Fondazione Sant'Andrea - ETS

CARTA dei SERVIZI

Casa Albergo

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. 7.2.33 Rev. 10 del 01/04/2026

Cenni storici

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

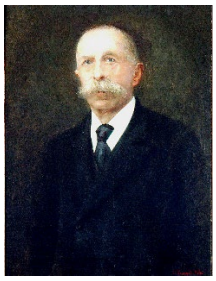
Tale atto di generosità ha permesso di addivenire alla creazione di una struttura avente a missione il fornire servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana.

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 San'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 accreditati a contratto e 34 posti 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."

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

All'interno della stessa struttura è nata nel 2010 la Casa Albergo

La CASA ALBERGO ospita persone anziane in condizioni di autonomia psico-fisica, per periodi a breve e lungo termine.

La Casa Albergo ha la possibilità di accogliere n. 42 persone negli spazi ubicati presso il 2°, 3° 4° e 5° piano della struttura Sant'Andrea in Via S. Defendente, 1 a Clusone (BG).

Al 2° e al 3° piano sono situate rispettivamente 8 stanze singole e una doppia, al 4° e 5° piano rispettivamente 11 stanze singole.

La Casa Albergo condivide alcuni spazi collettivi e generali della Residenza Sanitaria Assistenziale annessa: uffici, cucina, lavanderia, palestra, sala polifunzionale, laboratorio di attività occupazionale e la Chiesa;

Tutta la struttura è immersa in un curato e rigoglioso giardino piantumato, ideale per rilassanti passeggiate all'aria aperta. L'area verde è stata recentemente valorizzata con una nuova pavimentazione, l'inserimento di confortevoli sedute e la creazione di piacevoli zone d'ombra, pensate per offrire momenti di sosta e benessere in un ambiente accogliente e armonioso.

REQUISITI INDISPENSABILI PER L'UTENZA

Condizione necessaria per l'ingresso nella Casa Albergo è l'autonomia psico-fisica. L'ammissione alla struttura è rivolta infatti ad anziani autosufficienti in grado di mantenere una vita autonoma.

L'accoglienza presso la Casa Albergo verrà effettuata sia per permanenze definitive che per periodi limitati per esigenze particolari e/o semplicemente per periodi di vacanza.

Gli Ospiti devono:

Gli Ospiti devono presentare adeguate condizioni di autonomia psico-fisica, psichica e sociale. In particolare, è richiesto che siano in grado di muoversi autonomamente all'interno della struttura, di alzarsi e coricarsi e di provvedere alla propria igiene personale quotidiana, potendo eventualmente necessitare esclusivamente di un supporto minimo e non continuativo nelle attività di vita quotidiana.

Dal punto di vista psichico, devono possedere una sufficiente capacità di organizzazione del pensiero e di comunicazione, tale da consentire un'interazione chiara e coerente con gli altri.

Sul piano sociale, è necessario che risultino in grado di partecipare alla vita comunitaria e di integrarsi positivamente in un contesto di gruppo. È inoltre richiesto che non necessitino di assistenza sanitaria continuativa.

Nel corso del soggiorno, qualora subentrino necessità assistenziali o sanitarie a cui l'organizzazione della Casa Albergo non può far fronte a causa della perdita, da parte dell'Ospite, dello stato di autosufficienza, anche parziale, la stessa sarà autorizzata a provvedere a dimettere l'Ospite con adeguato preavviso fornendo il supporto necessario per il trasferimento in idonea Struttura Socio Sanitaria. Il garante, si farà carico dell'Ospite dimesso.

FINALITÀ E PRINCIPI

La finalità della Casa Albergo è di mettere a disposizione degli Ospiti ambienti e servizi tali da permettere una vita del tutto autonoma, caratterizzata dal massimo grado possibile di scelta e di autodeterminazione in un clima confortevole e familiare.

I SERVIZI

I servizi compresi nella retta sono:

- Vitto
- Alloggio
- Attività animativa
- Ginnastica di gruppo
- Lavanderia e stireria
- Menù personalizzati esclusivamente in presenza di specifica prescrizione medica, al fine di garantire un'alimentazione adeguata alle particolari esigenze nutrizionali dell'Ospite.
- Sorveglianza notturna

I servizi disponibili a richiesta sono:

- Prestazioni sanitarie (infermieristiche, mediche e specialistiche)
- Servizio care manager socio-sanitario
- Prestazioni di carattere assistenziale
- Terapia riabilitativa
- Servizio in camera
- Parrucchiera/ Estetista
- Noleggio ausili

L'eventuale invio al Pronto Soccorso avviene tramite attivazione del Numero Unico di Emergenza 112 e secondo quanto previsto dallo specifico protocollo della struttura, con tempestiva informazione ai familiari di riferimento. L'accompagnamento dell'Ospite è garantito dal personale del servizio di emergenza. Nel caso di rientro in struttura, l'accompagnamento dell'Ospite è a carico del familiare di riferimento.

