

Fondazione Don Stefano Palla ETS

CARTA DEI SERVIZI

dei

MINI ALLOGGI PROTETTI

Versione 3.2 Approvata dal C.d.A. in data 27.07.2026



+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. 12
2.1 – Trattamento dei Dati Personali	Pag. 12
2.2 – La Valutazione della Qualità	Pag. 13
2.3 – Segnalazioni Reclami e Suggerimenti	Pag. 13
2.4 – Regole di vita comunitaria – Ufficio di Tutela Pubblica	Pag. 15
2.5 – Regolamento di accesso agli atti	Pag. 16
2.6 – Organigramma Fondazione	Pag. 18

PREMESSA

La Carta dei servizi dei Mini Alloggi Protetti della “Fondazione Don Stefano Palla ETS”, 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 mantengono un elevato grado di autonomia nello svolgimento della vita quotidiana, beneficiando, ove necessario, dei servizi e degli interventi assistenziali previsti dal progetto individuale.

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 ETS. 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 ETS 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'équipe è di non conformità al Servizio in relazione ai reali bisogni individuali dell'utente. Ciò, accompagnato da relazione medica, viene condiviso con i familiari 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. In tali casi il termine viene concordato con l'utente, la famiglia e/o i Servizi Sociali **e formalizzato per iscritto**.
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'équipe di non conformità al servizio, in relazione ai bisogni emergenti dell'utente, è accompagnata da relazione medica che viene condivisa con i familiari 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 familiari 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'équipe 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, è garantita la reperibilità degli operatori in turno attivo presso la RSA. L'eventuale assistenza continuativa nelle 24 ore è prevista esclusivamente nell'ambito di specifici progetti individuali e comporta l'attivazione del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD), secondo le modalità e i costi concordati.

La retta comprende: la preparazione dei pasti, la pulizia dell'alloggio, il cambio della biancheria piana. 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 (anche per 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 lavaggio del 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 giornaliera ammonta a € 60,00 per la tipologia abitativa situata nel lato nord.

Il costo del Servizio di Assistenza Domiciliare, con prestazioni aggiuntive rispetto a quelle sopra indicate, ammonta ad € 26,00/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.

Per il servizio opzionale di lavanderia (lavaggio degli indumenti personali) verificare il successivo punto 2.0.

1.8 – Indicazioni Generali

La Struttura è denominata Fondazione Don Stefano Palla ETS 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.

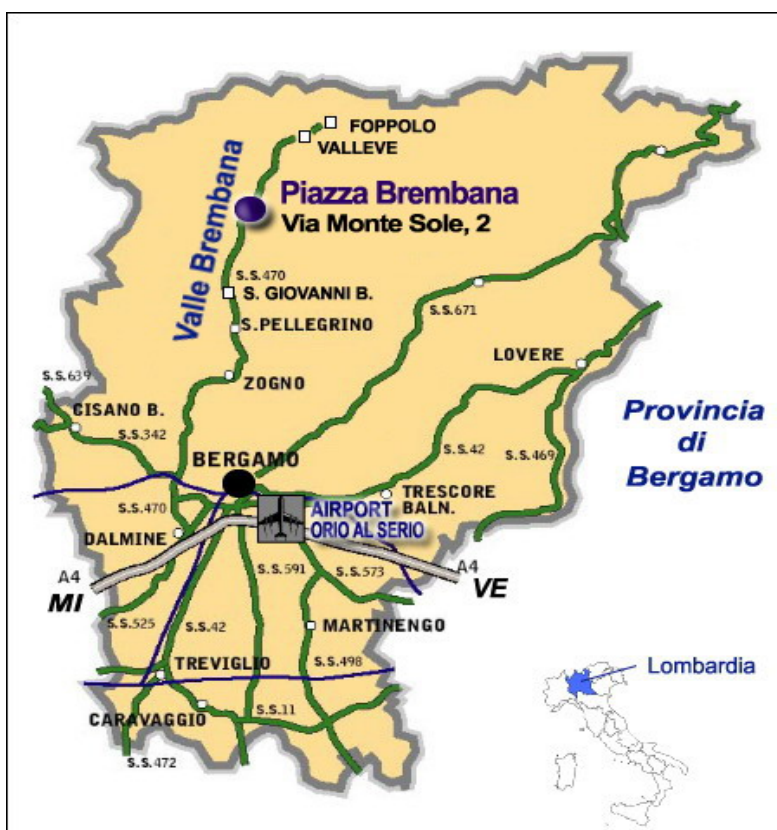
Tel: 0345-82434 (centralino operativo dalle ore 08:00 alle ore 20:00);

