



Casa riposo Nembro
sosteniamo vite

FONDAZIONE RSA
CASA RIPOSO NEMBRO ONLUS

Centro Diurno Integrato



Carta dei Servizi

Rev. N. 7 del 29.02.24

Gentili signore e gentili signori

Il Centro Diurno Integrato “CDI” della RSA Casa Riposo Nembro Onlus inizia la propria attività il 2 gennaio 2020. È la realizzazione di un’idea fortemente perseguita dal precedente Consiglio d’Amministrazione della Fondazione presieduto dallo scomparso Presidente Giuseppe Pezzotta “Bepi”.

Già da una decina d’anni gli Amministratori della Fondazione si interrogavano sulla opportunità di orientare maggiormente la Casa di Riposo verso i bisogni emergenti della nostra collettività. L’idea della RSA (casa di riposo) intesa come luogo nel quale ospitare le persone fragili che non potevano più permanere al loro domicilio andava integrata con una pluralità di servizi, volti ad offrire un’alternativa all’ingresso definitivo in struttura. Si andava formando il convincimento che la Fondazione dovesse divenire il centro propulsore di svariate iniziative verso le persone fragili, ponendole al centro della propria attività. Un cambio di paradigma rispetto alle logiche del passato. La RSA era chiamata ad interpretare il ruolo di erogatore di servizi assumendo una nuova veste fino a diventare un vero e proprio centro servizi. In questo contesto si colloca la progettualità del nuovo Centro Diurno Integrato che si pone come un ausilio a supporto delle famiglie che ospitano persone fragili. In modo particolare il CDI, con un approccio specialistico, si orienta verso l’accoglienza di persone affette da demenze e in modo particolare di quelle persone colpite dal morbo di Alzheimer.

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione, fortemente convinto di muoversi in questa prospettiva, ha assunto l’impegno per la realizzazione del CDI accollandosi anche un importante onere finanziario.

A causa della pandemia dovuta a Covid-19 l’avvio dell’operatività del CDI si è rilevato alquanto complesso. Dopo l’iniziale apertura, il 24 febbraio del 2020 il CDI è stato chiuso per evitare il diffondersi del contagio. Il 12 ottobre 2021 è stato riaperto e ad oggi funziona a pieno regime. Dal 1° ottobre del 2023 la Regione Lombardia ha contrattualizzato 15 dei 30 posti accreditati, consentendo in tal modo di ridurre il costo della retta giornaliera di frequenza.

La Carta dei Servizi del Centro Diurno Integrato di seguito riportata vuole essere una guida, un ausilio nella conoscenza delle modalità con le quali viene erogato il servizio. È rivolta alle persone utenti, alle loro famiglie, ai loro caregiver e a tutti coloro che a vario titolo interagiscono col CDI.

È costruita avendo a riferimento la persona fragile (utente) che è depositaria della propria storia, della propria identità, della propria dignità.

Buona lettura.

*Il Presidente
Valerio Poloni*

SOMMARIO

1. CARTA DEI SERVIZI.....	4
1.1 Che cos'è la carta dei servizi	4
1.2 Principi e modalità nell'erogazione dei servizi	4
2. PRESENTAZIONE ISTITUZIONALE	6
2.1 Cenni storici.....	6
2.2 Organi Istituzionali	6
2.3 Mission	6
3. IL CENTRO DIURNO INTEGRATO	7
4. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO	7
4.1 A chi è rivolto (condizioni che danno diritto all'accesso)	7
4.2 Domanda di Ammissione.....	8
4.3 Criteri di formazione e modalità di gestione della lista di attesa	8
5. ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI	8
5.1 Accoglienza e presa in carico	8
5.2 Dimissioni/trasferimento ad altra struttura: continuità assistenziale	9
6. LA VITA NEL CENTRO DIURNO	10
6.1 La giornata tipo	10
6.2 Giorni ed orari di apertura	12
6.3 Presenza di familiari e visitatori	13
6.4 Come raggiungere il C.D.I.	14
6.5 Retta giornaliera	15
6.6 Assenze/sospensioni.....	16
6.7 Regole di soggiorno.....	16
6.8 Reperibilità familiari	16
6.9 Uscite.....	17
6.10 Privacy	17
6.11 Accesso agli atti e rilascio cartella sanitaria	17
6.12 Visite della struttura.....	17
6.13 6.9 Fumo.....	17
6.14 Norme antinfortunistiche ed antincendio.....	17
7. IDENTIFICAZIONE E RUOLI PROFESSIONALI	17
7.1 Ruoli professionali	18
8. TUTELA E PARTECIPAZIONE.....	19
8.1 Ufficio Pubblica tutela.....	19
8.2 Protezione giuridica delle persone fragili	19
8.3 Relazioni con il pubblico.....	19
8.4 Gestione segnalazioni e reclami	19
8.5 Segnalazione disservizi	20
8.6 Familiari	20
8.7 Misura della soddisfazione	20
8.8 Codice Etico	21
8.9 Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo	21
8.10 Polizza assicurativa.....	21

1. CARTA DEI SERVIZI

1.1 Che cos'è la carta dei servizi

La *Carta dei Servizi* è uno strumento offerto agli anziani ed alle loro famiglie per conoscere la struttura che li accoglierà e le modalità con le quali il servizio è erogato.

I principali destinatari della *Carta dei Servizi* sono l'Utente e i suoi familiari, con i quali la Fondazione intende stabilire un rapporto di dialogo e collaborazione sempre più stretto, ma anche gli operatori della Salute, medici, associazioni di volontariato e tutela dei diritti dei cittadini.

La Carta dei servizi viene consegnata all'utente o ai familiari al momento dell'iscrizione al C.D.I.; è inoltre disponibile sul sito web della Fondazione www.casariposonembro.it e nei dispenser posti in Segreteria della Fondazione e all'ingresso del C.D.I.

1.2 Principi e modalità nell'erogazione dei servizi

La Fondazione R.S.A. Casa Riposo Nembro ONLUS si riconosce nella Carta dei Diritti della persona anziana elaborata dalla Regione Lombardia in occasione dell'anno internazionale della persona anziana (1999). In particolare, la Fondazione è impegnata in un processo di miglioramento della qualità del proprio intervento per offrire un'assistenza adeguata a tutti gli utenti che utilizzano i servizi erogati, ispirandosi ai seguenti principi:

- **Uguaglianza ed equità**

Tutti i servizi si basano sul principio di uguaglianza dei diritti delle persone ai sensi dell'art. 3 della Costituzione, "tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche";

- **Imparzialità**

La Fondazione garantisce parità di trattamento a tutti gli utenti, nel rispetto delle differenti esigenze di ciascuno: ciò non equivale ad una omologazione, ma al massimo impegno nel garantire un servizio di qualità adatto alle esigenze di ogni singolo individuo.

- **Centralità della persona**

La Fondazione intende garantire un'assistenza personalizzata ed umanizzata dove al centro di tutto si colloca "l'utente persona". L'anziano che entra nel C.D.I. è una persona che ha il diritto di portare con sé il proprio vissuto, la sua personalità, i suoi valori ed i suoi affetti.

- **Continuità**

Nel rispetto della normativa vigente, obiettivo fondamentale della Fondazione è garantire la continuità assistenziale e del trattamento, nella ricerca di un costante miglioramento del servizio offerto.

- **Qualità di vita**

L'anziano ha il diritto, pur essendo inserito in una comunità, di conservare le sue abitudini ed i suoi obiettivi di vita, la sua privacy. È importante che l'operatore sappia creare gli stimoli necessari a partecipare attivamente alla vita quotidiana, creando valide aspettative di vita. Animazione, terapia occupazionale, riabilitazione, attività ricreative, educative e di socializzazione sono parte essenziale dei programmi per garantire un'alta qualità di vita all'utente.

- **Autonomia della persona**

Solitamente le organizzazioni tendono a caratterizzare varie tipologie di utente: incontinente, demente, È fondamentale pensare che i piani assistenziali e gli interventi che si mettono in atto sono importanti per migliorare una situazione; diventa essenziale lavorare tutti con un unico obiettivo: il recupero o mantenimento delle funzioni e prevenire il peggioramento.