Al piano terra dell'edificio Sant'Andrea è presente una palestra attrezzata e dedicata alle attività riabilitative. La struttura è accessibile dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 17:00 e il sabato dalle ore 9:00 alle ore 12:00. L'accesso ai trattamenti riabilitativi presso la palestra è consentito esclusivamente previa prescrizione medica.

Servizio di assistenza alla persona e alberghiero

Qualora l'Ospite ne abbia necessità, è possibile richiedere un supporto nello svolgimento di alcune attività della vita quotidiana, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'aiuto nell'indossare le calze, l'assistenza durante il bagno settimanale e la consegna dei pasti in camera.

Prestazioni Alberghiere: 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. Eventuali diete particolari sono fornite solo su prescrizione del Medico di Medicina Generale.

Il menù del giorno è esposto quotidianamente all'esterno delle Sale da Pranzo ed è proposto con possibilità di scelta.

La Sala da Pranzo dedicata agli Ospiti della Casa Albergo è situata al Piano Rialzato del Sant'Andrea. Nel corso della giornata è inoltre prevista la distribuzione di bevande calde o fredde, adeguate alle condizioni climatiche del periodo, favorendo un'adeguata idratazione degli Ospiti.

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.

Dispositivi per l'incontinenza e farmaci: Non è previsto l'approvvigionamento dei farmaci che rimangono a carico dell'utente. Per i presidi è prevista la fornitura a pagamento.

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

Servizio di animazione

Sono previsti momenti di intrattenimento sia all'interno sia all'esterno della struttura, attraverso attività individuali e di gruppo, di piccole o grandi dimensioni, quali feste, lettura del quotidiano, proiezioni cinematografiche, attività manuali e creative, gite, uscite culturali, attività di stimolazione cognitiva e iniziative musicali.

Il programma delle attività viene esposto con cadenza settimanale nella bacheca situata nel salone polivalente.

Servizio Religioso

Nell'edificio Sant'Andrea è situata una Cappella a disposizione degli Ospiti dove viene celebrata la S. Messa il Martedì alle 16,30 e la Domenica alle ore 16.00.

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

Servizio amministrativo

Gli Uffici amministrativi si trovano al Piano terra dell'ex Ospedale San Biagio, vicino all'ingresso principale.

Questi uffici si occupano di tutti gli aspetti della vita all'interno della Casa Albergo che hanno una rilevanza amministrativa (ad es. raccolta dati, emissione rette, informazioni varie…).

Al momento dell'ingresso, Ospite e familiari si recano presso gli uffici per il disbrigo delle pratiche burocratiche.

Il personale dell'ufficio è a disposizione dell'utenza per qualsiasi informazione e/o chiarimento necessitasse 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

Servizio Care manager socio-sanitario: tale servizio, svolto da un'infermiera responsabile, comprende la gestione del rapporto con il medico di medicina generale, dei farmaci, la prenotazione di esami e visite, il raccordo con il caregiver, la gestione della fornitura dei presidi di assorbenza, l'organizzazione dei trasporti per visite specialistiche. Il servizio è a pagamento.

Telefono: Il nostro numero telefonico è 0346 21078.

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

Wi-Fi: il servizio dispone di connessione Wi-Fi gratuita, a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari

Servizio parrucchiere: due giorni a settimana è presente, nel locale dedicato al Piano terra, un parrucchiere convenzionato con la Fondazione. Il servizio è a pagamento.

Servizio estetista: il servizio, su prenotazione e a pagamento, offre la possibilità di ricevere alcune prestazioni da parte di un'estetista convenzionata con la Fondazione quali: ceretta viso, manicure, pedicure curativa e non, ritocco piedi, taglio unghie mani e piedi

Servizio lavanderia: l' Ospite della Casa Albergo è tenuto a munirsi di corredo personale. 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.

Servizio noleggio ausili: è prevista la possibilità di noleggiare alcune tipologie di ausili per la deambulazione e la mobilità, qualora si presenti un'esigenza urgente.

