



Fondazione Sant'Andrea - ETS

CARTA dei SERVIZI



Cure domiciliari

C-DOM



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 30/03/2026 la Fondazione Sant'Andrea ha acquisito la personalità giuridica di Ente del Terzo Settore.

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."

20 marzo 1920

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

In sinergia con la conduzione della Residenza Sanitaria Assistenziale la Fondazione Sant'Andrea ha attuato la gestione del Servizio di Assistenza Domiciliare C-DOM accreditata dalla Regione Lombardia.

Finalità e Principi

La finalità principale della Fondazione Sant'Andrea è il raggiungimento della soddisfazione dei propri utenti, loro familiari o persone di riferimento.

La Fondazione Sant'Andrea si impegna:

- a soddisfare i bisogni assistenziali dell'utente nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti
- ad osservare e garantire gli impegni assunti e sottoscritti con l'Agenzia di Tutela della Salute, circa le modalità di erogazione dei servizi
- a garantire un grado elevato delle prestazioni mediante un'organizzazione responsabile e consapevole, nonché la continuità dell'assistenza socio-sanitaria degli utenti con personale preparato, attrezzature ed infrastrutture di buon livello
- mantenere un sistema di qualità ISO 9001, ad applicare le procedure per controllare i processi aziendali, a coinvolgere tutti i lavoratori nell'attuare la politica della qualità, a perseguire il miglioramento continuo del sistema qualità

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'Utente. Eventuali violazioni di questo diritto fondamentale dovranno essere segnalate al Direttore il quale, valutate le circostanze, prenderà i provvedimenti del caso. Al momento della presa in carico 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.
- **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.
- 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 e dei pazienti assistiti a domicilio 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.

CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO

Le CD di base e le CD integrate (C-DOM) si rivolgono a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari.

Per accedere al servizio devono essere presenti le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio;
- non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- impossibilità a deambulare e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

I SERVIZI

Il potenziamento delle cure domiciliari, finalizzato a rendere la casa il luogo privilegiato dell'assistenza, è uno dei punti cardini del nuovo modello per lo sviluppo dell'assistenza territoriale nel SSN (DM n. 77 del 23 maggio 2022).

Alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità sono garantiti percorsi assistenziali a domicilio che stabilizzino il quadro clinico, limitino il declino funzionale e migliorino la qualità di vita dell'assistito.

Riteniamo utile fornire alcune semplici informazioni d'uso riguardo alle cure domiciliari:

- è un titolo, non una somma di denaro liquido!
- ha validità mensile: è ridefinito mensilmente, conseguentemente, confermato o chiuso;
- è una iniziativa a sostegno della domiciliarità, non applicabile a persone istituzionalizzate;
- viene riconosciuto sulla base di una valutazione multidimensionale effettuata da personale del Distretto, su richiesta del Medico di medicina generale o del Medico ospedaliero, di un piano assistenziale concordato con l'assistito/familiari;
- è gratuito, non è legato né al reddito, né all'età dell'utente;
- è valido solo per l'acquisto di prestazioni professionali (infermiere, terapeuta della riabilitazione, specialista, ASA/OSS) e solo presso Enti che siano stati accreditati dall'ATS;
- si interrompe in caso di ricovero prolungato in ospedale o di inserimento in Strutture residenziali o semiresidenziali;
- Gli operatori della Fondazione Sant'Andrea sono a disposizione presso il Vostro domicilio per l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie che possono riguardare: prestazioni mediche, riabilitative, infermieristiche/di aiuto infermieristico, assistenziali ed educative.

Le prestazioni mediche

Attraverso la richiesta avanzata dal Medico di Assistenza Primaria (MMG) o dal Medico ospedaliero, la Fondazione Sant'Andrea mette a disposizione Medici Specialisti: Fisiatra, Psicologo, Medico Geriatra, Palliativista per collaborare ad una più mirata assistenza sanitaria al Vostro domicilio. La Fondazione Sant'Andrea è anche dotata di un medico Responsabile preposto alla supervisione degli interventi sanitari effettuati al domicilio.

