

Fondazione Don Stefano Palla Onlus

CARTA DEI SERVIZI

dei

MINI ALLOGGI PROTETTI

Versione 3.0 Approvata dal C.d.A. in data 10.03.2022

+39 0345 82434



+39 0345 82268



info@donpalla.org



www.donpalla.org



Via Monte Sole, 2

24014 – Piazza Brembana (BG)

INDICE

PREMESSA	Pag. 03
1.0 – Mini Alloggi Protetti	Pag. 03
1.1 – Finalità e Obiettivi	Pag. 04
1.2 – Utenza	Pag. 04
1.3 – Capacità ricettiva	Pag. 04
1.4 – Struttura e funzionamento	Pag. 04
1.5 – Risorse professionali	Pag. 04
1.6 – Ammissione, Presa in carico, Dimissioni	Pag. 05
1.7 – Retta e Prestazioni	Pag. 06
1.8 – Indicazioni Generali	Pag. 07
1.9 – Vitto e Menu Tipo	Pag. 08
2.0 – Lavanderia	Pag. 10
2.1 – Trattamento dei Dati Personali	Pag. 10
2.2 – La Valutazione della Qualità	Pag. 11
2.3 – Segnalazioni Reclami e Suggerimenti	Pag. 11
2.4 – Regolamento di accesso agli atti	Pag. 13

PREMESSA

La Carta dei servizi dei Mini Alloggi Protetti della “Fondazione Don Stefano Palla Onlus”, ha lo scopo di definire la natura e le modalità organizzative dei vari servizi erogati.

Ad ogni persona interessata, dovrà esserne consegnata una copia allo scopo di far conoscere il servizio, le relative regole e gli impegni dell’Ente ad erogare servizi di qualità.

1.0- Mini Alloggi Protetti

Cosa sono

I mini alloggi protetti sono piccoli appartamenti, ognuno dotato di cucina abitabile, camera da letto bagno attrezzato e un terrazzo esterno.

A chi si rivolgono

Il servizio è rivolto ad utenti o a coppie di utenti autosufficienti che desiderano vivere in un appartamento indipendente, ma in situazione protetta. I destinatari del servizio sono preferibilmente di età superiore ai 65 anni che conservano un sufficiente grado di autonomia.

Come sono organizzati

Gli utenti dei mini alloggi sono assolutamente indipendenti e autonomi nello svolgimento della loro vita quotidiana.

La pulizia dell’appartamento, se richiesta, è curata dal personale della Struttura.

Una équipe composta da infermieri professionali, operatori socio sanitari, fisioterapisti e animatori è organizzata, al bisogno, in modo da offrire risposte, assistenza e cura ai desideri ed alle necessità di ogni utente, tramite il Servizio di Assistenza Domiciliare.

Il servizio di teleassistenza è attivo 24 ore su 24.

I Mini Alloggi protetti sono la realizzazione di un progetto di micro residenzialità assistita a carattere flessibile. Nascono nel 2008 con l’interesse di concretizzare, all’interno di un sistema articolato di interventi, una risposta appropriata alle esigenze di persone anziane che, in possesso di sufficienti autonomie cognitive, relazionali, adattive ed operative, richiedono di effettuare un percorso di residenzialità assistita. Essi rappresentano un’innovazione rispetto alle strutture standardizzate di lungo degenza, in quanto l’utente inserito, risulta essere artefice della connotazione del servizio stesso che viene organizzato in risposta ai bisogni del singolo. La cura e la riabilitazione della persona si realizza con programmi che prevedano prestazioni educative e sociali, assistenziali e/o sanitarie integrate tra loro, che valorizzino le abilità di ogni individuo e agiscano sulla globalità della situazione.

1.1 - Finalità e Obiettivi

I Mini Alloggi intendono promuovere sul territorio una soluzione alternativa, ovvero un modello residenziale che possa rispondere ai bisogni di maggiore autonomia da parte di persone anziane che al contempo, per le limitazioni specifiche dovute alla propria età, necessitano di una risposta assistenziale adeguata.