PROCEDURE DI ACCETTAZIONE E DIMISSIONE- MODALITÀ DI ACCESSO E GESTIONE DEL SOGGIORNO

Criteri di ammissione

La domanda di ingresso deve essere effettuata utilizzando la modulistica messa a disposizione dalla Casa. L'ammissione alla struttura è rivolta ad anziani autosufficienti in grado di mantenere una vita autonoma.

Gli Ospiti devono:

- essere in condizioni di autonomia psico-fisica (autonomia nello spostarsi all'interno della casa, di alzarsi, coricarsi, vestirsi e provvedere alla pulizia personale giornaliera), psichica (capace di organizzare i pensieri in un discorso coerente per comunicare con gli altri) e sociale (tale da integrarsi socialmente in un gruppo);
- essere immuni da malattie infettive contagiose alla convivenza nella comunità;
- essere in grado di condurre la vita di comunità;
- non necessitare di assistenza sanitaria continuativa.

L'accettazione degli Ospiti è disposta dalla Coordinatrice che, previa verifica della completezza della domanda e della sussistenza dei requisiti, nonché della disponibilità del posto, provvederà a comunicare all'interessato che la prenotazione potrà essere effettuata.

Nel caso di permanenze temporanee, entro 5 giorni dalla comunicazione, il soggetto interessato dovrà versare una caparra pari ad una mensilità, per una permanenza superiore ai 2 mesi, pari al 20% del dovuto per una permanenza inferiore ai 2 mesi.

Solo al ricevimento della caparra la prenotazione diventerà impegnativa per entrambe le parti.

Mancato soggiorno e ritardi

In caso di mancato soggiorno verrà trattenuto l'importo della caparra.

Se entro 48 ore dopo la data prevista di ingresso in struttura, l'Ospite non ha dato comunicazione scritta (fax, e-mail, lettera, telegramma, ecc) del suo arrivo ritardato, la prenotazione verrà annullata e la caparra non verrà restituita.

Periodo di prova e dimissioni

Gli Ospiti dovranno effettuare un periodo di prova per verificare l'idoneità dei requisiti previsti per la Casa Albergo. Nel caso in cui l'Ospite non verrà ritenuto idoneo, lo stesso dovrà lasciare la struttura la quale restituirà la somma dell'importo del periodo di soggiorno non goduto.

Gli Ospiti devono lasciare la struttura nei seguenti casi:

1. per conclusione della permanenza;
2. per morosità pari a 30 giorni nel pagamento della retta;

3. qualora l'ospite decidesse di terminare anticipatamente la sua permanenza

L'ospite deve lasciare la struttura, a giudizio insindacabile del Responsabile della Casa Albergo, anche nei seguenti casi:

4. qualora il suo comportamento sia causa di turbativa alla vita comunitaria;

5. qualora subentrino necessità assistenziali o sanitarie a cui l'organizzazione della Casa Albergo non può far fronte a causa della perdita, da parte dell'ospite, dello stato di autosufficienza, anche parziale.

Nel caso n. **3** l'Ospite deve comunicare la sua partenza anticipata con preavviso di 7 giorni. In caso di mancato preavviso verrà addebitato l'importo equivalente.

Nel caso n. **4** l'Ospite dovrà lasciare la struttura entro 7 giorni dalla richiesta della Direzione.

Nel caso n. **5**, dopo che la struttura avrà accertato lo stato di non autosufficienza anche parziale dell'Ospite, provvederà a dimettere lo stesso con adeguato preavviso fornendo il supporto necessario per il trasferimento in idonea Struttura Socio Sanitaria. Il garante, si farà carico dell'Ospite dimesso e l'importo della retta equivalente al periodo non goduto verrà restituito.

In caso di decesso, oltre ai giorni usufruiti, sarà dovuto un importo equivalente a 7 giorni di retta giornaliera.

Obblighi e divieti

L'ospite gode della massima libertà, all'interno della struttura egli può:

- organizzare come meglio crede il proprio tempo libero;
- entrare e uscire in qualsiasi ora del giorno;
- usufruire dei locali comuni;
- ricevere visite

All'interno della struttura l'ospite è obbligato a:

- non fumare;
- non ospitare animali;
- non gettare oggetti dalle finestre, né elargire cibarie ad animali;
- aver cura della propria persona e del vestiario;
- evitare rumori molesti, in particolare durante le ore di riposo;
- usare apparecchi audiovisivi nelle stanze adibite ad attività comuni solo con modalità tali da non vincolare le persone conviventi e comunque con volume basso;
- evitare di conservare negli armadi e nei comodini generi alimentari deperibili e comunque oggetti impropri;

- non arrecare in ogni modo disturbo agli altri Ospiti e, in genere, evitare comportamenti
  aggressivi clamorosi, molesti o comunque incompatibili con una serena vita comunitaria;
- è severamente vietato versare mance al personale e ai dipendenti.