Le prestazioni infermieristiche

Il personale infermieristico è preposto alla definizione e gestione del P.A.I. e P.I. dei rapporti con i medici di base, oltre alla gestione del fascicolo sanitario ed inoltre è preposto alla medicazione delle lesioni da decubito o di altre ferite, al prelievo venoso, alla gestione della pompa infusoriale e del clistere evacuativo, alla somministrazione della terapia del dolore, al controllo dei parametri vitali e alla gestione dell'alimentazione enterale utilizzando le attrezzature e i presidi previsti dai protocolli.

Le prestazioni fisioterapiche

I Terapisti della Riabilitazione assicurano prestazioni di tipo riabilitativo e di mantenimento secondo le indicazioni previste nel PAI; supportano altresì i pazienti ed i loro familiari nell'apprendimento dell'utilizzo degli ausili assegnati.

Le prestazioni assistenziali

Personale ASA/OSS qualificato, fornisce valido aiuto e supporto alla famiglia, per dare indicazioni alla soluzione di momenti difficoltosi della giornata e altresì incaricato di provvedere all'igiene personale e alla mobilitazione della persona allettata (OSS);

Le prestazioni educative

Professionista dell'équipe abilitato alla raccolta anamnestica e clinica, del vissuto dei famigliari e del paziente unitamente alla valutazione del livello di conoscenza e consapevolezza della malattia, alla valutazione ambientale abitativa;

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO C-DOM

L'attivazione delle cure domiciliari avviene con prescrizione del MMG/PDF su ricettario regionale per utenti che necessitano di assistenza/riabilitazione e non possono recarsi presso strutture sanitarie poiché impossibilitati a spostarsi dal domicilio con i comuni mezzi di trasporto. Può essere attivata anche all'esito della dimissione ospedaliera.

La prescrizione deve indicare:

- la diagnosi di patologia o di condizione;
- i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione delle CD, con modalità differenziate per le CD erogabili in forma di percorsi standardizzati e per la C-DOM integrata.

SERVIZIO PRELIEVI EMATICI E CATETERISMI

La prestazione viene richiesta dal proprio medico curante specificando sull'impegnativa "Prestazione Domiciliare". attivabile solo per utenti che hanno l'invalidità e l'accompagnamento (codice di esenzione IC14) oppure una temporanea non trasportabilità dichiarata dal MMG a causa di precarie condizioni cliniche.

Un famigliare o chi per esso consegna l'impegnativa direttamente presso la segreteria della Fondazione, per l'attivazione delle procedure.

Le prestazioni vengono effettuate nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i tre giorni dalla richiesta, salvo casi particolari che richiedano prestazioni con frequenza più ravvicinata.

La ns. infermiera contatta telefonicamente la famiglia concordando la data e l'ora di effettuazione della prestazione.

La stessa garantisce la propria disponibilità telefonica nelle fasce orarie di erogazione del servizio al fine di rispondere ad eventuali segnalazioni dell'utenza.

LA STRUTTURA DEL SERVIZIO

La Fondazione Sant'Andrea per l'organizzazione del servizio di C-DOM prevede:

ORGANICO

La struttura contempla un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

- Infermiere con funzioni di coordinamento del servizio (case e care manager);
- Fisioterapisti;
- Ausiliari Socio Assistenziali / Operatori Socio Sanitari
- Per l'effettuazione di consulenze specialistiche la struttura della Fondazione Sant'Andrea è supportata da medici specialisti (Fisiatra - Medico Geriatra- Psicologo - Palliativista in rapporto di convenzione).

L'équipe si avvale ed è integrata dalle competenze delle seguenti figure professionali:

- Il medico, nello specifico incaricato della Direzione Sanitaria, con funzioni di responsabile del servizio;
- Il servizio del Centralino/Accettazione di struttura per lo smistamento delle telefonate dirette al servizio;
- La Direzione Amministrativa quale responsabile.

