



## carta dei servizi

CAPROTTI ZAVARITT



## presentazione

La Carta dei Servizi è un documento pensato e voluto per la tutela dei diritti degli utenti, che attribuisce loro potere di controllo diretto sulla qualità delle prestazioni erogate dall'Istituto. Il Comitato di gestione e la Direzione della Casa di riposo Caprotti Zavaritt intendono attribuire a questo strumento un valore aggiuntivo di particolare attenzione ai bisogni e alle aspettative degli ospiti.

L'idea di realizzare una casa di riposo si concretizza nel 1980 quando la Tavola Valdese, che giuridicamente rappresenta tutte le chiese valdesi e metodiste italiane, riceve dalla famiglia Caprotti, legata da amicizia alla Comunità Cristiana Evangelica di Bergamo, un lascito finalizzato a opere di assistenza agli anziani. Nello stesso anno Enrica Zavaritt dona alla Tavola Valdese la sua villa di Gorle, già adibita a Istituto di accoglienza per fanciulle orfane o comunque bisognose di aiuto. Oggi la Casa è di proprietà del Consiglio di Chiesa della Comunità Cristiana Evangelica-Chiesa Valdese di Bergamo che, tramite un Comitato di gestione, amministra l'Istituto.

La Casa di riposo Caprotti Zavaritt si trova in via Arno 14 a Gorle, comune confinante con quello di Bergamo e facilmente raggiungibile sia dal capoluogo, sia dall'autostrada. Gorle, paese di tradizioni storiche, è molto apprezzato per la sua vocazione residenziale e per le aree verdi del suo territorio.

Un ampio parco secolare accoglie un edificio, fatto costruire da Giulio Zavaritt nel 1959, la cui completa ristrutturazione è terminata nel 2010. Un'ala di recentissima realizzazione amplia e completa il preesistente fabbricato.

L'Istituto dispone di una RSA, la cui offerta è di 62 posti letto in 50 camere, con 42 posti accreditati a contratto e 20 accreditati non a contratto con l'ATS di Bergamo.

Oltre alla tradizionale accoglienza, dal 2008 l'Istituto offre la possibilità di avvalersi dei servizi di ospitalità del Centro Diurno Integrato (CDI) per 30 posti accreditati.

Le persone interessate a visitare la Struttura possono accedere alla stessa, previo appuntamento, dalle ore 9.00 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì. L'Operatore amministrativo preposto alla visita guidata è il Responsabile dell'ufficio segreteria.

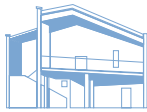
La Casa è certificata secondo norme UNI EN ISO 9001 e si avvale della collaborazione di società anch'esse in possesso della stessa certificazione; la Casa di riposo ha adottato in data 18/12/14 il Codice di Comportamento/Etico a cui tutto il personale è tenuto ad attenersi, consultabile sul sito della Struttura: [www.caprotti-zavaritt.it](http://www.caprotti-zavaritt.it)

La Casa di riposo ha inoltre adottato un regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari della Struttura. In allegato alla presente Carta dei Servizi il modulo per la richiesta di accesso, con relativi tempi di consegna e costi.



## carta dei servizi

CAPROTTI ZAVARITT



## finalità

L'Istituto Casa di riposo Caprotti Zavaritt ha come mandato istituzionale l'accoglienza e l'assistenza di persone anziane ultra sessantacinquenni, parzialmente o totalmente non autosufficienti, senza distinzione di nazionalità, cittadinanza, residenza e confessione religiosa. L'accoglienza di ospiti sotto i 65 anni è possibile solo previa autorizzazione dell'ATS.

L'Istituto si prefigge di migliorare la qualità di vita degli ospiti che vivono nella struttura mediante:

- assistenza quotidiana di cura attenta ai bisogni psico-fisici e relazionali;
- ricerca della massima autonomia della persona;
- sostegno alle famiglie nell'assistenza al proprio familiare;
- offerta di un ambiente ospitale e stimolante;
- apertura della Casa verso l'esterno con iniziative di sostegno, sensibilizzazione e integrazione.





carta dei servizi

R.S.A.