- **Partecipazione**

L'utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, può presentare reclami o istanze e può formulare suggerimenti per migliorare il servizio. La Fondazione ha adottato sistemi di informazione tali da condividere il piano assistenziale individuale con l'utente e la famiglia.

- **Diritto di scelta**

La persona deve essere preventivamente informata sui servizi di cui può usufruire ed ha il diritto di scegliere quello che ritiene maggiormente adatto ai propri bisogni.

- **Rapporto con il territorio**

La Fondazione collabora con gli Enti preposti al Governo della rete dei servizi sociosanitari territoriali e regionali al fine di garantire continuità assistenziale e per attuare programmi innovativi di intervento sociale e sociosanitario in favore di cittadini del territorio.

- **Efficacia ed efficienza**

La Fondazione si impegna ad organizzare ed erogare il servizio attraverso un uso ottimale delle risorse e nel pieno rispetto degli standard gestionali previsti dalla normativa.

Le modalità adottate per attuare i principi sopra elencati sono:

1) Qualità delle cure

Prestare la massima attenzione alla qualità delle cure sviluppando un modello di assistenza interdisciplinare a forte caratterizzazione geriatrica, geragogica ed olistica.

2) Qualità della vita

Offrire un ambiente di vita gradevole, confortevole e fruibile da persone con autonomia e autosufficienza ridotte, animando le giornate attraverso sollecitazioni di carattere ricreativo, culturale, creativo, educativo e sociale.

3) Centralità della persona

Garantire, nell'erogazione delle prestazioni assistenziali, sanitarie, alberghiere e amministrative, la libertà e la dignità personale, lo sviluppo della personalità, il rispetto delle convinzioni religiose e opinioni politiche, il diritto di partecipazione.

4) Uguaglianza e informazione

Garantire ai cittadini uguali opportunità di accesso, esplicitando i criteri di accettazione delle domande di ammissione al CDI e di formazione della lista d'attesa.

5) Efficienza e responsabilità

Migliorare le specifiche fasi organizzative e gestionali, assegnando sempre maggiore autonomia ai responsabili nell'utilizzo delle risorse attribuite, in funzione dei risultati attesi e di quelli effettivamente conseguiti.

6) Sviluppo professionale

Promuovere, ad ogni livello funzionale, opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale, assicurare una soddisfacente qualità di vita lavorativa e garantire ambienti di lavoro salutarie e sicuri.

7) Integrazione nella rete dei servizi sociosanitari del territorio

Ricerca e sviluppare forme di collaborazione con i servizi sociali e sanitari del territorio, attraverso la ricerca di risposte integrate e coordinate ai bisogni della persona anziana.

8) Apertura alla Comunità di Nembro e dintorni

Facilitare l'accesso alla struttura dei cittadini di tutte le età offrendo occasioni di incontro e di scambio di esperienze con gli Utenti.

9) Valorizzazione del ruolo dei familiari

Stimolare la partecipazione dei familiari alla vita del C.D.I. informandoli con regolarità sulle attività sociali, educative e culturali organizzate al suo interno.

10) Partecipazione e volontariato

Valorizzare e sostenere le associazioni di tutela dei diritti del cittadino e di volontariato che operano in campo sanitario, sociale, culturale, manuale ecc., coinvolgendole nel raggiungimento dei fini istituzionali.

2. PRESENTAZIONE ISTITUZIONALE

2.1 Cenni storici

Nell'anno 1804 Don Zenoni, Arciprete di Nembro, ottiene dal Prefetto del Serio il benessere all'avvio di una "Casa" per anziani, poveri ed infermi; la prima collocazione della "Casa" è nella contrada di Borgo Casa Chinelli.

Nel 1844 il Dott. Antonio Gilberti dona al Pio Luogo Elemosiniere di Nembro il vecchio Convento degli Agostiniani, attuale collocazione della Casa di Riposo; alla sistemazione ed al mantenimento della struttura concorre la popolazione di Nembro con oblazioni in denaro, materiali di costruzione e manodopera gratuita e con contributi della Congregazione di Carità.

Il decreto di approvazione del Governo porta la data del 30 ottobre 1846.

Il primo Statuto Organico della Casa di Riposo di Nembro, predisposto dalla Congregazione di Carità, risale al febbraio 1885.

Successivamente, ai sensi della Legge 17.10.1980 n. 6972 e successive modifiche ed integrazioni, la Congregazione della Carità, amministratrice della Pia Casa di Ricovero, si trasforma in Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficenza (IPAB).

Con deliberazione n. 121 del 13 ottobre 2003 il Consiglio di Amministrazione dell'IPAB, ai sensi della Legge Regionale 13 febbraio 2003 n. 1 e del Regolamento Regionale 4 giugno 2003 n. 11, ha approvato la trasformazione dell'istituzione in persona giuridica di diritto privato "Fondazione - O.N.L.U.S." con la denominazione "**Fondazione R.S.A Casa Riposo Nembro O.N.L.U.S.**".

La Fondazione gestisce due unità d'offerta sociosanitarie e precisamente

- la Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.), sita in via Dei Frati n. 1 Nembro, di n. 91 posti letto di cui n. 87 accreditati e contrattualizzati con la Regione tramite l'ATS di Bergamo per ricoveri a tempo indeterminato e n. 4 posti autorizzati per ricoveri temporanei.
- il Centro Diurno Integrato (C.D.I.), aperto dal 2 gennaio 2020, sito in via Frati n. 1 a Nembro (accesso da Via Oriolo n. 3B/3C), è accreditato per max n. 30 utenti. A seguito della deliberazione del D.g. di Ats Bergamo n. 801 del 04.08.23 la Fondazione ha manifestato il proprio interesse alla messa a contratto di massimo 15 posti (limite imposto dalla deliberazione stessa).
- Il CDI è specializzato nella gestione delle demenze e dei disturbi comportamentali.

2.2 Organi Istituzionali

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da 5 membri, che durano in carica 5 anni o comunque fino alla loro sostituzione e non possono essere eletti per più di tre mandati consecutivi.

I componenti vengono nominati con le seguenti modalità:

- n. 3 membri nominati dal Consiglio Comunale di Nembro senza vincolo di rappresentanza;
- n. 1 membro nominato dalle Parrocchie di Nembro;
- n. 1 membro nominato dal gruppo di volontari operante all'interno della Fondazione.

La carica di componente del Consiglio di Amministrazione è a titolo gratuito.

2.3 Mission

La Fondazione si propone di:

- Concorrere all'assistenza quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità del supporto all'anziano non autosufficiente, alla sua famiglia o al suo contesto solidale;
- Garantire alle famiglie o al contesto solidale sostegno nell'assistenza all'anziano e sollievo dall'onere assistenziale;
- Offrire prestazioni socioassistenziali, sanitarie e riabilitative in regime diurno;

- Ricercare il benessere delle persone accolte al Centro, affinando le capacità di osservazione e di ascolto dell'intera equipe;
- Assicurare modalità di inserimento diversificate ed accompagnamenti educativi dedicati;
- Mantenere le abilità socio-cognitive-relazionali e motorie di ogni singolo utente, al fine di tutelare preziose autonomie individuali;
- Evitare ricoveri prematuri in strutture residenziali;
- Dare risposte efficaci e tempestive ai bisogni manifesti e/o sottesi degli anziani frequentanti, anche mediante l'attivazione e la connessione di servizi domiciliari;
- Tutelare le capacità decisionali dei frequentanti;
- Creare un modello di cura che metta al centro la persona nella sua unicità ed originalità, restituendo ad ognuno immagini positive di sé ed un ruolo sociale che spesso viene compromesso con l'insorgere di fragilità di diversa natura nell'età anziana;
- Prevenire o ridurre problemi comportamentali con l'utilizzo di terapie non farmacologiche;
- Dare continuità di cura a livello sanitario ed assistenziale, assicurando un presidio delle condizioni degli utenti, al fine di prevenire peggioramenti delle situazioni seguite dal servizio.

3. IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il Centro Diurno Integrato (CDI) è un servizio diurno che fa parte della rete dei servizi sociosanitari per anziani e svolge una funzione intermedia tra assistenza domiciliare e assistenza residenziale (RSA).

Il Centro Diurno Integrato (CDI), è un servizio socio-sanitario-assistenziale rivolto generalmente ad anziani con fragilità legate alle sfere: cognitiva, motoria, sociale, assistenziale e sanitaria.