Il progetto si articola secondo i seguenti obiettivi:

- Rispondere all'esigenza della persona anziana con un'esperienza residenziale assistita, con la possibilità di ricevere risposte adeguate ai bisogni assistenziali ed educativi manifestati e individuati.
- Offrire un modello di intervento differenziato in base alle caratteristiche di ogni utente.
- Promuovere e migliorare l'integrazione e la considerazione sociale degli utenti.
- Offrire un servizio con caratteristiche di continuità relazionale e familiarità che possa favorire il progetto di vita della persona anziana inserita.
- Offrire un luogo di vita alternativo ad utenti che abbiano necessità di un ambiente residenziale dove sperimentare il proprio desiderio di maggiore indipendenza.

1.2 – Utenza

I Mini Alloggi sono destinati a una pluralità tipologica di utenti con età superiore ai 65 anni con un sufficiente grado di autonomia.

1.3 - Capacità Ricettiva

N. 04 Mini Alloggi per utente singolo o accompagnato.

1.4 – Struttura e Funzionamento

Gli appartamenti sono collocati in un contesto protetto all'interno della Struttura della Fondazione. Sono dotati di angolo cottura, zona pranzo, locale soggiorno, servizi igienici, camera da letto e balcone.

1.5 – Risorse Professionali

L'organico è stabilito sulla base delle caratteristiche degli utenti inseriti e dei bisogni individuati. Eventuali tirocinanti e volontari supportano gli operatori del servizio, non sostituendoli ma affiancandoli nell'incarico. I volontari potranno essere di supporto per visite esterne, passeggiate e per momenti socializzanti.

1.6 – Ammissione, Presa in carico, Dimissioni

La richiesta di inserimento deve essere inoltrata alla Fondazione Don Stefano Palla Onlus. Viene effettuata una prima valutazione, eseguita sulla base della documentazione anamnestica, sanitaria e sociale fornita dagli interessati al Servizio, al fine di cogliere una compatibilità tra il richiedente e il Servizio residenziale desiderato. Qualora l'esito fosse positivo, si procederà ad un incontro di conoscenza diretta, atto a programmare l'eventuale inserimento ed a stabilirne la modalità conviviale.

L'inserimento presso i Mini Alloggi Protetti della Fondazione Don Stefano Palla Onlus dovrà comunque tenere conto della disponibilità della Struttura di eventuali posti liberi e seguirà l'iter seguente:

- Colloqui individuali con futuro utente, familiari e/o Ente inviante referente;
- Consegna di tutta la documentazione riguardante il soggetto;
- Periodo di osservazione di circa due mesi;
- Elaborazione del Progetto Individuale;
- Inserimento definitivo;

La dimissione è prevista qualora il servizio non risulti più idoneo alla persona inserita, secondo i seguenti criteri:

1. Soggetti richiedenti che hanno svolto il periodo di osservazione finalizzato all'inserimento: L'esito della valutazione dell'equipe è di non conformità al Servizio in relazione ai reali bisogni individuali dell'utente. Ciò, accompagnato da relazione medica, viene condiviso con i famigliari del soggetto interessato ed i Servizi sociali di riferimento. Si concordano collegialmente, pertanto, le modalità di comunicazione all'utente dell'esito del periodo di osservazione e le conseguenti dimissioni dal Servizio, stante le possibilità di accoglienza della famiglia o le opportunità di inserimento presso altre strutture di servizio. I tempi di dimissione non sono prestabiliti ma trovano la loro definizione nel rispetto dell'individuo, della sua situazione personale e dei fattori sopra espressi.
2. Ospiti inseriti i cui bisogni socio educativi, assistenziali e/o sanitari indicano che il servizio non è più in grado rispondere efficacemente alla complessità o alla problematicità emersa: si richiede al Servizio Sociale referente un incontro; anche in questo caso, la valutazione d'Equipe di non conformità al servizio, in relazione ai bisogni emergenti dell'utente, è accompagnata da relazione medica che viene condivisa con i famigliari della persona interessata e i servizi sociali di riferimento. L'iter di dimissione segue formalmente lo stesso percorso sopra indicato, salvo l'instaurarsi di emergenze sanitarie o di potenziali pericoli per la persona e per gli altri ospiti del servizio.
3. Dimissione, per volontà della persona, dei famigliari o dei servizi sociali di riferimento: essa prevede un preavviso minimo di 10 giorni nei quali l'utente, se ritenuto opportuno, può anche assentarsi dal servizio. In quest'ultimo caso, per il periodo del preavviso, è richiesto il pagamento integrale della retta.
4. Acquisizione da parte dell'Ospite di un elevato livello di autonomia personale: La permanenza al servizio risulta essere penalizzante, rispetto ad altre eventuali opportunità: in questo caso, qualora i familiari e/o i servizi sociali ne facessero richiesta, l'equipe potrebbe procedere alla formulazione di un progetto più congruo alle reali esigenze dell'utente, finalizzato ad una soluzione di maggiore autosufficienza.

1.7 – Retta e Prestazioni

L'ingresso non potrà aver corso senza la sottoscrizione del Contratto di Ingresso negli Alloggi Protetti che sancisce gli obblighi tra le parti per l'ospitalità in tale tipologia abitativa.

La retta e le relative prestazioni sono stabilite sulla base del progetto relativo al singolo utente; infatti l'assistenza viene strutturata ed organizzata in base ai bisogni individuati (preparazione pasti, assistenza per le pulizie, assistenza per il controllo farmacologico, ecc...).

Durante la notte in caso di necessità viene garantita la reperibilità tramite gli operatori in servizio nella RSA. In risposta ad eventuali progetti specifici è prevista l'assistenza nelle 24 ore tramite personale del SAD (Servizio di Assistenza Domiciliare).

La retta comprende: la preparazione dei pasti, la pulizia dell'alloggio, il cambio della biancheria piana, la reperibilità dei servizi di assistenza nelle 24 ore. Eventuali costi di personale e spese vive relative ad interventi che comportino tempi e spostamenti rilevanti, sono oggetto di accordi preventivi con i servizi interessati.

Prestazioni escluse:

- Le spese sanitarie: assistenza personalizzata extrastruttura, farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN, visite specialistiche a carattere privatistico, ticket per visite, analisi, trasporti in ambulanza, cure dentarie, farmaci e/o ticket relativi, ecc.,
- Le spese relative al vestiario, comprese le calzature,
- Le spese relative ai prodotti di igiene personale,
- Acquisti di altri generi personali,
- Attività a carattere individuale (teatro, concerti, cinema, attività sportive individuali, ecc., non rientranti nella programmazione generale).

In caso di assenza prolungata, per esempio, dovuta a ricovero ospedaliero, è riconosciuta la riduzione della retta, nella misura del 20% dopo il 30° giorno di assenza.

La retta minima mensile ammonta ad Euro 53 giornaliera per la tipologia abitativa in lato nord.

Il costo del Servizio di Assistenza Domiciliare, con prestazioni aggiuntive rispetto a quelle sopra indicate, ammontano a 25,00.= Euro/ora.

L'Amministrazione si riserva il diritto di effettuare spostamenti dell'Ospite nel caso in cui le condizioni di salute oppure motivi organizzativi e funzionali ne dettassero la necessità.

Il servizio di lavanderia ha un costo mensile di Euro 60.

1.8 – Indicazioni Generali

La Struttura è denominata Fondazione Don Stefano Palla Onlus con sede nel Comune di Piazza Brembana (BG), Via Monte Sole n. 2 – cap. 24014.