Fax: 0345-82268;

email: info@donpalla.org;

Sito Web: www.donpalla.org

Ubicazione – Mappa Provincia di Bergamo



N.B. Al venerdì mattina l'UNICA STRADA percorribile per raggiungere la Fondazione è quella della chiesa parrocchiale, in quanto le altre sono tutte occupate dal mercato settimanale.

1.9 – Vitto e Menu Tipo

Il vitto è di tipo familiare. Il menù è stagionale e viene predisposto dal Responsabile di Cucina, con la supervisione di una Dietista e del Responsabile Sanitario (o suo delegato).

Gli orari di distribuzione dei pasti potranno subire variazioni stagionali.

La Fondazione fornisce agli utenti richiedenti, il vitto predisposto secondo tabelle dietetiche elaborate in collaborazione con il Servizio di Medicina di Base della ATS di Bergamo ed approvate dal Responsabile Sanitario (o suo delegato) della Struttura.

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

Il menù è esposto quotidianamente presso la Sala Soggiorno posta al Piano Terra dell'edificio della Fondazione.

Oltre al menù del giorno sono presenti quotidianamente delle alternative fisse.

Su prescrizione medica sono predisposte dalla Dietista diete personalizzate che tengono conto delle esigenze particolari degli utenti.

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

Menu tipo:

Fondazione Don Stefano Palla ETS Menù “Tipo” Primavera – Estate		1° settimana	
	P R A N Z O	C E N A	
Lunedì	Pasta zucchine* e zafferano ^{1,6,9} Cotoletta di lonza al forno ^{1,3} Spinaci*all’olio	Minestra* di legumi ^{1,6,9} Caprese ⁷ Ricotta ⁷ Finocchi* all’olio	
Martedì	Gnocchi alla romana ^{1,3,7} Scaloppine di pollo al limone ^{1,6,12} Zucchine *trifolate	Crema porri/cipolle e patate ^{6,9} Salame Mousse di prosciutto ⁷ Fagiolini* al grana ^{3,7}	
Mercoledì	Orzo in insalata ^{1,3,4,7} Valdostana ^{1,3,7} Piselli* in umido ^{6,9}	Minestra di riso e prezzemolo ^{6,9} Frittata ^{3,7} Mousse di uova ^{3,7} Erbette* all’olio	
Giovedì	Risotto allo zafferano ^{3,6,7,9,12} Lonza tonnata ^{3,4} Insalata verde	Crema di carote* ^{6,9} Formaggi misti ⁷ Mousse di formaggio ⁷ Barbabietole in insalata	
Venerdì	Pasta al tonno e prezzemolo ^{1,4} Merluzzo* con pomodorini ed olive ⁴ Cipolle stufate ^{6,9}	Quadrucchi in brodo ^{1,3,6,9} Involtini di prosciutto ^{1,7} con insalata russa ³ Mousse di formaggio e verdure ⁷ Carote* prezzemolate	
Sabato	Pasta all’aglio, olio, peperoncino ¹ Roast beef Peperonata ^{6,9}	Passato di verdura* ^{6,9,12} Pizza* margherita ^{1,7} Mousse di prosciutto e formaggio ⁷ Tris di verdure*	
Domenica	Lasagne* al pesto e Branzi ^{1,3,6,8} Costine ^{6,12} Patate al forno Gelato* ^{3,5,6,7,8}	Stracciatella con pasta ^{1,3,6,7,9} Affettati misti Mousse di p.cotto ⁷ Coste* olio e limone	