CAPROTTI ZAVARITT



## modalità di ammissione

Gli aspiranti ospiti e i loro parenti potranno presentare domanda di ammissione alla Direzione, utilizzando l'apposito modulo disponibile presso la segreteria della Casa di riposo o scaricabile dal sito [www.caprotti-zavaritt.it](http://www.caprotti-zavaritt.it).

Oltre a fornire i dati personali dell'ospite, il modulo dovrà contenere l'anamnesi clinica redatta dal medico curante e la scheda sociale. I medici della struttura valuteranno l'idoneità del richiedente, in considerazione del suo stato psicofisico. Il loro parere è vincolante.

La lista di attesa segue l'ordine cronologico della data di presentazione delle domande.

All'utente verrà fornita copia della Carta dei Servizi, completa degli allegati, per informarlo circa i suoi diritti e doveri, le prestazioni erogate, l'entità della retta; insieme ai suoi accompagnatori sarà invitato a visitare la struttura e a condividere con gli ospiti i diversi momenti della vita quotidiana nella Casa. Riceverà, infine, ulteriori chiarimenti necessari a esprimere una scelta consapevole e ponderata. Al momento della disponibilità del posto, il richiedente verrà contattato per concordare le modalità d'ingresso.

L'ospite dovrà fornire un documento di riconoscimento in corso di validità, la carta regionale dei servizi, un eventuale documento d'invalidità e tutta la documentazione sanitaria in suo possesso. Egli firmerà, in prima persona se in grado e comunque unitamente a due garanti, il contratto d'ingresso e sottoscriverà l'impegno a onorare il pagamento della retta nei tempi e nei modi dovuti.

L'importo della retta è diversificato esclusivamente in base alla tipologia della camera richiesta e soggetto ad adeguamento annuale, a seguito di delibera del Comitato di gestione. La retta deve essere versata anticipatamente, entro il giorno 5 del mese a cui si riferisce. E' richiesto inoltre il versamento di una somma pari a una mensilità, a titolo di deposito cauzionale infruttifero.

L'equipe assistenziale valuterà le condizioni di salute dell'ospite e stilerà un Piano di Assistenza Individuale (PAI), che verrà aggiornato semestralmente o al variare delle sue condizioni.

Dal giorno dell'ingresso in struttura è previsto un mese di prova, al termine del quale, in caso di accoglimento in RSA a tempo indeterminato, l'ospite è tenuto a trasferire la propria residenza nel comune di Gorle (ai sensi dell'art. 13 del DPR 223/89).

Il nuovo arrivato verrà infine presentato al personale e agli altri ospiti.





carta dei servizi

R.S.A.

CAPROTTI ZAVARITT



## prestazioni comprese nella retta

### LA RETTA COMPRENDE

- assistenza medica, infermieristica e tutelare per 24 ore al giorno;
- somministrazione di farmaci;
- sedute di fisioterapia in palestra o a letto con ausilio di attrezzature elettromedicali;
- igiene della persona;
- bagno assistito settimanale;
- cambio presidi per incontinenza;
- pulizia della camera e cambio giornaliero biancheria bagno;
- cambio biancheria letto una volta alla settimana o al bisogno;
- vitto e alloggio: in alternativa al menu del giorno, dieta personalizzata al bisogno;
- animazione all'interno e all'esterno della Casa;
- lavanderia e sanificazione anche di indumenti personali (tranne i capi delicati);
- custodia di denaro e oggetti preziosi;
- trasporto con mezzo della Casa per esigenze burocratico-amministrative, ove possibile.

### SERVIZI A PAGAMENTO FORNITI DALLA CASA AL PURO COSTO

- servizi di barbiere, parrucchiere, pedicure, manicure;
- visite specialistiche e di medici esterni;
- giornali e riviste;
- spedizione di corrispondenza;
- utilizzo del telefono.

**Solo per i posti accreditati** (non a contratto) la retta non comprende farmaci, presidi per l'incontinenza e ausili quali carrozzine, girelli, ecc. (a carico del Servizio Sanitario Nazionale).

La Casa di riposo è disponibile a fornire, al costo sostenuto, tali farmaci e presidi.

