BUONO ☐ SUFFICIENTE ☐ INSUFFICIENTE ☐ NON SAPREI ☐

PROFESSIONALITÀ, CORTESIA E GENTILEZZA DEL PERSONALE ASSISTENZIALE

OTTIMO ☐ BUONO ☐ SUFFICIENTE ☐ INSUFFICIENTE ☐ NON SAPREI ☐

FISIOTERAPIA

PROFESSIONALITÀ, CORTESIA E GENTILEZZA DA PARTE DEL PERSONALE DELLA FISIOTERAPIA

OTTIMO ☐ BUONO ☐ SUFFICIENTE ☐ INSUFFICIENTE ☐ NON SAPREI ☐

FONDAZIONE SANT'ANDREA ONLUS - Via San Defendente, 1 24023 CLUSONE (Bg)

C.F.-P.I.: 03215660162 - tel. 0346.21078 fax 0346.25395

sito internet: www.fondazioneasantandrea.it e-mail: info@fondazioneasantandrea.it

e-mail certificata: certificata@pec.fondazioneasantandrea.it



Organizzazione con Sistema di Gestione certificato ISO 9001

nr. 0614569-RE09

SERVIZI OFFERTI DALLA FISIOTERAPIAOTTIMO ☐ BUONO ☐ SUFFICIENTE ☐ INSUFFICIENTE ☐ NON SAPREI ☐**ANIMAZIONE E L'AREA SOCIALE****PROFESSIONALITA', CORTESIA E GENTILEZZA DA PARTE DEL PERSONALE EDUCATIVO**OTTIMO ☐ BUONO ☐ SUFFICIENTE ☐ INSUFFICIENTE ☐ NON SAPREI ☐**SODDISFAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE**OTTIMO ☐ BUONO ☐ SUFFICIENTE ☐ INSUFFICIENTE ☐ NON SAPREI ☐**AREA ALBERGHIERA****PROPOSTA MENÙ**OTTIMO ☐ BUONO ☐ SUFFICIENTE ☐ INSUFFICIENTE ☐ NON SAPREI ☐**QUALITÀ E QUANTITÀ DEI PASTI SERVITI:**OTTIMO ☐ BUONO ☐ SUFFICIENTE ☐ INSUFFICIENTE ☐ NON SAPREI ☐**PER OSPITI CHE FRUISCONO DEI PASTI VELLUTATI****PROPOSTA MENÙ**OTTIMO ☐ BUONO ☐ SUFFICIENTE ☐ INSUFFICIENTE ☐ NON SAPREI ☐**QUALITÀ DEI PASTI PROPOSTI:**OTTIMO ☐ BUONO ☐ SUFFICIENTE ☐ INSUFFICIENTE ☐ NON SAPREI ☐**SERVIZI GENERALI****PULIZIA DELLE STANZE E DEGLI SPAZI COMUNI**OTTIMO ☐ BUONO ☐ SUFFICIENTE ☐ INSUFFICIENTE ☐ NON SAPREI ☐**SERVIZIO DI LAVANDERIA**OTTIMO ☐ BUONO ☐ SUFFICIENTE ☐ INSUFFICIENTE ☐ NON SAPREI ☐**SERVIZIO DI PARRUCCHIERE**OTTIMO ☐ BUONO ☐ SUFFICIENTE ☐ INSUFFICIENTE ☐ NON SAPREI ☐**SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO RELIGIOSO PROPOSTO**OTTIMO ☐ BUONO ☐ SUFFICIENTE ☐ INSUFFICIENTE ☐ NON SAPREI ☐

LIVELLO DI PARENTELA DI CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO _____

CADENZA DI FREQUENTAZIONE DELLA CASA:

FREQUENTE (OGNI 1-2 GG) ☐ DISCRETA (UNA VOLTA SETTIMANA) ☐ ALTRO ☐

DATA _____

NUCLEO _____

NOTE- CONSIGLI E SUGGERIMENTI



Organizzazione con Sistema di Gestione certificato ISO 9001

nr. 0614569-RE09**FONDAZIONE SANT'ANDREA ONLUS - Via San Defendente, 1 24023 CLUSONE (Bg)**

C.F.-P.I.: 03215660162 - tel. 0346.21078 fax 0346.25395

sito internet: www.fondazionesantandrea.it e-mail: info@fondazionesantandrea.it