Il Centro vuol rappresentare inoltre un supporto/sostegno/sollievo per i familiari delle persone accolte, con l'intento di promuovere e mantenere la gestione domiciliare di situazioni complesse.

Il CDI di Nembro è gestito dalla Fondazione RSA Casa Riposo Nembro ONLUS, è accreditato per 30 posti, di cui 15 a contratto con Regione Lombardia.

Il CDI è specializzato nella gestione delle demenze e dei disturbi comportamentali.

La struttura, di nuova costruzione e collegata con la R.S.A., è situata al piano terra e su un unico livello, tranne la palestra in comune con la R.S.A. che è ubicata al primo piano e raggiungibile mediante ascensore e scala.

Il C.D.I. dispone dei seguenti locali: postazione di presidio, locale per riposo, locale deposito carrozzine, guardaroba per gli utenti, sala da pranzo e sala multifunzionale, cucina terapeutica, stanza sensoriale, bagno assistito e servizi igienici, camera d'emergenza, ambulatorio medico, corridoio facilitante.

Gli utenti possono usufruire di un ampio giardino recintato ad uso esclusivo e di un ampio spazio esterno coperto.

4. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

4.1 A chi è rivolto (condizioni che danno diritto all'accesso)

Di norma il CDI accoglie anziani ultrasessantacinquenni, salvo deroghe previste dalle disposizioni legislative per casi particolari, con compromissioni dell'autonomia personale e/o affette da pluripatologie cronico- degenerative (anche con problemi comportamentali).

Si rivolge anche a persone sole a rischio di emarginazione o a quelle inserite in contesti familiari con problemi di gestione.

Non possono accedere al CDI persone costrette a letto e persone che possono generare problemi di sicurezza nella gestione degli altri utenti del Centro.

4.2 Domanda di Ammissione

Prima della presentazione della domanda l'utente può chiedere una visita di conoscenza del servizio con la Coordinatrice del Centro.

La domanda deve essere presentata compilando il modulo in uso per gli altri 4 Centri Diurni di Villa di Serio, Ranica, Albino e Vertova, completa degli allegati richiesti. Il modulo può essere scaricato dal sito www.casariposonembro.it o ritirato presso la segreteria della Fondazione.

La domanda di ammissione deve essere presentata alla Segreteria della RSA di Nembro, situata in Via dei Frati n. 1, direttamente dagli interessati o dall'Assistente Sociale del Comune di residenza.

Il Medico e la Coordinatrice del Centro valutano l'accettazione della domanda, anche mediante confronti con l'Assistente Sociale di riferimento.

4.3 Criteri di formazione e modalità di gestione della lista di attesa

Qualora non vi sia immediata disponibilità del posto, l'utente idoneo viene iscritto in lista d'attesa, stilata secondo il seguente ordine di precedenza:

- persone già frequentanti il CDI, che vogliono aumentare i giorni di frequenza
- nembresi, indipendentemente dai giorni di frequenza richiesti
- persone precedentemente dimesse dal Centro Diurno per il superamento dei 60 giorni di assenza in caso di ricovero per cure sanitarie/ricovero di sollievo in RSA o di 30 giorni per assenze dovute ad altri motivi (vedi articolo 10).
- persone residenti nel Comune di Alzano Lombardo
- domande di accesso per frequenza tutti i giorni della settimana
- anziani che presentino una situazione familiare complessa
- in base alla data di presentazione della domanda

La lista di attesa è riconfigurata mensilmente sulla scorta dei criteri esposti.

Quando un posto si rende disponibile, la Coordinatrice, in accordo con la Direzione della Fondazione, contatta le persone in lista d'attesa.

Una volta contattato per l'ingresso, l'interessato/familiare/Amministratore di sostegno ha 24 ore per dare una risposta.

In caso di rinuncia all'ingresso, con richiesta però di non essere cancellato dalla lista d'attesa, viene mantenuta valida la domanda, ma la persona viene ricollocata nella lista d'attesa considerando quale nuova data di presentazione della domanda il giorno della rinuncia.

Alla seconda rinuncia si procede alla cancellazione dalla lista d'attesa e l'interessato deve ripresentare la domanda.

Nel caso in cui l'interessato non dia risposte utili entro 24 ore, viene riposizionato in graduatoria come se avesse rinunciato al servizio.

5. ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

5.1 Accoglienza e presa in carico

In caso di accettazione della domanda, viene fissato un colloquio con il Medico e la Coordinatrice, a cui viene sempre invitata anche l'Assistente Sociale del Comune di provenienza del futuro utente.

Durante il colloquio il Medico redige una scheda di valutazione contenente anamnesi, terapie farmacologiche e storia di vita sociosanitaria delle persone interessate alla frequenza.

Al termine del colloquio viene comunicato il giorno in cui sarà possibile iniziare la frequenza al CDI, previa sottoscrizione del contratto d'ingresso.

Per accompagnare anziani e parenti nell'importante cambiamento della vita quotidiana che la frequenza del Centro Diurno comporta, la presa in carico dell'utente è particolarmente accurata.

Prima dell'ingresso del nuovo utente, il Medico e la Coordinatrice presentano in equipe la sua situazione personale e familiare. Le modalità di accoglienza personalizzate sono concordate con i familiari, secondo un progetto individuale.

L'inserimento prevede un periodo di osservazione di circa un mese, al termine del quale viene condivisa, con i familiari e con l'Assistente Sociale se disponibile, una restituzione di quanto osservato e la redazione del PAI e PI del nuovo utente.

La retta è dovuta anche nel periodo di inserimento.

È prevista una frequenza minima di 2 giorni settimanali.

Per le persone con problemi cognitivi si consiglia una frequenza costante settimanale.

È possibile l'effettuazione della mezza giornata (mattina o pomeriggio con o senza pasto), che va comunque pagata a tariffa intera.

5.2 Dimissioni/trasferimento ad altra struttura: continuità assistenziale

Le dimissioni dal C.D.I. possono avvenire:

- per decisione dell'utente o del familiare/Amministratore di sostegno:

In questo caso è richiesta una comunicazione scritta di disdetta con preavviso di gg. 15 (escluso il caso di dimissioni per ricovero in RSA).

In caso l'utente lasci il C.D.I. prima dei 15 giorni sarà comunque dovuta la retta corrispondente ai giorni di mancato preavviso.

Resta fermo l'obbligo da parte dell'utente o del Terzo Obbligato e/o del Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate sino alla data indicata nella disdetta come termine del ricovero nel C.D.I. o, se successiva, sino al giorno della dimissione.

- per decisione della Fondazione:

La Fondazione ha facoltà di dimettere l'utente qualora:

- a) Al termine del periodo di osservazione, l'utente non risultasse idoneo alla vita comunitaria
- b) Insorgano particolari patologie o grave peggioramento delle condizioni di salute che possono influenzare negativamente il servizio
- c) Si rilevino atteggiamenti disturbanti la normale convivenza con gli altri utenti
- d) Sopravvenga un miglioramento psico-fisico tale da rendere inappropriata la permanenza dell'utente presso il C.D.I.
- e) Se l'équipe rileva una mancanza di adesione e rispetto delle regole dell'unità di offerta.

Nei suddetti casi la dimissione sarà stabilita dalla stessa Commissione (Medico e Coordinatrice) addetta all'accettazione delle domande. La cessazione della frequenza nei casi b), c) e d) avverrà in accordo con la famiglia e l'Assistente Sociale di riferimento, senza tempi prefissati, con atto formale (verbale dell'incontro) sottoscritto da tutti i partecipanti.

Nei suddetti casi la retta di degenza sarà dovuta sino al giorno di dimissione dell'utente.

- f) In caso di mancato pagamento entro 30 giorni dal ricevimento del sollecito, il contratto si intende risolto di diritto e l'utente ha l'obbligo di lasciare il C.D.I. entro 10 giorni, fatto salvo il diritto della Fondazione di agire presso le competenti sedi per il recupero del credito.

Qualora l'utente fosse dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, la Fondazione si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalla ATS di competenza, cui la Fondazione darà tempestiva informazione.

- g) Si verifichi un'assenza superiore ai trenta/sessanta giorni (vedi paragrafo 6.6).