Gli importi delle rette sono indicati all'Art.3 del Regolamento per gli Ospiti allegato alla Carta dei Servizi. Annualmente verrà rilasciata la dichiarazione prevista dalla d.g.r. 21 marzo 1997 nr. 26316, che attesta le componenti della retta relative alle spese sanitarie e non sanitarie.



carta dei servizi

R.S.A.

CAPROTTI ZAVARITT



## diritti e doveri dell'ospite

L'ospite ha diritto a:

- essere rispettato, chiamato con il proprio nome e interpellato con il lei;
- essere assistito in modo adeguato alle proprie condizioni di salute;
- ricevere risposte appropriate ai quesiti posti;
- conoscere l'identità del personale operante all'interno della struttura, identificabile tramite un cartellino con fotografia indicante nome, cognome e qualifica;
- vedere rispettati i propri sentimenti di pudore e riservatezza;
- ricevere visite dalle ore 8 alle ore 20; al di fuori di detto orario, l'ingresso di estranei dovrà essere concordato con il personale sanitario.

L'ospite ha il dovere di:

- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi della Casa;
- astenersi da comportamenti che possano creare situazioni di disturbo o disagio agli altri ospiti;
- avvisare la Direzione dell'intento di uscire dalla struttura (sia solo, sia accompagnato), comunicando l'ora prevista per il rientro;
- non assumere farmaci o alimenti di propria iniziativa.

## informazioni e reclami

L'ospite e i parenti possono rivolgersi a:

- medici per informazioni e problemi di carattere sanitario;
- coordinatrice infermieristica per informazioni e problemi di carattere assistenziale e alberghiero;
- direzione per informazioni e problemi di carattere amministrativo e relazionale.

Possono segnalare per scritto osservazioni, suggerimenti e proposte, compilando l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio segreteria. La Direzione s'impegna a verificare costantemente le segnalazioni e a fornire le necessarie risposte, verbali o scritte, nel più breve tempo possibile e comunque non oltre una settimana dalla segnalazione. Annualmente viene richiesta all'ospite o ai parenti la compilazione di un questionario finalizzato a verificare il grado di soddisfazione per i servizi ricevuti.

Si informa inoltre che è a disposizione un ufficio relazioni con il pubblico, che vuole essere un valido aiuto per orientarsi fra le strutture della sanità provinciale e un'opportunità di collaborare al miglioramento dei servizi sanitari.

**Numero Verde 800447722**

Ufficio URP di Bergamo - Via Borgo Palazzo 130 [urp@ats-bg.it](mailto:urp@ats-bg.it)

Ufficio Pubblica Tutela Bergamo - Via Gallicciolli, 4 [upt@ats-bg.it](mailto:upt@ats-bg.it)

Tel. 035/385296 fax 035/385313



carta dei servizi

R.S.A.

CAPROTTI ZAVARITT



## area sanitaria

L'assistenza sanitaria degli ospiti è garantita da un direttore sanitario che si avvale della collaborazione dei medici presenti in struttura, da lunedì a venerdì mattina e pomeriggio, comunque reperibili tutti i giorni della settimana 24 ore su 24.

I medici sono disponibili per colloqui con ospiti e familiari nei giorni e negli orari indicati all'esterno dell'ambulatorio medico/infermieristico.

Per particolari situazioni cliniche sono previste consulenze e visite specialistiche in loco. Qualora se ne manifesti l'esigenza, il paziente viene trasferito in ambulanza in ospedale, dandone immediato avviso ai parenti di riferimento. Il costo del trasporto dell'ospite è a carico della RSA per pazienti su posti accreditati e a contratto.

Al coordinatore infermieristico fanno capo infermieri, operatori socio sanitari (OSS), ausiliari socio assistenziali (ASA) e fisioterapisti. L'assistenza erogata prevede la presenza di personale infermieristico 24 ore su 24, in modo da garantire la puntuale e precisa attuazione del PAI, concordato precedentemente dall'equipe sanitaria che ha visitato l'ospite al suo ingresso in struttura, nonché la scrupolosa applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche definite dal personale medico. I familiari sono costantemente informati circa le linee di formazione del PAI, che sono invitati a sottoscrivere.

L'assistenza tutelare alla persona è affidata a OSS e ASA, che si occupano della cura e dell'igiene dell'ospite, concorrendo all'attuazione dei PAI concordati.