Gli operatori sono tenuti ad indossare una divisa, anche usa e getta, i guanti e tutti i presidi di protezione individuale che ritengono idonei allo svolgimento delle attività specifiche. Sono riconoscibili dal cartellino di riconoscimento che riporta il logo della Fondazione, il nome dell'operatore e la sua qualifica.

L'erogazione del servizio è garantita da operatori fortemente motivati con un livello di professionalità elevato riguardo le complessità assistenziali dei soggetti fragili, ove per fragili intendiamo persone che per motivi vari, in via temporanea o permanente, si trovino nella condizione di non poter svolgere autonomamente, le normali attività di vita quotidiana.

ORARI UFFICI AMMINISTRATIVI

Gli Uffici amministrativi della Fondazione, situati al Piano Terra della struttura San Biagio, sono aperti al pubblico e osservano i seguenti orari di apertura al pubblico: dal Lun al Ven dalle 09,00 alle 18,00 il Sabato dalle 09,00 alle 12,00.

Per contatti telefonici il n. tel. 0346/21078 – fax 0346/25395

Per contatti via mail gli indirizzi sono: adi@fondazioneasantandrea.it e info@fondazioneasantandrea.it

E' comunque attivo un Servizio di Segreteria telefonica negli orari di chiusura.

INTEGRAZIONE PROFESSIONALE

Nell'intento di salvaguardare e promuovere l'autonomia del paziente, prendendo in considerazione tutti i suoi bisogni compreso quello di vita di relazione, ci si avvale di metodologie di lavoro in équipe.

L'équipe interdisciplinare è costituita dalle seguenti figure:

- l'infermiere responsabile dell'assistenza infermieristica;
- il terapista della riabilitazione responsabile della riabilitazione motoria, fisica e neurologica, della mobilità attiva e passiva, delle posture, della prevenzione delle disabilità;
- l'operatore ASA/OSS che collabora in maniera sincrona con le altre figure nell'ambito della propria area di intervento per garantire risultati efficaci e duraturi dell'intervento assistenziale.
- l'educatore in funzione di specifici bisogni dell'utente e/o della famiglia evidenziati nel
- PAI
- Medico specialista coinvolto nell'assistenza
- L'équipe si rapporta metodologicamente con il Medico di Assistenza Primaria (MMG) del paziente, si incontra periodicamente per l'aggiornamento dei casi seguiti, supervisionata dal Direttore Sanitario della struttura in qualità di responsabile sanitario.

MODALITA' E TEMPI DI PRESA IN CARICO C-DOM

A seguito della richiesta di attivazione, previa verifica dei criteri di accesso e di eventuali incompatibilità, viene effettuata, da parte del medico di medicina generale o dall'Equipe di valutazione del distretto di appartenenza, la valutazione multidimensionale (VMD) dei bisogni e definiti il Progetto individuale di assistenza (PI) e il Piano di Assistenza Individuale (PAI).

La persona/famiglia può quindi procedere alla propria libera scelta dell'Ente erogatore al quale affidare il servizio.

La Fondazione Sant'Andrea, qualora scelta dal paziente/famiglia dà avvio alla presa in carico recandosi presso il domicilio e definendo il piano assistenziale.

Viene individuato il case manager, ossia un operatore, cui viene affidato il compito di assicurare la regia ed il coordinamento dell'intero processo assistenziale, prevede l'erogazione degli interventi coerenti con i bisogni rilevati e con il progetto e il monitoraggio continuo;

La presa in carico dell'utente è garantita di norma entro 72 ore fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissioni protette; anche successive alle 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'inviante.

DIMISSIONE C-DOM

L'utente, al termine del percorso di cura e ad obiettivo raggiunto, sarà dimesso.

In caso di particolari motivi assistenziali e in risposta a specifiche necessità di continuità delle cure, l'utente sarà accompagnato nella scelta dell'erogatore più idoneo al proseguimento della corretta assistenza. Le dimissioni possono avvenire per:

- guarigione
- ricovero in struttura
- trasferimento in altro setting assistenziale
- cambio gestore
- decesso

In caso di dimissione per trasferimento in altra tipologia assistenziale è previsto il rilascio all'utente di una relazione di dimissione in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

CONTINUITA' ASSISTENZIALE

L'attività sanitaria è garantita per 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì) per attività prestazionali o monoprofessionali.