La Struttura è raggiungibile con i seguenti mezzi di trasporto pubblico:

- Autobus di linea proveniente dall'Alta Valle Brembana e da Bergamo con fermata alla stazione o al Centro di Piazza Brembana.

Per raggiungere a piedi la Fondazione è necessario arrivare sino alla via centrale del paese, proseguire verso il Municipio e successivamente verso la Via Monte Sole.

Tel: 0345-82434 (centralino operativo dalle ore 08:00 alle ore 20:00);

Fax: 0345-82268;

email: info@donpalla.org;

Sito Web: www.donpalla.org

Ubicazione – Mappa Provincia di Bergamo



1.9 – Vitto e Menu Tipo

Il vitto è a carattere familiare. Il menù è stagionale e giornalmente viene predisposto dal Coordinatore del servizio cucina, con la supervisione di una Dietista e la consulenza del Responsabile Sanitario (o suo delegato).

Gli orari di distribuzione dei pasti possono variare stagionalmente.

La Fondazione fornisce agli Ospiti il vitto predisposto secondo tabelle dietetiche elaborate in collaborazione con il Servizio di Medicina di Base della A.T.S. ed approvate dal Responsabile Sanitario (o suo delegato) della Struttura.

La dieta proposta è quantitativamente e qualitativamente equilibrata e rispondente alle esigenze dell'utenza.

La lista del menù è esposta quotidianamente presso la Sala Soggiorno posta al Piano Terra dell'edificio della Fondazione.

E' normalmente consentita la scelta fra piatti diversi, con preavviso, in relazione alle esigenze del servizio.

Su prescrizione medica sono somministrate diete speciali che tengono conto delle esigenze degli Ospiti e dei rispettivi PAI. Sono previste diete particolari e menù personalizzati previa prescrizione del medico curante.

Menu tipo:

MENU' DEL GIORNO

Giorno e data

P R A N Z O

1° PIATTO:

TAGLIATELLE AL POMODORO

2° PIATTO:

LONZA DI MAIALE AL FORNO

CONTORNO:

CAVOLFIORI GRATINATI

DOLCE/FRUTTA

MENU' DEL GIORNO

Giorno e data

C E N A

1° PIATTO: PASSATO DI VERDURA CON CROSTINI

2° PIATTO: FRITTATA

CONTORNO: ZUCCHINE AL POMODORO

Dolce / Frutta



ALTERNATIVE

	FISSE	A RICHIESTA
PRIMI	Pastina ⁹	Pasta in bianco ^{1,} Riso in bianco Semolino ^{1,9}
SECONDI	Carne trita Prosciutto cotto Formaggio ⁷ Manzo lesso	Pollo lesso ⁹
CONTORNI	Purè Patate lesse	Verdure frullate Insalata
FRUTTA	Frullata Cotta Budino	

Le alternative a richiesta saranno a disposizione se ordinate con congruo anticipo

ELENCO ALLERGENI Allegato II del Regolamento UE n. 1169 del 2011:
1-Cereali contenenti glutine; 2-Crostacei e prodotti a base di crostacei; 3-Uova e prodotti a base di uova; 4-Pesce e prodotti a base di pesce; 5-Arachidi e prodotti a base di arachidi; 6-Soia e prodotti a base di soia; 7-Latte e prodotti a base di latte (incluso il lattosio); 8-Frutta a guscio; 9-Sedano e prodotti a base di sedano; 10-Senape e prodotti a base di senape; 11-Semi di sesamo e prodotti a base di semi di sesamo; 12-Anidride solforosa e solfiti; 13-Lupini e prodotti a base di lupini; 14-Molluschi e prodotti a base di molluschi.