Le prestazioni riabilitative sono svolte da fisioterapisti che esercitano in una palestra attrezzata, a cui l'utente può accedere quotidianamente, come da prescrizione del fisiatra della Casa.

I trattamenti, anche con l'ausilio di attrezzature elettromedicali, possono essere effettuati su pazienti allettati.



## carta dei servizi **R.S.A.**

**CAPROTTI ZAVARITT**



### area alberghiera

La ristorazione, che prevede menu differenziati secondo le stagioni, come da allegato alla presente Carta dei Servizi, offre la possibilità di scelta tra due primi piatti, due secondi e tre contorni, con uguale e bilanciato apporto nutrizionale.

Su indicazione del medico, vengono concordate diete particolari in base alle necessità degli ospiti o alle loro patologie. I pasti principali vengono serviti in sale da pranzo differenziate secondo le diverse esigenze assistenziali degli ospiti. La prima colazione e la merenda sono servite in sala the. In particolari situazioni di salute i pasti possono essere serviti in camera. ASA e OSS si occupano della somministrazione dei pasti e aiutano gli ospiti che presentano difficoltà nell'alimentarsi autonomamente.

La RSA dispone di 62 posti letto in 50 camere: 34 singole, 12 doppie e 4 singole con bagno in comune per due utenti. Alcune stanze sono dotate di terrazzo, tutte dispongono di sistema di chiamata dal letto, presa per televisione, telefono, impianto di climatizzazione.

I letti dispongono di tutti gli accorgimenti idonei a garantire il massimo confort all'ospite.

In accordo con la Direzione è possibile utilizzare arredi personali, in modo da ricreare nella propria stanza un ambiente familiare.

Il personale adibito alle pulizie provvede quotidianamente all'igienizzazione e pulizia dei locali comuni, delle camere e al cambio della biancheria da bagno.

La struttura dispone di ampio e luminoso soggiorno, sala con televisione e impianto di ascolto musica, salone polivalente con annessa biblioteca e pianoforte, sala per attività manuali, salottini di ritrovo, ampie terrazze coperte e arredate, bagni per i visitatori. Vi sono inoltre una sala culto e una camera ardente. Il vasto parco che accoglie la struttura è godibile dagli ospiti e dai loro accompagnatori, che possono apprezzare le aree verdi collegate da sentieri asfaltati, facilmente percorribili dalle carrozzine. Sul retro della casa è disponibile un ampio parcheggio.





carta dei servizi

R.S.A.

CAPROTTI ZAVARITT



## area sociale

Nella vita della Casa, oltre al benessere fisico, si pone particolare accento al benessere psicologico: è importante che le ore trascorse siano occupate da attività che impegnino e che stimolino l'interesse e la partecipazione dell'ospite. L'educatore rappresenta la figura di riferimento nell'organizzazione e conduzione di attività e di eventi, fondamentali per promuovere la vita di relazione all'interno della Casa. Un calendario esposto nelle bacheche informa circa le varie proposte della settimana, quali attività manuali e creative, proiezioni di film, concerti di musica classica e tradizionale, giochi di società, lettura di libri e giornali.

La programmazione viene modulata sugli aspetti più caratteristici delle stagioni dell'anno. Rappresentano momenti particolarmente gioiosi le ricorrenze più significative e i compleanni degli ospiti, festeggiati collettivamente una volta al mese.

I volontari dell'Associazione Amici della Casa di riposo affiancano, con la loro quotidiana presenza, l'educatore nella proposta e gestione delle attività ricreative e culturali.

Per mantenere vivo il legame con la realtà del mondo esterno e del precedente vissuto, si favoriscono visite di scolaresche, cori e bande musicali e si organizzano uscite per visitare mostre, recarsi al mercato settimanale, assistere a spettacoli teatrali, godersi una passeggiata nel verde o pranzare in trattoria.

## giornata tipo

La giornata dell'ospite inizia con tempo dedicato all'igiene personale, con l'assistenza degli operatori, a cui segue la colazione del mattino, servita dalle ore 8 in poi.

Alle ore 10 vengono offerte bevande calde o fredde, a seconda della stagione; l'ospite ha quindi la possibilità di partecipare alle attività ricreative pianificate per quella giornata, dedicarsi a sedute ginniche o sottoporsi a trattamenti fisioterapici.