La Fondazione Sant'Andrea garantisce la continuità dell'assistenza con un numero non inferiore a 49 ore di assistenza domiciliare distribuite su 7 giorni settimanali in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di assistenza individualizzati aperti e in relazione alla tipologia e alla complessità assistenziale nonché in caso di urgenze o eventi imprevisti.

In caso di trasferimento ad altri servizi, la Fondazione Sant'Andrea mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'utente nell'unità d'offerta.

Inoltre sono previste:

- le modalità di gestione degli eventuali trasferimenti interni all'unità d'offerta o presso altre unità d'offerta sociosanitarie o sanitarie;
- la gestione di eventuali cambi del personale di riferimento
- il rilascio all'utente, all'atto della dimissione o del trasferimento presso altro servizio, di una relazione di dimissione in cui siano evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.
- Ai fini della continuità assistenziale si garantiscono i seguenti servizi:

- Orario di funzionamento della segreteria dal Lun al Ven dalle 09,00 alle 18,00 il Sabato dalle 09,00 alle 12,00.
- segreteria telefonica negli orari di chiusura;
- un numero non inferiore a 49 ore di assistenza domiciliare distribuita sui 7 giorni;

MODULISTICA

I nostri operatori sono tenuti alla compilazione di vari documenti ogni qual volta si recheranno presso il Vostro domicilio. Verrà consegnato all'utente il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS), comprensivo del Diario Clinico, che deve essere compilato dall'Operatore all'atto dell'erogazione delle prestazioni stesse e controfirmato dall'utente o da un suo familiare/badante presente al momento.

Il FASAS, completo di tutte le sue parti (scale di valutazione, PAI, PI, carta dei servizi, foglio deposito firme, diario clinico) è conservato al domicilio dell'utente, sino alla conclusione della presa in carico per consentirne la consultazione da parte del Medico curante e di tutte le figure coinvolte nell'assistenza.

DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

L'Osipite 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.



VISITE MEDICHE SPECIALISTICHE A DOMICILIO PER OVER 65 PER I SERVIZI C-DOM

La DGR 5096/2025 di Regione Lombardia ha previsto la possibilità di garantire visite specialistiche gratuite a favore di pazienti over 65enni, in linea con i principi del PNRR "Casa come primo luogo di cura".

A CHI È RIVOLTO

Il servizio si rivolge a pazienti over 65enni che risultino nelle seguenti condizioni:

- Con difficoltà nell'accedere ai servizi ambulatoriali;
- Per i quali lo spostamento presso servizi territoriali risulti incompatibile/controindicato con la propria condizione clinica/funzionale/cognitiva.

MODALITÀ DI ATTIVAZIONE

L'attivazione avviene tramite il Medico di Assistenza Primaria (MAP), l'équipe ASST o il medico ospedaliero, nell'ambito delle Cure Domiciliari C-DOM.

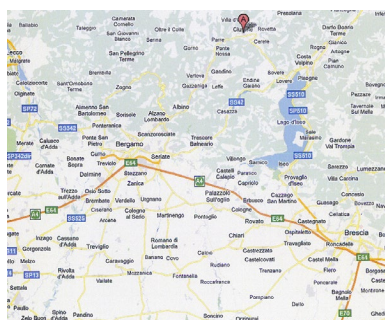
Gli specialisti che la Fondazione Sant'Andrea mette a disposizione sono i seguenti:

ANESTESISTA - CARDIOLOGO - CHIRURGO - CHIRURGO VASCOLARE - FISIATRA - GERIATRA - INFETTIVOLOGO - INTERNISTA - NEUROLOGO - ORTOPEDICO - TERAPISTA DEL DOLORE - UROLOGO - VULNOLOGO.