ELENCO ALLERGENI Allegato II del Regolamento UE n. 1169 del 2011 :
il numero riportato a fianco delle preparazioni indica la presenza dell'allergene:

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 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 * prodotto congelato o surgelato all'origine



	<i>P R A N Z O</i>	<i>C E N A</i>
Lunedì	Pasta zucchine* e speck ^{1,6,9,12} Salsiccia al forno ^{6,9,12} Funghi * trifolati	Pasta e lenticchie ^{1,6,9} Polpette di tonno ^{1,3,4,7} Mousse di tonno ^{4,7} Carote* prezzemolate
Martedì	Risotto allo zafferano ^{3,6,7,9,12} Scaloppina di lonza al marsala ^{1,12} Verza stufata	Minestra d'orzo ^{1,6,9} Omelette ^{3,7} Mousse di uova ^{3,7} Fagiolini* ai capperi
Mercoledì	Tagliatelle al pomodoro ^{1,3,9} Cotoletta di tacchino Carciofi* alla giudea	Passato di verdura* con crostini ^{1,6,9} Involtino di prosciutto e formaggio al forno Mousse di formaggio ⁷ Zucchine* trifolate
Giovedì	Polenta ⁷ Spezzatino di vitellone ¹² Piselli* in umido ^{6,7,9}	Pasta e fagioli ^{1,6,9} Sformato di verdure ^{1,3,7,9} Mousse di prosciutto ^{4,7}
Venerdì	Pasta al pesto ^{1,3,5,7,8} Filetto di platessa*gratinato ^{1,3,4,7} Cipolle al forno/ Purè ⁷	Tortellini in brodo di pollo* ^{1,3,4,6,9} Pollo* lessato ^{6,9} Mousse di carne ⁷ Broccoli *
Sabato	Risotto taleggio e zucca* ^{3,6,7,9,12} Arrosto di vitello ^{1,6,7,9,12} Erbette* gratinate al grana	Crema di carote* ^{6,9} Pizza margherita Mousse di ricotta ⁷ Pomodori /Cavolfiori*
Domenica	Lasagne* alla bolognese ^{1,3,6,7,9} Cosce di pollo* arrosto Patate novelle* al forno/ Cavolini *di Bruxelles al forno Crostatà alla marmellata ^{1,3,7}	Minestra di riso e prezzemolo ^{6,9} Torta salata ^{1,3,7} porri e pancetta Mousse di prosciutto cotto ⁷ Spinaci* olio e limone

ELENCO ALLERGENI Allegato II del Regolamento UE n. 1169 del 2011 :

il numero riportato a fianco delle preparazioni indica la presenza dell'allergene:

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 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 * prodotto congelato o surgelato all'origine



ALTERNATIVE

	FISSE	A RICHIESTA
PRIMO	Pastina	Pasta in bianco Riso in bianco Semolino
SECONDI	Carne trita Prosciutto cotto Formaggio Manzo lesso	Pollo lesso
CONTORNI	Purè Patate lesse	Verdure frullate Insalata
FRUTTA	Frutta frullata Frutta cotta Budino	

2.0 – Lavanderia

Nel costo del servizio sono comprese le prestazioni alberghiere di noleggio e lavaggio della sola biancheria piana. Per chi intende usufruire del servizio di lavanderia per il lavaggio dei 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 utente 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, di cui all'informativa privacy consegnata al momento dell'ingresso.