Dalle ore 12 viene servito il pranzo nelle diverse sale predisposte per le singole esigenze. Sino alle ore 15 viene lasciato tempo libero per il riposo e per le attività individuali. Dopo il momento dedicato all'igiene personale, dalle ore 15,30 viene offerta la merenda.

L'animazione occupa le ore precedenti la cena: si tratta di attività collettive finalizzate al coinvolgimento del maggior numero di ospiti, naturalmente lasciando completa libertà di scelta tra le proposte a cui aderire. Dalle ore 18.30 viene servita la cena; gli ospiti, verso le 20, vengono accompagnati nelle loro camere e preparati per la notte.





carta dei servizi

**R.S.A.**

**CAPROTTI ZAVARITT**



## assistenza religiosa

La Casa si adopera affinché ciascun ospite possa fruire, all'interno dell'Istituto, di assistenza religiosa nelle forme proprie alla confessione di appartenenza. Ospiti e parenti sono tenuti a prendere visione dell'apposito Regolamento di accompagnamento spirituale, predisposto dalla Casa.

## risoluzione del contratto

Sia l'ospite, sia la Casa hanno il diritto di risolvere il rapporto con un preavviso di almeno 15 giorni. Nell'eventualità che l'ospite non rispetti tale termine, sarà tenuto al pagamento del periodo previsto. Nel caso di comportamenti che turbino gravemente la buona armonia della Casa, la Direzione può risolvere il rapporto con effetto immediato.

In caso di decesso tutte le spese sono a carico della famiglia o dei garanti. Gli effetti personali saranno messi a disposizione degli aventi diritto. Dopo il primo mese di degenza, in caso di decesso, dalla retta pagata per il mese in corso verrà trattenuto l'equivalente di una settimana, a titolo di rimborso per i lavori di ripristino della stanza. Nel caso in cui non si provveda a liberare la camera dagli effetti personali dell'ospite entro il mese di fine rapporto, sarà concordato con la Direzione il pagamento parziale della retta.

Nel caso l'ospite debba essere trasferito ad altro servizio della Casa o presso altra Struttura, la continuità delle cure viene assicurata con lettera di dimissione, scheda bisogni alla dimissione, dimissione riabilitativa, come espressamente richiamato dal Prot. "Dimissione Ospite".



## carta dei servizi

CAPROTTI ZAVARITT



## Ulteriori servizi

### Interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili:

Regione Lombardia prevede interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili, come da delibera 2942 del 19 dicembre 2014. La nostra Casa ha deciso di aderire alle seguenti misure:

- **MISURA DI "RESIDENZIALITÀ LEGGERA"** - Questa misura è rivolta alle persone che abbiano compiuto 60 anni, in condizioni di fragilità/parziale autosufficienza, che provengano dal proprio domicilio o anche da RSA qualora la valutazione riscontri condizioni che lo consentano.
- **MISURA di "RSA APERTA"** - Questa misura è rivolta a persone non autosufficienti che abbiano compiuto 75 anni o affette da malattia di Alzheimer o da altra forma di demenza, certificata e caratterizzata da una documentata situazione di fragilità della rete di supporto familiare e sociale. La certificazione di demenza / Alzheimer deve essere fatta dalle UVA (Unità di Valutazione Alzheimer) o dallo specialista neurologo/geriatra operante in struttura accreditata.

Non sono destinatarie della Misura le persone con patologia psichiatrica.

La Misura è destinata alle persone che non usufruiscono di altri servizi della rete socio-sanitaria, ad eccezione dell'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI).

Per informazioni è possibile contattare il Centro di Assistenza Domiciliare (CeAD) del proprio territorio.

### **Poliambulatorio Specialistico**

La Casa, al suo interno, ha predisposto e attrezzato dei locali dedicati a poliambulatori. Vi operano medici specialisti in regime di libera professione; il servizio è rivolto alla cittadinanza e agli utenti dell'Istituto.

### **Corsi di ginnastica vertebrale**

I corsi tenuti da fisioterapisti, nella palestra dell'Istituto, sono rivolti ad utenza esterna.