Il Servizio Dietetico e il personale di Cucina, sono preparati e a Vostra disposizione nel fornire informazioni sulla composizione delle preparazioni alimentari e delle bevande al fine di aiutarVi nel compiere scelte consapevoli per la Vostra Sicurezza



Il Responsabile Sanitario
Vanini *[firma]*

2.0 – Lavanderia

Nel costo del servizio è compreso il servizio alberghiero di lavanderia per la biancheria piana. Per chi intende usufruire del servizio di lavanderia per tutti i capi di abbigliamento, dovrà versare una cifra pari a 60 euro mensili. Si consigliano indumenti resistenti a lavaggi frequenti ed a elevate temperature.

L'Ospite deve essere provvisto di un sufficiente corredo personale. Al momento dell'ammissione ogni anziano deve inoltre portare i capi di vestiario e gli oggetti per la cura della persona richiesti dall'Ente nel documento di ammissione.

2.1 – Trattamento dei dati personali

La Fondazione si impegna a trattare i dati personali dello Stipulante e dell'Ospite nel rispetto di quanto disposto dalla vigente normativa, al fine di gestire ed eseguire il contratto. In particolare per quanto attiene ai dati idonei a rivelare lo stato di salute dell'Ospite la Fondazione si impegna a darne comunicazione, per il tramite di un medico, solo all'Ospite e alle altre persone eventualmente aventi diritto.

Ai sensi e per gli effetti del GDPR UE 2016/679, i dati forniti alla Fondazione dall'Ospite e dalla famiglia, saranno oggetto di trattamento manuale e/o elettronico, nel rispetto di idonee misure di sicurezza e protezione dei dati medesimi, unicamente per le seguenti finalità:

- 1) adempimenti di legge connessi a norme civilistiche, amministrative, fiscali, contabili e di gestione amministrativa;
- 2) per statistiche ed eventuali comunicazioni della Fondazione, per ricerche di mercato, per analisi economiche e statistiche.

I dati possono essere comunicati ad Enti e soggetti ausiliari della Fondazione ai soli fini inerenti l'organizzazione stessa della Fondazione, nel rispetto del presente contratto.

I dati verranno trattati per tutta la durata del rapporto contrattuale instaurato ed anche successivamente per l'espletamento degli adempimenti di legge.

Titolare del trattamento dei dati personali è la Fondazione.

L'Ospite ed i suoi familiari, che abbiano rapporti con la Fondazione, ed abbiano conferito i dati, hanno diritto di esercitare, in qualunque momento, i diritti previsti dal GDPR UE 2016/679. I diritti previsti possono essere esercitati tramite l'invio di una lettera raccomandata o di un fax al Responsabile del Trattamento il cui nominativo verrà comunicato a richiesta dell'interessato.

2.2 – La valutazione della qualità

Premessa

La Fondazione adotta alcuni strumenti necessari al controllo della qualità nei servizi erogati tramite la valutazione del grado di soddisfazione ottenuto dall'utenza (scheda per esprimere lamentele/apprezziamenti, questionario di soddisfazione, un ufficio per le relazioni con il pubblico ed altro ancora). L'Amministrazione ritiene altresì importante affiancare quello che rimane, comunque, la più efficace tra le possibilità di segnalazione: il colloquio. Se, nel tempo, si è costruito il clima perché sia sincero, immediato e basato sulla reciproca fiducia, probabilmente risulta veramente la migliore modalità perché la famiglia e l'anziano siano, insieme agli operatori, parte integrante del triangolo assistenziale.

Non è facile ma, considerando l'importanza dell'argomento merita un costante impegno.

Sicuramente è necessaria una capillare organizzazione interna che raccolga tutti i pareri, esplicitati dagli anziani e dai familiari, e li indirizzi verso il Presidente del Consiglio di Amministrazione. Spetterà a tale figura, attivare gli operatori direttamente interessati, che dovranno collaborare per quanto richiesto. Tutto ciò nel rispetto delle singole professionalità e mansioni. Il Presidente assume la responsabilità dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

2.3 – Segnalazione reclami e suggerimenti

Si ritiene fondamentale, per il raggiungimento di adeguati livelli qualitativi, avvalersi della collaborazione dei familiari e degli anziani ospitati in Struttura.

