



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.

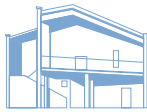
La Casa è certificata secondo norme UNI EN ISO 9001 e si avvale della collaborazione di società anch'esse in possesso della stessa certificazione; la Casa di riposo ha adottato in data 18/12/14 il Codice di Comportamento/Etico a cui tutto il personale è tenuto ad attenersi, consultabile sul sito della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

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.

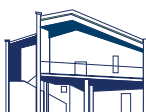




carta dei servizi

C.D.I.

CAPROTTI ZAVARITT



modalità di ammissione

Il CDI è dedicato a persone anziane con vario grado di non autosufficienza che, pur continuando a vivere in casa propria, in famiglia o sole, desiderino trascorrere la giornata all'interno di una struttura che consenta loro di usufruire di vari servizi socio-assistenziali.

L'offerta comprende: assistenza sanitaria e fisioterapica, igiene personale assistita, ristorazione, attività ricreative.

Il CDI è ospitato nella nuova ala della struttura ed è accreditato per accogliere 30 ospiti per 6 giorni alla settimana, da lunedì a sabato, dalle ore 9 alle ore 17. La Casa offre l'opportunità di estendere l'orario di frequenza presso il Centro e, in caso di necessità, di pernottare all'interno della struttura. Si può richiedere la permanenza notturna per un periodo massimo di un mese.

Per accedere al servizio è necessario presentare domanda di ammissione compilando un apposito modulo, che può essere ritirato in segreteria o scaricato dal sito www.caprotti-zavaritt.it.

Verificata da parte del medico responsabile l'idoneità all'ammissione, il nominativo del richiedente verrà inserito in una lista d'attesa che, oltre a considerare l'ordine cronologico di presentazione della domanda, prende in esame la gravità dei bisogni assistenziali e della situazione familiare e sociale.

Al momento dell'ingresso il personale infermieristico accoglie il nuovo utente, prendendo visione del piano terapeutico personale. Viene poi programmata una visita del medico della Casa per predisporre il Piano di Assistenza Individuale (PAI) con l'equipe socio-assistenziale e con il coinvolgimento dei familiari.



carta dei servizi

C.D.I.

CAPROTTI ZAVARITT



la retta comprende

- Servizio di assistenza sanitaria; valutazione periodica, in collaborazione con il medico di base, della situazione clinica dell'utente; somministrazione di terapie, medicazioni, trattamenti riabilitativi, fisiochinesiterapia; prenotazione di eventuali visite specialistiche e di esami di laboratorio.
- Sostegno e aiuto nelle attività della vita quotidiana, nell'alimentazione, nella cura e igiene personale, garantendo un bagno assistito settimanale.
- Colazione, pranzo e merenda.
- Ricreazione e animazione con proposte collettive, quali spettacoli, giochi, letture, attività manuali.

la retta non comprende

- Farmaci, esami ematochimici e strumentali, visite specialistiche e di medici esterni alla Casa.
- Presidi per l'incontinenza e ausili quali carrozzine, girelli, ecc..
- Trasporto dell'Ospite da e per il Centro.

servizi a pagamento forniti dalla Casa al puro costo

- Servizi di barbiere, parrucchiere, pedicure, manicure.
- Giornali e riviste.

La retta del CDI è ad accesso giornaliero e l'importo, deliberato ogni anno dal Comitato di gestione della Casa, è indicato all'Art.3 del Regolamento per gli Ospiti allegato alla Carta dei Servizi. La retta deve essere versata entro il giorno 5 del mese successivo a quello di riferimento. 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

C.D.I.

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, sempre identificabile tramite il cartellino con fotografia recante nome, cognome e qualifica;
- vedere rispettati i propri sentimenti di pudore e riservatezza.

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'intenzione di uscire dalla struttura nell'orario di permanenza presso il Centro (sia solo, sia accompagnato), comunicando l'ora prevista per il rientro;
- non assumere farmaci e alimenti di propria iniziativa.

giornata tipo

La giornata dell'ospite inizia, all'arrivo in struttura, con la colazione del mattino. Alle 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 nella sala dedicata. Sino alle ore 15 viene lasciato tempo libero per il riposo e per le attività individuali. Dalle ore 15,30 viene offerta la merenda. Dalle ore 16,30 viene programmato il rientro alle proprie abitazioni.



carta dei servizi

CAPROTTI ZAVARITT



C.D.I.

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.

E' 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

Ufficio Pubblica Tutela Bergamo - Via Gallicciolli, 4 upt@ats-bg.it

Tel. 035/385296 – Fax. 035/385313

risoluzione del contratto

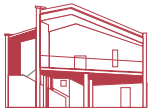
Sia l'ospite, sia la Casa hanno il diritto di risolvere il rapporto con un preavviso di almeno 7 giorni. In presenza di comportamenti che turbino gravemente la buona armonia della Casa, la Direzione può risolvere il rapporto con effetto immediato.

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.