Inoltre gli Ospiti sono tenuti ad avere riguardo e cura per gli ambienti, gli arredi, gli impianti e le attrezzature della Casa Albergo; coloro che arrechino danni potranno essere chiamati al
risarcimento, a prescindere dall'esistenza di dolo o di colpa.

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. 7.2.218 del 01/04/2026)

Modalità di accoglienza

Al momento dell'ingresso di un nuovo Ospite, quest'ultimo viene accolto dal Medico, Referente, dall'infermiere incaricato e dal Coordinatore della Casa. Segue immediatamente un colloquio con le suddette figure per un 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 professionale e dal coordinatore, affinché la persona accolta possa visitare la Casa nel suo complesso.

Si ricorda altresì che, all'atto dell'accoglienza, è necessario passare presso gli uffici amministrativi per il disbrigo delle pratiche burocratiche.

Rette

L'entità delle rette dovute dagli Ospiti è determinata con provvedimenti del Consiglio di Amministrazione, aggiornati secondo necessità, in relazione alle esigenze di Bilancio dell'Ente.

II pagamento della retta, per periodi temporanei, è da effettuarsi alla data di ingresso per periodo inferiori ai 2 mesi e entro il 10 di ogni mese per periodi superiori ai 2 mesi a partire dal secondo mese di permanenza.

Nel caso di permanenza definitiva, 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. In caso di arrivo posticipato o partenza anticipata l'importo della retta non subirà riduzioni.

Il giorno della partenza le camere dovranno essere liberate entro le ore 10.00.

Periodi di assenza

L'assenza temporanea per qualsiasi motivo non comporta la sospensione del servizio; l'ospite o chi per lui dovrà continuare a pagare l'intera retta, qualora intenda mantenere la disponibilità del posto.

UNA GIORNATA INSIEME

La giornata tipo degli Ospiti della Casa Albergo è scandita dai seguenti momenti:

ore 8.00-9.00:	Colazione
ore 9.30:	Ginnastica di gruppo presso la palestra
ore 10.00:	Attività di socializzazione e stimolazione cognitiva, con lettura collettiva del quotidiano
ore 12.00-13.00:	Pranzo
ore 15.00:	Attività socio-ricreative e di stimolazione, individuali e di gruppo, finalizzate al mantenimento delle abilità cognitive, motorie e relazionali
ore 15.30:	Merenda
ore 8.45-19.45:	Cena
S. Messa:	ore 16.30 martedì- ore 16.00 domenica

Su base **mensile**, oltre alle attività animative ordinarie svolte quotidianamente (dal lunedì al sabato), vengono organizzate ulteriori iniziative, tra cui uscite, feste ed eventi.

COME RAGGIUNGERCI

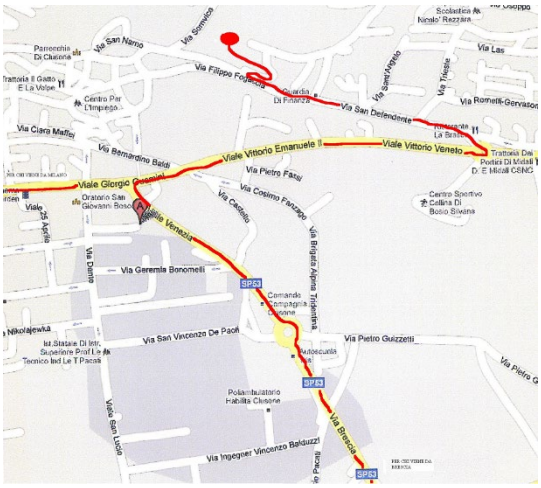
Autostrada Milano-Venezia: uscita Bergamo

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.
Per effettuare una visita alla struttura è sufficiente presentare richiesta presso gli Uffici Amministrativi. Il personale incaricato provvederà all'accompagnamento, previo appuntamento.

Allegati:
- QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
- RETTE

A chi rivolgersi per …

Per informazioni o per la segnalazione di problematiche di carattere assistenziale, alberghiero, amministrativo o di altra natura, è possibile rivolgersi alla Responsabile delle Relazioni con il Pubblico. Le richieste saranno evase entro 30 giorni dal ricevimento.