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. L'ufficio amministrativo ha incaricato una figura al proprio interno quale Responsabile 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 30 giorni 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 ETS

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

ripristinata

☐ Reclamo/disservizio

da approfondire in equipe

☐ Azioni correttive

intraprese

 +39 0345 82434
 +39 0345 82268

 info@donpalla.org
 www.donpalla.org

 Via Monte Sole, 2
24014 – Piazza Brembana (BG)

2.4 – Regole di vita comunitaria - Ufficio di Tutela Pubblica

In caso di fatti o situazioni che possono pregiudicare il rapporto tra le parti, l'ATS di Bergamo ha istituito l'Ufficio di Pubblica Tutela (U.P.T.), che raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato problematiche riferibili alla Struttura.

L'Ufficio può essere contattato direttamente, preferibilmente su appuntamento ed è gratuito, durante i seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 16:00.

Le segnalazioni, oltre che di persona, possono essere fatte ai seguenti recapiti telefonici:

ATS BERGAMO Tel: **035-385296** oppure, in alternativa, a ASST Papa Giovanni XXIII: **035.2675010**

oppure tramite mail a:

ATS Bergamo: upt@ats-bg.it oppure all'ASST Papa Giovanni XXIII: upt@asst-pg23.it

Regolamento interno per i familiari

- **La presenza di assistenti private (incaricate dalla famiglia dell'Ospite o dall'Ospite stesso) non è consentita;** eventuali deroghe per casi eccezionali opportunamente motivati dovranno essere preventivamente autorizzati dalla Direzione, sentito il Responsabile Sanitario (o suo delegato) tramite richiesta scritta indirizzata alla mail istituzionale della Fondazione (info@donpalla.org). Tale intervento integrativo deve essere inteso nel rispetto delle competenze degli operatori interni alla Struttura e compatibile con le esigenze di servizio.
- Le visite di familiari e conoscenti sono favorite e finalizzate a garantire vicinanza affettiva e supporto alle persone accolte nella Struttura salvaguardando – comunque – il diritto alla riservatezza ed al riposo di tutti gli utenti, nonché il lavoro degli Operatori. Pertanto durante le visite si raccomanda di tenere basso il tono della voce per non alterare il clima di tranquillità dei mini alloggi e non intralciare il lavoro del personale in servizio.
- Nel caso in cui un familiare rilevasse dei problemi o dei disservizi potrà richiedere spiegazioni (ai referenti del Servizio) evitando forme di protesta plateali e relazionandosi con il personale evitando toni coercitivi e autoritari.
- L'ingresso dei parenti nelle sale da pranzo non è consentito; ciò premesso nei casi di effettiva e comprovata necessità (previo parere del Responsabile Sanitario).
- È vietata l'introduzione di bevande alcoliche all'interno della Struttura.
- Non è consentito portare all'interno della struttura cibo di origine non tracciabile: gli alimenti concessi devono essere portati in confezione chiusa ed integra, riportante la data di preparazione, scadenza, ingredienti, luogo di produzione e confezionamento.
- In base alle vigenti norme, nei locali della Struttura è vietato fumare (anche con sigarette elettroniche).
- I familiari non possono pretendere dal personale alcuna prestazione straordinaria non prevista dai piani di lavoro. Gli Ospiti ed i parenti in nessun caso possono dare compensi in denaro al personale ed ai volontari della Struttura. Eventuali contributi elargiti vengono inseriti nel Bilancio dell'Ente alla voce "Offerte varie" ed annualmente assegnati all'acquisto di nuovo materiale.
- Per le uscite è opportuno informare il personale ogni qualvolta si accompagna l'Ospite fuori dai mini alloggi, rispettando le indicazioni e le limitazioni ricevute in tal senso dal medico e/o dall'infermiere in turno.

- È consentito ai parenti/amici in visita, portare con sé gli animali domestici previa autorizzazione del Responsabile Sanitario. È fatto obbligo avere con sé guinzaglio e, ove previsto dalla normativa vigente o necessario in relazione alle caratteristiche dell'animale, museruola e assicurarsi che l'animale non arrechi disturbo agli altri Ospiti e non sporchi i locali e i giardini della struttura.
- È vietato introdurre e utilizzare apparecchi elettrici ed elettronici senza la previa autorizzazione della Direzione.