- **per ingresso in altre strutture:**

In caso di dimissioni/trasferimento presso un'altra unità di offerta è richiesto un preavviso di una settimana. La retta sarà comunque dovuta anche se il preavviso non viene fruito. All'utente vengono consegnati:

La relazione sanitaria di dimissione;

I documenti personali (CRS-SISS);

Gli effetti personali

- **per decesso dell'utente;**
- **per ogni altra causa prevista dalla legge;**

6. LA VITA NEL CENTRO DIURNO

6.1 La giornata tipo

La coerenza ad un modello di cura centrato sulla persona impone la strutturazione di una giornata tipo in cui siano previste differenti offerte di attività contemporaneamente, in modo da garantire la programmazione di sollecitazioni motorie, cognitive, relazionali, ludico/espressive, ecc., che



assicurino la possibilità di scelta per ogni utente presente, nel rispetto degli interessi, delle potenzialità, dei tempi e delle preferenze di ognuno.

La giornata tipo prevede:

Ore 8 accoglienza

Ore 8.30-9.15 colazione, dialoghi individuali o in piccolo gruppo con educatore

Ore 9.15-9.30 Cammini protetti

Ore 9.30-10.30 Attività di stimolazione cognitiva di gruppo con educatore e attività manuali/occupazionali individuali o in piccolo gruppo

Ore 10.30-11.15 primo gruppo ginnastica con ROT (tecnica di ri-orientamento), guidata da terapeuta della riabilitazione, preparazione idratazione utenti mentre l'educatore si dedica alla lettura del giornale

Ore 11.15-11.45 secondo gruppo di ginnastica con ROT (tecnica di ri-orientamento), guidata da terapeuta della riabilitazione, preparazione idratazione utenti mentre l'educatore si dedica alla lettura del giornale

Ore 11.45-12 Controlli vari infermieristici, lettura menù giornaliero e preparazione per pranzo

Ore 12.30 pranzo

Ore 13.15-14.15 Riposo

Ore 14.15- 14.40 Attività individuale o in piccolo gruppo – recitazione rosario

Ore 14.40-15.45 Attività educative

Ore 15.45 Merenda e preparazione per rientro

Ore 16.30- 17 Uscita

Durante il mattino sono programmati i bagni assistiti.

È compreso nella retta giornaliera un bagno settimanale per ogni utente che frequenti il Centro almeno 3 giorni alla settimana.

A fianco dei momenti sopra riportati, rivolti alla generalità del gruppo, sono proposti anche: attività individuali destrutturate (in particolare per gli utenti che presentino affaccendamento o wandering), attività domestiche, manuali, uscite in giardino e fuori dalla struttura, accessi alla stanza multisensoriale, dialoghi protetti, cura del sé con parrucchiera e OSS, musicoterapia passiva e dialoghi sonori, momenti ludici e di festa, ecc.



La giornata tipo contempla l'esigenza degli anziani di avere tempo libero/di recupero, da alternare a momenti di attivazione declinati durante l'adesione alle varie attività.

Alcune attività educative del pomeriggio:

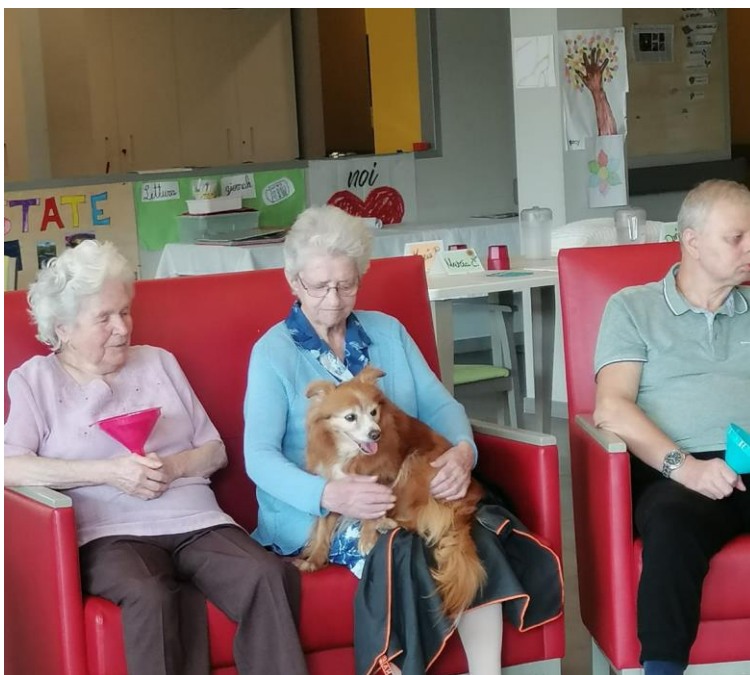
- Attività di sollecitazione cognitiva o manuale procedurale
- Laboratori ludici (giochi carte, tombola, birilli, ecc.)
- Laboratori di cucina, orientativi rispetto al periodo dell'anno e con finalità sensoriale
- Laboratori di canto e ballo
- Laboratori manuali creativi
- Orto – cura fiori
- Laboratori occupazionali
- Laboratori espressivi, ecc.

Una specifica progettualità è declinata sulla base degli interessi, delle abitudini, delle storie di vita e delle risorse delle singole persone accolte al Centro, nel rispetto dei bisogni individuali di partecipazione o meno a momenti condivisi.

Non mancano iniziative di carattere religioso, con Messe e funzioni da condividere anche con i Residenti della R.S.A.

Risposte specialistiche rispetto a particolari bisogni manifestati da persone con varie forme di demenza, nelle varie fasi del decorso della patologia, saranno attivate con riferimento al metodo del gentle-care, che verrà condiviso in equipe.

Affiancamenti educativi specifici da parte dell'educatore verranno gestiti utilizzando la metodologia dell'approccio capacitante e quella della Validation Therapy.



La stanza con stimoli multisensoriali è d'aiuto per guidare gli utenti a rilassarsi e per ridurre comportamenti aggressivi.

L'accesso libero al giardino, alla "promenade" e alla cucina, oltre che agli spazi usuali di vita del centro, garantirà la libera circolazione in sicurezza di coloro che non amano stare fermi.

È importante sottolineare che, a fronte della declinazione di una giornata tipo e di alcune programmazioni educative pomeridiane, che danno continuità ad abitudini rassicuranti nell'arco della giornata, è indispensabile assicurare una estrema elasticità di orari e programmi in modo da far ruotare l'organizzazione intorno ai bisogni degli utenti e non viceversa.



6.2 Giorni ed orari di apertura

Il Centro è aperto da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00

Resta chiuso, oltre al sabato e alla domenica, nelle festività da calendario (ad esclusione della festività del Santo Patrono del paese).

L'arrivo dell'utente può essere effettuato fino alle ore 10.00 e l'uscita può essere anticipata fino ad un'ora prima della chiusura del Centro.

Gli accompagnatori sono pregati di rispettare gli orari sopra indicati; in caso di ritardo dell'uscita verranno addebitate 8 euro ogni mezz'ora (o frazione) di ritardo.

Possibili anticipi o posticipi sono attivati a fronte di un minimo di 5 richieste in tal senso, con integrazione della retta.

È prevista una frequenza minima di 2 giorni settimanali, tuttavia per le persone con problemi cognitivi, si consiglia una frequenza costante settimanale.

È possibile frequentare solo mezza giornata (mattina o pomeriggio con o senza pasto), ma è comunque richiesta la tariffa intera.

Il sabato è operativo nel pomeriggio il **"Caffè del Sabato"**, aperto agli utenti del Centro e ai loro familiari, alla popolazione anziana affetta da demenze o Alzheimer, di Nembro e limitrofi, agli ospiti della Rsa e loro parenti.

6.3 Presenza di familiari e visitatori

L'accesso al Centro Diurno è libero.

Per tutelare i momenti del pasto e del riposo pomeridiano (dalle 12.30 alle 14.15) è consentito l'accesso di un solo visitatore per utente.