È attivo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), con referente la Dott.ssa Kryshtaliova Katia, al quale Ospiti e familiari possono rivolgersi per qualsiasi richiesta di chiarimento o segnalazione.

RECLAMI, OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Presso gli Uffici Amministrativi sono disponibili appositi moduli per la presentazione scritta di osservazioni, suggerimenti o reclami. È garantita la presa in carico delle segnalazioni e una risposta entro 30 giorni dalla ricezione.

È inoltre possibile presentare segnalazioni in forma anonima, utilizzando l'apposita cassetta postale collocata all'ingresso della struttura.

Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, prima della conclusione del periodo di permanenza viene somministrato un questionario di soddisfazione rivolto a Ospiti e familiari. I risultati dell'indagine vengono raccolti e resi disponibili presso gli Uffici Amministrativi.

Accesso alla struttura e recapiti

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

Per accedere è necessario suonare il campanello posto all'entrata di via Milano, 15.

Per uscire o per uscite che si protraggono è necessario informare il Responsabile del Servizio.

Contatti:

Fondazione Sant'Andrea – ETS Via S. Defendente, 1 24023 Clusone (BG)

tel: 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

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.

Fondazione Sant'Andrea – ETS

TARIFFE UNITA' SOCIALE "CASA ALBERGO"

Servizi compresi:
Vitto, Alloggio, Attività animativa e Ginnastica di gruppo, Lavanderia e stireria, Menù personalizzati per diete prescritte, sorveglianza notturna.

• CASA ALBERGO Residenti in Clusone	- stanza singola € 58,00 al giorno
• CASA ALBERGO Residenti in Clusone	- stanza doppia € 53,00 al giorno
• CASA ALBERGO Residenti Fuori Clusone	- stanza singola € 63,00 al giorno
• CASA ALBERGO Residenti Fuori Clusone	- stanza doppia € 58,00 al giorno
• PER SOGGIORNI INFERIORI AI 60 GIORNI	- € 65,00 al giorno

Servizi complementari a pagamento:

		Gior.	Sett.	Mens.
a) Prestazioni infermieristiche:				
Somministrazione terapia	€ 4,00	☐	☐	☐
Parametri vitali	€ 4,00	☐	☐	☐
Medicazione	€ 4,00	☐	☐	☐
Prelievo	€ 4,00	☐	☐	☐
Clisma Fleet	€ 4,00	☐	☐	☐
Altro_____	€ 4,00	☐	☐	☐
b) Assistenza:				
Bagno settimanale (max 30 minuti)	€ 10,00	☐		
Igiene quotidiana (max 15 minuti)	€ 5,00	☐		
Fornitura presidi di incontinenza	€ 3,00	☐		
c) Servizio pasti in camera:				
• colazione	€ 3,00	☐	☐	
• pranzo	€ 3,00	☐	☐	
• cena	€ 3,00	☐	☐	

Per le voci a), b), c), in caso di malessere dell'Ospite, per una durata massima di una settimana,
Autorizzo **si** ☐ **no** ☐

d) Caremanager socio-sanitario (rapporto con MMG, farmacia, prenotazione esami e visite, raccordo con il caregiver, gestione presidi di assorbenza, organizzazione trasporti per visite specialistiche)
€ 90,00 al mese **si** ☐ **no** ☐

e) Visita medica € 30,00 1^ intervento in caso di malessere o caduta ☐
Sett. ☐
Mens. ☐

		Sett.	Mens.
f) Servizio Parrucchiere:			
• Piega	€ 12,00	☐	☐

• Taglio	€ 5,00	☐	☐
• *Permanente*	*€ 12,00*	☐	☐
• *Tinta*	*€ 10,00*	☐	☐

g) Servizio Estetista:

		Mens.
• *Ceretta viso semplice*	*€ 7,00*	☐
• *Ceretta viso con sopracciglia*	*€ 12,00*	☐
• *Pedicure curativa*	*€ 27,00*	☐
• *Pedicure con smalto*	*€ 30,00*	☐
• *Taglio unghie mani o piedi*	*€ 12,00*	☐
• *Taglio unghie mani o piedi con smalto*	*€ 15,00*	☐

h) Noleggio ausili ortopedici *€ 2,00 al gg* ***si*** ☐ ***no*** ☐

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.*

Servizio Lavanderia ***si*** ☐ ***no*** ☐

E' prevista una scontistica del 10% per le prestazioni effettuate presso il nostro servizio riabilitativo.
Il pagamento della retta, anticipato, è da effettuarsi alla data di ingresso per periodi inferiori ai 2 mesi ed entro il 10 di ogni mese per periodi superiori ai 2 mesi a partire dal secondo mese di permanenza.