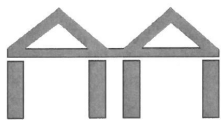
La scheda di segnalazione (di cui al modulo allegato), va consegnata in BUSTA CHIUSA presso l'U.R.P. (Amministrazione) il quale provvederà a far recapitare all'interessato risposta scritta (se richiesta) entro 30 giorni dalla data di ricezione.

Questa opportunità non deve sostituire i **colloqui**, che i responsabili dei diversi servizi desiderano avere direttamente con gli Ospiti e i loro familiari, ma deve essere intesa come uno strumento aggiuntivo per accrescere la collaborazione tra le diverse realtà della comunità.

L'anziano o i suoi familiari che intendono segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle norme o violazioni dei diritti inalienabili di ciascuna persona, si rappresenteranno direttamente con i Responsabili dell'Ente.

Sono state approvate le seguenti modalità operative:

- Le *schede* per le segnalazioni dei reclami e suggerimenti sono disponibili direttamente sul raccoglitore.
- Le *risposte scritte*, quando richieste, saranno fornite entro 15 giorni lavorativi dalla loro presentazione. Per ottenere la risposta è necessario che il questionario non sia reso in forma anonima, ma firmato dal compilante.



Fondazione Don Stefano Palla Onlus

Modulo di segnalazione reclami – encomi

Aiutaci a migliorare i nostri servizi. Per qualsiasi tipo di lamentela o suggerimento puoi compilare questa scheda e depositarla nel contenitore del questionario di soddisfazione. In alternativa puoi consegnarla in segreteria o inviarla per posta. In tal caso sarà nostra premura rispondere entro 30 gg lavorativi.

Cognome e nome _____

Telefono _____

e-mail _____

Firma _____

Grazie per la tua segnalazione, sarai contattato al più presto.

Spazio riservato all'Amministrazione

☐ Conformità

☐ Reclamo/disservizio

☐ Azioni correttive

ripristinata

da approfondire in equipe

intraprese

 +39 0345 82434

 +39 0345 82268

 info@donpalla.org

 www.donpalla.org



Via Monte Sole, 2

24014 – Piazza Brembana (BG)

2.4 – Regolamento di accesso agli atti

L'Ente ha regolamentato con proprio documento interno approvato dal Consiglio di Amministrazione, il diritto di accesso ai documenti sanitari secondo la normativa vigente. In allegato alla presente si inserisce fac-simile di richiesta di accesso alla documentazione sanitaria da inoltrare nei casi di motivata necessità.

L'avente diritto fa richiesta tramite l'allegato modulo e dietro il pagamento di €uro 25,00.= ottiene, entro massimo 30 giorni dalla richiesta, la copia della cartella clinica. Altra certificazione specifica a firma del Responsabile Sanitario avrà un costo di €uro 15,00.=.

Spett.le
Fondazione Don Stefano Palla Onlus
Via Monte Sole, 2
24014 - PIAZZA BREMBANA (BG)

OGGETTO: Richiesta di documentazione.

Con la presente il/la sottoscritto/a _____
nato/a a _____ il _____ (Grado di
parentela/ Tutore o Amministratore) _____ dell'Ospite
Sig.ra/Sig. _____ nato/a a _____
il _____ ricoverato presso la Fondazione Don
Palla Onlus Reparto _____ dal _____ al _____

Il richiedente è Cargiver SI ☐ NO ☐

CHIEDE

- ☐ copia della cartella clinica €uro 25,00.=
☐ altra certificazione €uro 15,00.=
(specificare _____).

Recapito telefonico per avvisare quando è pronto: _____.

Piazza Brembana, lì _____

IN FEDE

Visto dal Responsabile Sanitario _____
(solo per copia cartella clinica)



+39 0345 82434

+39 0345 82268



info@donpalla.org



www.donpalla.org



Via Monte Sole, 2

24014 – Piazza Brembana (BG)