L'accesso prevede le seguenti regole:

- spegnere o mettere silenziosi i telefoni cellulari
- mantenere un tono di voce basso
- lasciare giacche e cappotti nel locale spogliatoio

6.4 Come raggiungere il C.D.I.

Il C.D.I. è situato in una zona centrale di un quartiere del Comune di Nembro che prende il nome dalla Chiesa di S. Nicola.

in auto: seguire la SP n. 35 BERGAMO-CLUSONE, imboccare l'uscita NEMBRO-VIANA, allo stop svoltare a destra (direzione obbligata) e alla prima rotonda tornare indietro (via Acqua dei Buoi); proseguire sino alla successiva rotonda, imboccare la seconda uscita (via Ronchetti) e quindi, dopo circa 200 mt, la seconda traversa a sinistra (via Oriolo); Nelle immediate vicinanze della struttura si trova un ampio parcheggio.

A piedi: chi giunge con la tramvia della Valle Seriana, scende a Nembro – Fermata Via Camozzi - e può raggiungere la sede del C.D.I. a piedi (circa 300 m.).



6.5 Retta giornaliera

L'importo della retta giornaliera è stabilito dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

La retta giornaliera è fissata in € 38,00.

Per gli utenti Nembresi è previsto un contributo straordinario che può essere richiesto direttamente presso l'ufficio Servizi alla Persona e alla Famiglia del Comune di Nembro.

La retta viene conteggiata mensilmente e deve essere pagata posticipatamente entro il 10 del mese successivo, tramite bonifico bancario, assegno o addebito diretto SDD, Bancomat o Carta di Credito (non sono ammessi pagamenti in contanti).

In caso di pagamento oltre i termini stabiliti, lo stipulante il contratto sarà tenuto al pagamento di interessi moratori pari al tasso legale per ogni giorno di ritardo.

Non viene richiesto alcun deposito cauzionale.

La retta viene pagata anche in caso di assenza temporanea dal servizio secondo i parametri di cui al paragrafo 6.6.

6.5.1 Prestazioni comprese nella retta

Le prestazioni erogate, comprese nella retta di frequenza giornaliera, sono:

- assistenza per la soddisfazione dei bisogni primari
- servizio di fisioterapia per il mantenimento delle abilità motorie
- cammini assistiti per prevenzione cadute
- addestramento utilizzo ausili per la deambulazione e per i passaggi posturali
- attività occupazionali
- attività educative ed animative in grande e piccolo gruppo
- servizio mensa (colazione, pranzo e merenda, oltre ad idratazione durante il giorno), con attenzione a diete personalizzate. La preparazione dei pasti viene effettuata dal personale della cucina della R.S.A. Lo standard della cucina viene garantito da una corretta applicazione e dal continuo aggiornamento del manuale HACCP. Si allega un menù tipo (alleg. n. 1)
- bagno assistito settimanale e cura del corpo per gli utenti che frequentano il C.D.I. almeno per tre giorni alla settimana
- controllo medico periodico
- controllo parametri vitali (temperatura corporea, pressione e saturazione)
- medicazioni varie
- somministrazione terapia
- affiancamenti individualizzati con operatori, volontari, tirocinanti
- utilizzo terapie non farmacologiche per persone con demenza che presentano disturbi del comportamento
- sostegno ai familiari con colloqui di counselling
- servizio di orientamento nella rete di cura e connessione con servizi domiciliari già in atto
- contatto con Medici di base, servizi di cura e specialisti per garantire continuità nell'azione di cura
- servizio religioso. Al martedì viene celebrata la S. Messa nell'adiacente sala teatro della R.S.A.
- servizio amministrativo; gli uffici sono situati presso la R.S.A.

Prestazioni **non** comprese nella retta di frequenza:

- visite specialistiche ed esami strumentali diagnostici
- lavanderia e stireria degli indumenti personali
- fornitura farmaci
- fornitura presidi per incontinenza, cateteri, sacche stomie, materiale per medicazioni
- fornitura ausili per la deambulazione
- servizio parrucchiera
- servizio trasporto

Prestazioni ulteriori a pagamento (i relativi costi sono esposti all'ingresso del C.D.I.): (all. n. 5)

- parrucchiera (shampoo e piega)
- podologo
- visite fisiatriche
- bagno supplementare
- interventi di fisioterapia di carattere riabilitativo individuale aggiuntivi al PAI, su richiesta dell'utente e/o della famiglia
- servizio trasporto per i residenti nel Comune di Nembro; per i residenti in Comuni diversi da Nembro saranno valutate la fattibilità ed i costi al momento della presentazione della domanda.

6.5.2 Dichiarazione ai fini fiscali (DGR 56316/97)

Annualmente, entro i termini utili per la presentazione della denuncia dei redditi, viene rilasciata la dichiarazione prevista dalla Deliberazione XI/1298 del 25 febbraio 2019, che attesta le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie. Tale certificazione è valida ai fini fiscali.

6.6 Assenze/sospensioni

L'assenza massima concessa, con mantenimento del posto, è di 60 giorni in caso di ricovero per cure sanitarie o ricovero di sollievo in RSA.

L'assenza massima è ridotta a 30 giorni per motivi diversi da quelli sopraelencati.

La retta dovuta in caso di assenza è la seguente:

- dal primo al settimo giorno (se avvisati entro le ore 9.00), si applica la decurtazione del costo del pasto nella misura di € 4; in mancanza di avviso entro le ore 9.00 si applica la retta intera;
- dall'ottavo sino ai 30/60 giorni previsti (vedi sopra), si paga il 60% della retta (decurtazione del 40%).

6.7 Regole di soggiorno

L'anziano che si reca al CDI deve aver già provveduto alla propria igiene personale.

Responsabile di ogni aspetto sanitario e per le prescrizioni di eventuali terapie è il MMG (medico di base) dell'utente.

Le terapie farmacologiche prescritte dal MMG vengono somministrate al CDI dal personale infermieristico e devono essere portate da casa in confezioni originali e integre, con adeguata scorta.

I farmaci somministrati sono quelli prescritti dal medico di base ed indicati sul foglio terapia individuale presente nel fascicolo personale degli utenti.

L'utente deve portare da casa anche gli ausili di cui necessita per la deambulazione (bastone, tripode, deambulatore, carrozzina, ecc.), altri presidi necessari (pannoloni, cateteri, sacche stomie, clisteri, ecc.), oltre all'occorrente per le medicazioni di vario genere.

Ciascun utente deve provvedere a lasciare al Centro almeno un cambio di biancheria intima e di vestiti, un paio di scarpe, adeguati alle esigenze stagionali.

In occasione del bagno settimanale, viene richiesto un ulteriore cambio completo di vestiario.

È sconsigliato agli utenti portare oggetti di valore o contanti al Centro Diurno.

In caso l'utente sia affetto da malattia infettiva, non potrà frequentare il Centro fino a quando i sintomi non saranno spariti e non ci sarà più possibilità di contagio.

In caso di malattia o indisposizione durante la giornata, i parenti di riferimento, allertati dal personale, sono tenuti a raggiungere tempestivamente il Centro e riaccompagnare a casa il proprio caro.

Nel caso di somministrazione di terapia antibiotica è necessario sospendere la frequenza del CDI per almeno 48 ore.

6.8 Reperibilità familiari

I familiari sono tenuti a lasciare in struttura un contatto telefonico per le emergenze, che possa assicurare una veloce reperibilità.

6.9 Uscite

Al momento dell'ingresso è sottoposto ai parenti un modulo di autorizzazione alle uscite dal Centro, che verranno effettuate con il personale, con i parenti indicati o con i volontari formati ed assicurati.

6.10 Privacy

In osservanza del Regolamento (UE) 2016/679, la Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

Titolare del trattamento dei dati personali è la Fondazione R.S.A. Casa Riposo Nembro ONLUS. Responsabile del trattamento dati è il Legale Rappresentante della Fondazione.

Verrà richiesta la sottoscrizione (facoltativa) della liberatoria per l'utilizzo di foto, video e immagini dell'utente, per la pubblicazione su documentazione interna ed esterna, giornali, riviste, tv, social media in generale, al solo scopo divulgativo e informativo delle attività del C.D.I.

6.11 Accesso agli atti e rilascio cartella sanitaria

L'accesso agli atti è normato da apposito regolamento che può essere richiesto all'ufficio Segreteria situato nella R.S.A.

Per ottenere il rilascio di una copia del fascicolo sanitario e sociale occorre inoltrare domanda scritta alla Direzione Sanitaria; quanto richiesto verrà consegnato entro 7 giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta, dietro versamento della quota di € 20,00.