Clusone, data _____

NOME E COGNOME OSPITE **FIRMA**

_____ _____

NOME E COGNOME CAREGIVER / AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO **FIRMA**

_____ _____

"AIUTATECI A MIGLIORARE"

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

SERVIZIO CASA ALBERGO

Mod. 7.2.439 Rev.02 del 2/04/2026

Il presente questionario mira a rilevare il grado di soddisfazione degli Ospiti e dei loro Familiari. Le risposte sono anonime e verranno trattate in forma aggregata per scopi statistici e di miglioramento del servizio.

Metodo di valutazione: Per ogni voce, barrare la casella corrispondente al giudizio.

AREA 1: ACCOGLIENZA E ASPETTI AMMINISTRATIVI

Prima accoglienza: Facilità nelle procedure di ingresso e orientamento in struttura.

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI

Accoglienza all'arrivo in struttura, soddisfazione dell'inserimento ricevuto

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI

Disponibilità dell'Amministrazione: Chiarezza delle informazioni amministrative e disponibilità del personale d'ufficio.

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI

Trasparenza economica: Chiarezza delle informazioni relative alle modalità di pagamento e al regolamento interno fornite dal personale d'ufficio.

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI

AREA 2: ASSISTENZA MEDICA E INFERMIERISTICA

Attenzione all'ospite: Gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte di medici e infermieri

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI

AREA 3: AREA ASSISTENZIALE

Attenzione all'ospite: Gentilezza e professionalità da parte del personale assistenziale

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI

AREA 4: FISIOTERAPIA

Ginnastica di gruppo: Capacità del professionista di motivare e supportare l'Ospite durante gli esercizi.

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI

Dotazione attrezzature: Qualità e adeguatezza degli ausili e della palestra.

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI

Riabilitazione: Gentilezza e professionalità da parte del personale fisioterapico

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI

AREA 5: ANIMAZIONE E VITA SOCIALE

Coinvolgimento: Capacità degli educatori di stimolare la partecipazione alle attività.

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI

Varietà delle proposte: Diversificazione delle proposte educative

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI

Apertura all'esterno: Organizzazione di uscite o eventi con volontari e realtà del territorio.

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI

Rispetto della spiritualità: Accesso ai servizi religiosi o supporto spirituale.

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI

AREA 6: RISTORAZIONE E QUALITÀ DEI PASTI

Varietà del menù: Rispetto della stagionalità e rotazione delle pietanze.

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI

Qualità della proposta dei menù: Qualità dei menù proposti

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI

Personalizzazione: Capacità della cucina di rispondere a preferenze individuali o esigenze dietetiche specifiche.

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI

AREA 7: SERVIZI GENERALI

Cura del vestiario: Adeguatezza del servizio di lavanderia

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI

Integrità del guardaroba: Frequenza di smarrimenti o danneggiamenti del vestiario.

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI

Pulizia dell'unità dell'ospite: Sanificazione accurata della camera dell'ospite

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI

Pulizia degli spazi comuni: Gli ambienti ad uso comune risultano curati e gradevoli in termini di pulizia e sanificazione

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI

AREA 8: SERVIZI ACCESSORI

Parrucchiera: Qualità e accessibilità del servizio parrucchiera

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI

Estetista: Qualità e accessibilità del servizio estetista

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI

AREA 9: SPAZI

Comfort degli spazi comuni: Comfort, qualità degli arredi e vivibilità degli spazi: salone, salottini ai piani, area caffè e giardino

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI

Comfort unità dell'ospite (camera)

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI

SODDISFAZIONE GLOBALE DEL SERVIZIO

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

1. Cosa apprezza maggiormente del servizio Casa Albergo?

_____

2. Quale aspetto ritiene debba essere migliorato prioritariamente?

_____

3. Si sente ascoltato dal personale quando esprime un disagio o una necessità?

□ SI’ □ NO □ PARZIALMENTE

Se la risposta è negativa o parziale, si chiede cortesemente di specificarne la motivazione

_____

Compilato da: □ Ospite □ Familiare □ Altro

<u>In caso di compilazione del questionario da parte del familiare/altro</u>

Cadenza delle visite:

Periodicità delle visite all’Ospite

□ 1v/sett □ 2-3 v/sett □ dalle 4 v/sett

Data: _____