2.5 – 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 € 25,00.= ottiene, entro massimo 30 giorni dalla richiesta, la copia della documentazione sanitaria. Altra certificazione specifica a firma del Responsabile Sanitario avrà un costo di € 15,00.=.

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

OGGETTO: Richiesta di documentazione.

Con la presente il/la sottoscritto/a _____
(Grado di parentela/Tutore o Amministratore) _____
dell'Ospite Sig./ra _____,

C H I E D E

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

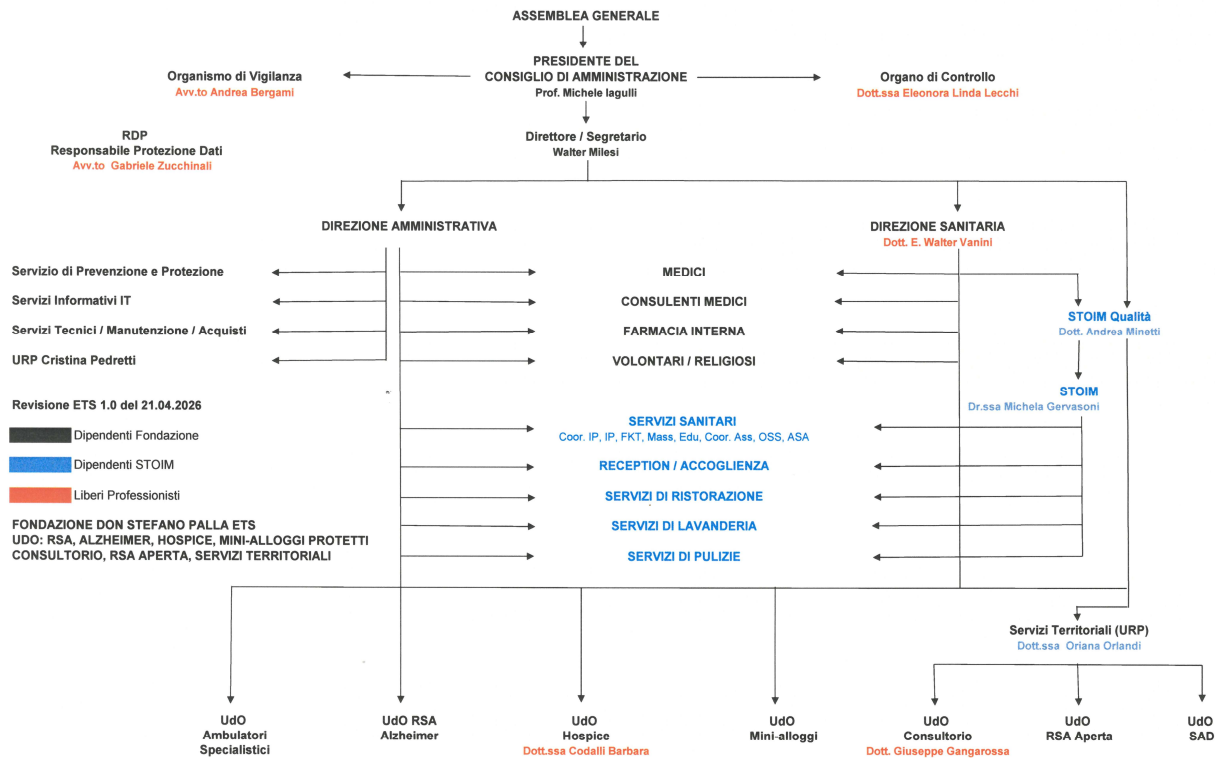
Recapito telefonico per avvisare quando è pronto: _____.

Piazza Brembana, li _____

IN FEDE

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

2.6 – Organigramma



+39 0345 82434

+39 0345 82268



info@donpalla.org

www.donpalla.org



Via Monte Sole, 2

24014 – Piazza Brembana (BG)