6.12 Visite della struttura

È possibile effettuare una visita guidata della struttura rivolgendosi alla Coordinatrice del C.D.I.

6.13 6.9 Fumo

È vietato fumare all'interno della struttura.

6.14 Norme antinfortunistiche ed antincendio

Il C.D.I. è provvisto di segnaletica nonché di tutti i dispositivi antincendio e di sicurezza in conformità alle norme vigenti. La Fondazione ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e degli utenti del C.D.I., predisponendo un idoneo piano di emergenza, con specifiche procedure operative, per un intervento tempestivo e ordinato. Il personale è addestrato a intervenire per controllare gli incendi ed in caso di altre emergenze per tutelare la sicurezza degli utenti.

7. IDENTIFICAZIONE E RUOLI PROFESSIONALI

Il personale in servizio è identificabile mediante cartellino di riconoscimento.

Salvo diverse indicazioni normative, gli operatori indossano mascherina chirurgica.

Il numero di operatori dell'area sanitaria-assistenziale, tutti provvisti di idoneo attestato professionale, garantisce ampiamente i parametri di assistenza previsti dalla normativa regionale. Le attività sanitarie e socioassistenziali sono svolte secondo procedure e protocolli specifici; al personale è periodicamente effettuata una formazione sugli stessi in occasione di modifiche e/o integrazioni. I protocolli sono aggiornati ogniqualvolta se ne ravvisi la necessità e comunque con periodicità non superiore al triennio.

Per ogni utente viene predisposto un fascicolo sociosanitario (FASAS) che è l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all'utente.

Il FASAS è compilato all'ingresso e viene costantemente aggiornato, sia in forma cartacea che informatica, da tutte le figure professionali componenti l'équipe. La stessa équipe periodicamente rivaluta l'utente per la stesura di un P.I. e P.A.I. terapeutico, assistenziale, riabilitativo ed educativo corrispondente ai problemi/bisogni identificati per ogni utente ed a quelli da lui percepiti.

7.1 Ruoli professionali

All'interno del C.D.I. operano le seguenti figure professionali sanitarie/assistenziali:

- **Direttore Sanitario:** è responsabile degli aspetti igienico sanitari del C.D.I. ed assicura il raccordo e l'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitari, sociali ed assistenziali. Vigila sulla qualità delle prestazioni sanitarie e sociosanitarie erogate;
- **Medico:** è responsabile dell'area sanitaria, monitora le condizioni cliniche degli utenti ed avvisa i parenti per eventuali attivazioni del Medico di base in caso di necessità. Monitora anche periodicamente il programma terapeutico del soggetto preso in carico, in quanto, durante il periodo di presenza al CDI, determinate condizioni possono mutare per il sopraggiungere di nuove patologie, per la riacutizzazione di vecchie o per comparsa/peggioramento dei disturbi comportamentali. Svolge un ruolo fondamentale nella presa in carico delle problematiche anche di natura psicologica dei familiari. Definisce, attiva ed aggiorna le linee guida ed i protocolli assistenziali dell'area sanitaria. Il medico ha l'incarico di Referente Covid.

- **Coordinatrice del servizio:** è responsabile del servizio assistenziale e educativo ed è il garante della formazione professionale degli operatori. Si fa carico del benessere degli utenti, del rapporto con le Assistenti Sociali dei Comuni di provenienza, dell'accompagnamento e sostegno dei familiari, della tenuta della lista d'attesa, della progettualità e delle relative verifiche in merito alla gestione del Centro, dei contatti con il territorio, della sensibilizzazione rispetto ai temi legati alla gestione delle patologie dementigene e delle terapie non farmacologiche da utilizzare in presenza di disturbi comportamentali.

La coordinatrice effettua anche le visite domiciliari.

Alla figura di coordinamento è pure attribuito il compito di formazione, controllo e sostegno delle forze di volontariato

- **Operatore Socio-Sanitario (OSS):** presenza garantita in tutto l'arco di tempo di apertura del Servizio. Gli addetti all'assistenza di base provvedono al soddisfacimento dei bisogni primari, in particolare si occupano dell'igiene, dell'alimentazione, dell'abbigliamento, della socializzazione, della mobilitazione e della sorveglianza degli utenti.
- **Infermiere:** assicura le prestazioni di cura quali la rilevazione dei parametri vitali, pressione e saturazione, eventuali medicazioni di lesioni di vario genere, interventi al bisogno di natura sanitaria per quanto previsto dalla legge
- **Terapista della riabilitazione:** assicura lo svolgimento di una adeguata attività motoria individuale e di gruppo, di corretti passaggi posturali, di addestramenti al cammino in sicurezza con e senza ausili, anche per la prevenzione di cadute invalidanti.
- **Educatore professionale sociosanitario e/o socio pedagogico:** organizza attività occupazionali, educative, di animazione e di sollecitazione psico-cognitiva utili al rallentamento del decadimento delle funzioni cognitive/comunicative dell'utente ed alla valorizzazione delle capacità individuali.

Conosce e mette in pratica terapie non farmacologiche nella gestione dei problemi comportamentali delle persone con demenze di vario genere e gestisce piccoli e grandi gruppi di anziani disorientati e non. Lavora sulla memoria individuale e collettiva, soprattutto su quella remota

Altre figure operanti:

- Direttore Generale: è il Direttore Generale della Fondazione
- Personale amministrativo: in condivisione con la R.S.A.
- Addetti alla cucina: in condivisione con la R.S.A. (il pasto principale viene preparato nella cucina della R.S.A.);

- Addetti alla lavanderia: in condivisione con la R.S.A. (non viene effettuato il lavaggio degli indumenti personali degli utenti del C.D.I.)
- Addetti pulizie

8. TUTELA E PARTECIPAZIONE

8.1 Ufficio Pubblica tutela

L'ufficio è previsto da norme regionali e rappresenta la "voce dei cittadini" nei confronti delle strutture sanitarie e sociosanitarie.

Nello specifico l'Ufficio di Pubblica Tutela:

- 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 di Pubblica Tutela dell'ATS- Bergamo – può essere contattato direttamente durante i seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 16,00.

Le segnalazioni possono essere effettuate:

- Di persona allo sportello (Bergamo – Via Galliccioli, 4 – Sede Centrale ATS)
- Telefonicamente al n. 035/385296
- Via mail al seguente indirizzo di posta elettronica: upt@ats-bg.it

L'ufficio di Pubblica Tutela dell'ASST Bergamo Est è aperto tutti i giovedì dalle 10,00 alle 13,00.

L'Ufficio può essere contattato direttamente, telefonicamente al n. 035.3063787 durante gli orari di apertura oppure tramite mail all'indirizzo upt@asst-bergamoest.it

8.2 Protezione giuridica delle persone fragili

Il Medico del C.D.I. provvede, nel caso ne ravvisi le necessità motivate dallo stato dell'utente, a fornire ai Familiari dello stesso una specifica informazione relativa alla procedura per la nomina dell'Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore.

8.3 Relazioni con il pubblico

Responsabile del Servizio relazioni con il pubblico è l'Istruttore Amministrativo Alma Licini che presta servizio in Segreteria della Fondazione, aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00.

Il Responsabile del Servizio relazioni con il pubblico è a disposizione di tutti coloro che hanno contatti con la Fondazione (utenti, familiari, amministratori di sostegno, tutori) allo scopo di:

- offrire informazioni e raccogliere nuove proposte e reclami; i reclami possono essere presentati anche utilizzando l'apposito modulo reclami/suggerimenti/apprezzamenti (allegato n. 2) che si trova negli espositori in segreteria ed all'ingresso;
- gestire i reclami.

8.4 Gestione segnalazioni e reclami

Per "reclamo" si intende ogni forma di insoddisfazione espressa nei confronti delle attività svolte e dei servizi erogati.

Gli utenti, i familiari, gli amministratori di sostegno, i tutori, i curatori possono effettuare un reclamo/suggerimento/apprezzamento in forma scritta, utilizzando preferibilmente l'apposito modulo (v. allegato 2) che si trova nei dispenser posti all'ingresso del C.D.I. ed in segreteria della Fondazione.