COMPETENZA TERRITORIALE

La Fondazione Sant'Andrea è abilitata ad erogare il servizio C-DOM per i cittadini residenti nel Distretto ASST BERGAMO EST - VALLE SERIANA E VALLE SERIANA SUPERIORE / VALLE DI SCALVE

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 indicanti Fondazione Sant'Andrea - ETS.

TUTELA DELLA PRIVACY

La informiamo che durante l'erogazione dei Voucher e dei Profili prestazionali tratteremo dei dati personali che riguarderanno Lei e i suoi famigliari.

Tali dati saranno trattati oltre che su mezzi cartacei anche con mezzi informatici e utilizzati per adempiere a tutti gli obblighi legali connessi.

La conoscenza dei dati che andremo ad acquisire è fondamentale per la risoluzione del rapporto instaurato e necessaria in quanto questi, definiti “sensibili”, occorrono per lo svolgimento della prestazione in oggetto.

Ricordiamo, inoltre, che tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute delle persone fragili a cui è diretto il voucher o la prestazione estemporanea.

La struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dal Reg. (UE) 2016/679.

A tal fine, al momento della presa in carico/primo accesso, viene fornita completa informativa, ai sensi del citato artt. 13 e 14 del Reg. (UE) 2016/679, circa il trattamento dei dati sensibili nonché il consenso al trattamento degli stessi.

Titolare del trattamento è la Fondazione Sant'Andrea - ETS - Via San Defendente, 1-

24023 CLUSONE (BG). Responsabile della protezione dei dati (DPO) è lo Studio Sis s.r.l. di Rovetta, con referente la Dr.ssa Rossi Laura.

SEGNALAZIONE E SUGGERIMENTI

La Direzione della Fondazione Sant'Andrea garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti anche in forma anonima.

In particolare, le segnalazioni ed i reclami devono essere presentati alla Responsabile del Servizio in forma scritta o tramite fax o e-mail (All. 2);

I reclami ottengono risposta entro 30 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso o a predisporre una apposita procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

QUESTIONARI DI GRADIMENTO

A tutti gli utenti viene consegnato il modulo per la rilevazione della qualità del servizio offerto, a tale proposito si chiede la cortese partecipazione nella compilazione e restituzione del questionario anche in forma anonima (All. 4).

I risultati di tale indagine vengono esposti nelle bacheche agli ingressi della RSA una volta all'anno e pubblicati sul giornalino della Fondazione.

INFORMAZIONI

Per quanto attiene la richiesta di informazioni da parte dell'utente o dei familiari, gli operatori interessati all'erogazione del servizio provvedono a fornire le risposte attinenti le modalità di erogazione al servizio precisandone orari, n. di accessi, persone di riferimento in caso di necessità.

Presso la segreteria della Fondazione è altresì attivo uno specifico servizio di informazioni.

Per contatti:

FONDAZIONE SANT'ANDREA - ETS

Via San Defendente, 1

24023 CLUSONE (Bg)

telefono: 0346 21078 fax: 0346/25395

e.mail: info@fondazionesantandrea.it

sul sito: www.fondazionesantandrea.it

Allegati:

1. CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO (All. 1)
2. OPUSCOLO INFORMATIVO ATS A TUTELA DEL CITTADINO (All.4)

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 garantisca il pieno rispetto della dignità umana.



intertek

Organizzazione con Sistema di Gestione certificato ISO 9001

nr. 0614569-RE09



FONDAZIONE SANT'ANDREA - ETS
 Via S. Defendente, 1 24023 CLUSONE (Bg)
 C.F. P.I.: 03215660162
 tel. 0346.21078 fax 0346.2539 5
 sito internet: www.fondazionesantandrea.it
 e-mail: info@fondazionesantandrea.it
 Mod. 7.2.173 Rev. 14 del 30/03/2026

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 sociosanitari;
- accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, rappresentandole alle Direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti;
- si rapporta con le organizzazioni sindacali, del volontariato e dell'associazionismo, per favorire una corretta informazione sulla fruizione dei servizi sanitari e sociosanitari.

L'ufficio può essere contattato 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.

UFFICIO 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 - 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