In caso di reclamo, lo stesso deve contenere l'indicazione dei fatti e delle circostanze su cui si fonda, nonché tutti i dati necessari per le relative comunicazioni di risposta.

Il modulo compilato può essere lasciato in segreteria, trasmesso per posta o via mail, oppure depositato nell'apposita cassetta posta all'ingresso del C.D.I. La cassetta viene svuotata dal Responsabile delle Relazioni con il Pubblico almeno una volta alla settimana.

Il Responsabile delle Relazioni con il Pubblico (in caso di sua assenza il personale della segreteria) provvede a dar seguito al reclamo nei tempi e secondo l'iter di seguito riportato:

- Protocolla i moduli reclami/suggerimenti/apprezzamenti pervenuti;
- Trasmette i moduli al Direttore Generale, che, in caso di reclamo, provvede a svolgere l'istruttoria relativa al reclamo presentato e cioè ad individuare le cause del disservizio lamentato;
- Invia ricevuta a chi ha presentato reclamo, nella quale verrà indicata la data entro la quale sarà data risposta.

La Fondazione fornisce risposta al proponente il reclamo entro e non oltre 20 giorni dalla data di presentazione del reclamo. Nella risposta fornita dovranno essere osservati i principi di semplicità e chiarezza della comunicazione. La risposta dovrà essere completa e motivata in relazione all'istruttoria svolta. La risposta viene data per iscritto e può essere consegnata direttamente al proponente il reclamo, oppure inviata per posta o via mail.

Nel caso in cui dall'istruttoria non risultino responsabilità della Fondazione, la procedura di reclamo si conclude dando immediata notizia della situazione riscontrata al proponente che potrà, ove lo ritenga, attivare altri mezzi di tutela, rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ATS di Bergamo (numero **035.385111 (int.6)** – mail urp@ats-bg.it), oppure all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS di Bergamo o all'Ufficio Pubblica Tutela dell'ASST Bergamo Est.

Nel caso in cui il reclamo non possa essere risolto entro 20 giorni, viene fornita, nel termine di rito, una comunicazione di cortesia al proponente contenente la giustificazione dei tempi del ritardo e l'ulteriore termine di 20 giorni entro il quale deve essere data risposta.

Qualora venga riconosciuto il disservizio, la Fondazione si attiva per rimuovere, ove possibile, le cause della criticità segnalata.

In caso di reclami o segnalazioni anonime il Direttore Generale avvia relativa istruttoria, dando rilevanza del risultato della stessa mediante relazione scritta che verrà tenuta agli atti allegata al reclamo stesso. Il Direttore Generale effettua trimestralmente il monitoraggio quantitativo e qualitativo dei reclami/suggerimenti/apprezzamenti pervenuti.

8.5 Segnalazione disservizi

Se durante l'esecuzione delle normali attività quotidiane si verificassero anomalie, piccoli disguidi o disservizi occasionali che possono essere segnalati verbalmente alla Coordinatrice del C.D.I.

Una volta raccolta la segnalazione, deve essere data opportuna risposta verbale alla persona segnalatrice, illustrando le modalità con le quali si è corretto il problema posto.

8.6 Familiari

Una volta all'anno la Fondazione organizza un incontro con tutti i familiari per condividere la progettualità del Centro e la prassi di cura, per verificare la qualità del servizio reso e per raccogliere proposte, consigli e suggerimenti, in un'ottica di crescita e di supporto reciproco.

8.7 Misura della soddisfazione

Almeno una volta all'anno il Direttore Generale con la Coordinatrice del C.D.I. provvedono alla:

- Redazione dei questionari di soddisfazione degli utenti e dei familiari (v. allegato 3) e degli operatori;
- Organizzazione della distribuzione degli stessi;
- Raccolta ed elaborazione dei dati, con stesura di relazione;

- Organizzazione riunioni d'equipe con il personale ed incontri con gli utenti ed i familiari per predisporre le azioni migliorative e/o correttive;
- Consegna relazione al Consiglio di Amministrazione ed affissione della stessa nella bacheca della Fondazione.

8.8 Codice Etico

La Fondazione ritiene esigenza imprescindibile quella di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione di tutte le proprie attività a tutela non solo della propria missione, ma anche delle aspettative degli utenti, dei propri dipendenti e dei collaboratori.

Pertanto, la Fondazione si è dotata di un "Codice Etico" al fine di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme di valori e dei principi ai quali si ispira per raggiungere i propri fini istituzionali. Destinatari del Codice Etico sono tutti coloro che, a qualsiasi titolo (amministratori, dipendenti, collaboratori esterni, volontari), contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della Fondazione, nonché i soggetti che intrattengono con la Fondazione rapporti commerciali (utenti, famigliari, fornitori, ecc..).

Copia del Codice Etico viene consegnata a tutti gli utenti al momento dell'ingresso in struttura ed è inoltre disponibile nei dispenser posti in Segreteria e all'ingresso, nonché sul sito web della Fondazione www.casariposonembro.it.

Eventuali segnalazioni di violazione del Codice Etico potranno essere inviate, in forma non anonima, ad apposito Organismo di Vigilanza, nominato dal Consiglio di Amministrazione, all'indirizzo e-mail odvrsanembro@gmail.com oppure mediante accesso al link <https://casariposonembro.trustly.report> per le segnalazioni anonime in osservanza della normativa "whistleblowing".

8.9 Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo

La Fondazione ha ritenuto coerente con i propri principi dotarsi di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC) di cui al D.lgs. 231/2001.

Il MOGC è documento vincolante per il comportamento di Amministratori, dipendenti, collaboratori, fornitori, consulenti e tutti quanti cooperano con la Fondazione.

8.10 Polizza assicurativa

E' stata stipulata polizza assicurativa per la responsabilità civile per coprire eventuali danni agli utenti o ad altri soggetti. La polizza comprende i danni involontariamente cagionati in conseguenza di fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia da parte degli operatori.

Eventuali franchigie previste dalla polizza non verranno fatte gravare sui terzi danneggiati.

ALLEGATI

N. 1 MENU' TIPO QUINDICINALE

N. 2 FOGLIO RECLAMI/SUGGERIMENTI/APPREZZAMENTI

N. 3 SCHEDA DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI

N. 4 CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

N. 5 PRESTAZIONI A PAGAMENTO

- **LA PLANIMETRIA DEL C.D.I. E' DISPONIBILE PER EVENTUALE VISIONE PRESSO L'UFFICIO SEGRETERIA DELLA R.S.A.**

MENU' TIPO QUINDICINALE - INVERNALE

Allegato n° 1

COLAZIONE caffè e latte - latte - caffè - the - pane - fette biscottate - biscotti - yogurt - marmellate - miele

SPUNTINO DI META' MATTINA succhi di frutta, the

PRANZO PRIMI PIATTI FISSI pastina in brodo, pasta in bianco SECONDI PIATTI FISSI bollito misto VERDURE FISSE carote, cipolle, insalata, pomodori, purè

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Pasta al ragù alla bolognese	Pasta tonno e olive	Gnocchi alla romana	Risotto ai carciofi	Pasta integ. pomodoro e pesto
Mozzarelle panate	Frittata di porri e patate	Pollo al rosmarino	Lesso misto con salsa verde	Filetto di pesce gratinato
Sformato di melanzane	Insalata di salmone	Maiale tonnato		Uova
Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno
Frutta fresca - frutta frullata	Frutta fresca - frutta frullata	Frutta fresca - frutta frullata	Frutta fresca - frutta frullata	Frutta fresca - frutta frullata
Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Cannelloni vegetariani	Pasta speck, asparagi, zaffer	Risotto radicchio e taleggio	Pasta integrale amatriciana	Pasta salmone e piselli
Arrosto di tacchino ai funghi	Med. di pesce al pomodoro	Cotolette di pollo	Involtni alla cacciatora	Platessa alla mugnaia - Uova
Contorni del giorno	Polpettone tonno e patate	Polpette di carne bianca	Contorni del giorno	Contorni del giorno
Frutta fresca - frutta frullata	Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno
Yogurt	Frutta fresca - frutta frullata	Frutta fresca - frutta frullata	Frutta fresca - frutta frullata	Frutta fresca - frutta frullata
	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt

BEVANDE acqua - vino - caffè

MERENDA succhi di frutta, the

MENU' TIPO QUINDICINALE - ESTIVO

COLAZIONE caffè e latte - latte - caffè - the - pane - fette biscottate - biscotti - yogurt - marmellate - miele

SPUNTINO DI META' MATTINA succhi di frutta, the

PRANZO PRIMI PIATTI FISSI pastina in brodo, pasta in bianco SECONDI PIATTI FISSI bollito misto VERDURE FISSE carote, cipolle, insalata, pomodori, purè

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Risotto con zucchine e piselli	Pasta fresca pomod-basilico	Cannelloni di magro	Pasta integ. speck e funghi	Insalata di riso e verdure
Arrosto di arista	Bastoncini di pesce	Insalata di pollo		Filetto di platessa gratinato
In vellutata al latte	Vitello tonnato	Polpette di verdure al forno	Pollo alla mediterranea	Insalata esotica
Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno
Frutta fresca - mousse frutta	Frutta fresca - mousse frutta	Frutta fresca - mousse frutta	Frutta fresca - mousse frutta	Frutta fresca - mousse frutta
Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Risotto al pomodoro	Pasta integ. tonno e capperi	Lasagne	Casoncelli alla bergamasca	Pasta all'ortolana
Spiedini di carne bianca	Uova	Scaloppine alle erbe aromatiche	Polpette di carne e patate	
E verdure	Filetti di pesce al forno		Al pomodoro	Involtni di platessa
Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno	Contorni del giorno
Frutta fresca - mousse frutta	Frutta fresca - mousse frutta	Frutta fresca - mousse frutta	Frutta fresca - mousse frutta	Frutta fresca - mousse frutta
Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt

BEVANDE acqua - vino - caffè

MERENDA succhi di frutta, the



Casa riposo Nembro
sosteniamo vite

Allegato n° 2

FONDAZIONE R.S.A. CASA RIPOSO NEMBRO O.N.L.U.S.
Via dei Frati n. 1 – 24027 NEMBRO (BG) – mail: fondazione@rsanembro.191.it

CENTRO DIURNO INTEGRATO

MODULO PER RECLAMI/SUGGERIMENTI/ APPREZZAMENTI

Gent.ma/o Signora/e,
riteniamo che il miglioramento dei servizi debba avvenire tenendo anche conto del parere degli Utenti, quindi dei loro eventuali reclami, suggerimenti ed anche apprezzamenti. Per facilitarle il compito è stato predisposto questo modulo, disponibile nei dispenser posti all'ingresso del C.D.I. Una volta compilato, può essere lasciato nell'apposita cassetta posta all'ingresso, oppure consegnato in segreteria o fatto pervenire per posta o via mail all'indirizzo fondazione@rsanembro.191.it. In caso di reclami la Direzione Generale si impegna a fornire riscontro entro 20 giorni dalla data di protocollo del modulo.

Al Presidente della Fondazione R.S.A.
Casa Riposo Nembro ONLUS

Il/la sottoscritto/a

residente a Via n°

☐ utente del C.D.I.

☐ familiare (indicare il grado di parentela) dell'utente

☐ amministratore di sostegno dell'utente

☐ tutore dell'utente

Fa presente quanto segue:

☐ RECLAMO

☐ SUGGERIMENTO

☐ APPREZZAMENTO

.....
.....
.....
.....
.....

Ai sensi del Reg. (UE) 2016/679 autorizzo al trattamento dei dati di cui sopra

Nembro,

Firma



Casa riposo Nembro
sosteniamo vite

Allegato n° 3

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL CENTRO DIURNO E DEI LORO FAMILIARI

Chi compila il questionario

- | | |
|---|---|
| ☐ L'utente | ☐ Un parente |
| ☐ L'utente con l'aiuto di un parente | ☐ Il tutore/amministratore di sostegno |
| ☐ Altro _____ | |

AREA AMMINISTRATIVA/ACCOGLIENZA

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
E' soddisfatto della cortesia, professionalità e disponibilità del personale amministrativo?	☐	☐	☐	☐
Come valuta gli orari di apertura degli uffici rispetto alle sue esigenze?	☐	☐	☐	☐

AREA ASSISTENZIALE

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
E' soddisfatto dell'assistenza fornita dal personale ASA/OSS? (aiuto nell'igiene, nella vestizione, nella nutrizione, etc)	☐	☐	☐	☐
Gli operatori sono cortesi e disponibili ad ascoltarla?	☐	☐	☐	☐

AREA SANITARIA

PERSONALE MEDICO

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
E' soddisfatto dell'assistenza medica?	☐	☐	☐	☐
Nel caso avesse avuto necessità di chiarimenti e/o informazioni supplementari come valuta le risposte ricevute?	☐	☐	☐	☐

PERSONALE INFERMIERISTICO E DI COORDINAMENTO

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
E' soddisfatto delle cure e dell'assistenza infermieristica?	☐	☐	☐	☐
Gli operatori sono cortesi e disponibili ad ascoltarla?	☐	☐	☐	☐

PERSONALE RIABILITATIVO (FISIOTERAPISTI, MASSOFISIOTERAPISTI)

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
E' soddisfatto del servizio di fisioterapia?	☐	☐	☐	☐
Gli operatori rispondono alle sue richieste con gentilezza e professionalità?	☐	☐	☐	☐

PERSONALE DEL SERVIZIO EDUCATIVO E DI ANIMAZIONE	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
E' soddisfatto del servizio educativo e di animazione?	☐	☐	☐	☐
Le educatrici rispondono alle sue richieste con gentilezza e professionalità?	☐	☐	☐	☐

AREA ALBERGHIERA RISTORAZIONE	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
E' soddisfatto alla qualità, alla quantità e alla varietà dei pasti?	☐	☐	☐	☐
E' soddisfatto del servizio di dispensa del pasto al tavolo?	☐	☐	☐	☐

PULIZIA	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
E' soddisfatto del livello di pulizia degli ambienti comuni? (sale da pranzo, palestra, scale, etc.)	☐	☐	☐	☐
E' soddisfatto del livello di pulizia delle stanze e dei bagni?	☐	☐	☐	☐

GIUDIZIO COMPLESSIVO	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Complessivamente è soddisfatto dei servizi e dell'assistenza ricevuta?	☐	☐	☐	☐

Eventuali aspetti POSITIVI (sopra non segnalati)

.....

.....

Eventuali aspetti NEGATIVI (sopra non segnalati)

.....

.....

Osservazioni e suggerimenti

.....

.....

.....

Data compilazione:

...../...../.....



Casa riposo Nembro
sosteniamo vite

Allegato n° 4

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

(Allegato D della DGR 7435 del 14.12.2001)

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 condizioni nelle quali l'anziano è 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 massmedia
- famiglie e formazioni sociali

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'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 all'art. 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 ad una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.
- il principio di "solidarietà", enunciato all'art. 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 della realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti alla persona.
- il principio di "salute", enunciato dall'art. 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 Alta (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazioni di Ottawa(1986).

LA PERSONA HA IL DIRITTO:	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE:
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	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 conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	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 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 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.	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 essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	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 vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	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 essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	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 essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
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 e autosufficienza	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.

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'ufficio di relazione con il pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, sociosanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.



CENTRO DIURNO INTEGRATO

PRESTAZIONI A PAGAMENTO NON COMPRESSE NELLA RETTA

PRESTAZIONI SANITARIE

	IMPORTO A PRESTAZIONE
PODOLOGO	€ 35,00
VISITA FISIATRICA	€ 80,00
VISITA GERIATRICA	€ 80,00
BAGNO SUPPLEMENTARE	€ 35,00
PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE AGGIUNTIVE RISPETTO AL PAI	COME DA LISTINO FONDAZIONE

Per gli utenti del Centro Diurno Integrato sulle tariffe esposte va applicato uno sconto del 10%.

PRESTAZIONI ALBERGHIERE

SHAMPOO E PIEGA	€ 10,00
LAVANDERIA	€ 2,00 A CAPO

Fondazione RSA

Casa Riposo Nembro Onlus

Centro Diurno Integrato



Via Frati, 1 - 24027 NEMBRO (BG)
Tel.: 035/521105-035/521074 - Fax: 035/520689
E-mail: fondazione@rsanembro.191.it - PEC: fondazione-rsanembro@pec.it
Sito web: www.casariposonembro.it