

RESIDENZA
PER ANZIANI

Carta dei SERVIZI

RSA
VILLA SERENA
PREDORE (BG)

UNIVERSIIS
Services, innovation and people



Indice

- pag. 4 CHI SIAMO
- pag. 7 L' ENTE GESTORE
- pag. 9 FINALITÀ E DESCRIZIONE
- pag. 10 STRUTTURA ORGANIZZATIVA
- pag. 12 MODALITÀ DI AMMISSIONE, DI PRESA IN CARICO E DI DIMISSIONE
- pag. 18 MODELLO ASSISTENZIALE
- pag. 19 ÉQUIPE MULTIPROFESSIONALE
- pag. 20 QUALITÀ DELL'ASSISTENZA
- pag. 20 LINEE GUIDA, PROTOCOLLI E PROCEDURE
- pag. 20 FASCICOLO SANITARIO E SOCIALE (FASAS)
- pag. 21 PROGETTO INDIVIDUALE E PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO
- pag. 21 SCHEDA OSSERVAZIONE INTERMEDIA ASSISTENZA (S.OS.I.A.)
- pag. 22 TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'ANZIANO E DELLA SUA FAMIGLIA
- pag. 22 SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE
E SISTEMA DI RENDICONTAZIONE DEI RISULTATI
- pag. 23 RICHIESTA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SANITARIA
- pag. 23 ASSISTENZA SPIRITUALE
- pag. 24 GIORNATA TIPO DELLA CASA
- pag. 26 MENÙ TIPO
- pag. 27 MODALITÀ DI ACCESSO E DI VISITA, USCITE
- pag. 28 SERVIZI OFFERTI
- pag. 31 INFORMAZIONI GENERALI
- pag. 32 RECAPITI E COME RAGGIUNGERCI



*Il Servizio come Missione:
un'attenzione continua,
per un'affettuosa accoglienza.*



CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA PER ANZIANI RSA VILLA SERENA
PREDORE (BG)

Chi siamo

Il Servizio come Missione: un'attenzione continua, per un'affettuosa accoglienza.

La **Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) per anziani Villa Serena** è nata dall'iniziativa della Parrocchia di Predore - da sempre protagonista di attività né occasionali, né limitate, ma finalizzate a risolvere problemi di vero disagio sociale.

L'intento di fondo con il quale la Parrocchia ha concepito sin dall'inizio la Residenza è stato quello di realizzare una "Casa di accoglienza", in cui fosse possibile toccare con mano una realtà di persone e una **trama di rapporti operosi** che, per quanto condizionati dal limite umano, sono **mossi dal desiderio di accogliere fino in fondo la dignità e l'umanità di numerose persone e famiglie, condividendone la sofferenza ed i problemi.**

La Parrocchia dopo aver scelto l'Ente Gestore della RSA, attraverso requisiti che assicuravano il possesso di adeguata esperienza per condurre in modo finanziariamente corretto ed efficiente, oltre che organizzativamente e qualitativamente soddisfacente la struttura, senza dimenticare, anzi valorizzando in modo primario, l'ispirazione cristiana cui si richiamano i valori su cui poggia tutta la sua opera.

In rispondenza ai criteri sopra enunciati, a far data dal mese di gennaio 2005, la Parrocchia ha scelto di affidare la gestione del **presidio ad Universiis Società Cooperativa Sociale (ente non profit), con sede a Udine, già presente in provincia di Bergamo anche nella gestione di altre strutture per anziani.**

Universiis pertanto è anche titolare dell'accreditamento regionale e quindi sottoscrittore del relativo contratto di fornitura dei suddetti servizi con l'ATS di Bergamo.



L'Amministrazione competente, tuttavia, mantiene il suo ruolo di supervisore e controllo del buon andamento e della rispondenza degli standard gestionali e di qualità alle caratteristiche del progetto pattuito con Universiis, nel mantenere viva la sua attenzione verso i familiari, gli ospiti, gli operatori, i volontari e la cittadinanza, in modo da recepirne con prontezza le istanze più significative relative alla vita della RSA e la promozione di nuovi servizi secondo le necessità emergenti nell'ambiente.

La presente **Carta dei Servizi** ha lo scopo di fornire le informazioni e le caratteristiche più importanti relative alla struttura, all'organizzazione e, in generale, al funzionamento della Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "Villa Serena" di Predore (BG), nonché di rappresentare uno strumento che consenta agli ospiti, familiari e referenti istituzionali di partecipare al processo di valutazione e miglioramento della qualità dei servizi.

Il nostro impegno è sempre rivolto a mantenere viva l'attenzione verso i famigliari, gli ospiti, gli operatori, i volontari e la cittadinanza, per proporre nuovi servizi secondo le necessità emergenti.

Gli argomenti contenuti sono in linea con quanto previsto dalla normativa regionale di riferimento per tutte le RSA Accreditate con il Servizio Sanitario della Regione Lombardia.

Ulteriori precisazioni e approfondimenti, anch'essi rispondenti a norme di leggi regionali, sono riportati negli allegati.

RECAPITI

RSA "VILLA SERENA"

Via Arrio Muciano, 26 – 24060 Predore

(BG) Tel: 035 938244

E-mail: predore@universiis.com

LE NORMATIVE VIGENTI A CUI SI ISPIRA LA VITA DI COMUNITÀ

Modello organizzativo

La RSA si impegna a non compiere, né agevolare alcun atto che possa in alcun modo integrare gli estremi di uno o più reati previsti dal D.lgs. 231/2001 e successive modifiche ed integrazioni e richiede a tutte le proprie controparti la presa visione dei contenuti del Modello Organizzativo e Gestionale e del Codice Etico adottati dalla Rsa (esposti in RSA e pubblicati nel sito internet www.universiis.com) assumendo l'obbligo di conformarsi ad essi in tutti i rapporti con la RSA.

È richiesto alle controparti di segnalare tempestivamente all'Organismo di Vigilanza della RSA qualunque situazione di cui venga a conoscenza, nei rapporti con la RSA, che possa avere rilevanza ai sensi dell'applicazione del D.lgs. 231/2001 o del Codice Etico.

Il trattamento dei dati degli eventuali soggetti segnalanti e segnalati avviene nel rispetto della Legge.

- LA TUTELA DELLA PRIVACY (LEGGE 679/2016)
- IL FUMO (LEGGE 584/75 ELEGGE 3 DEL 16/01/2003)
- IL TRATTAMENTO DEGLI IMPIANTI (HACCP D.LVO 193/07)
- IL RISPETTO DELL'AMBIENTE (D.LVO 152/2006)

Gli argomenti contenuti sono in linea con quanto previsto dalla normativa regionale di riferimento per tutte le RSA accreditate con il Servizio Sanitario della Regione Lombardia. Ulteriori precisazioni e approfondimenti, anch'essi rispondenti a norme di legge regionali, sono riportati negli allegati.

L'Ente Gestore

L'ENTE GESTORE DELLA RSA VILLA SERENA È UNIVERSIIS SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE, NATA AD UDINE NEL 1993.

Universiis opera in tutto il territorio nazionale come soggetto "no profit" a capitale privato, nella gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari rivolti ad anziani (RSA e Centri Diurni), minori, disabili (RSD) e persone con disagio psichico (Comunità Protette e Centri Diurni). Tali iniziative rispondono al bisogno di cura e assistenza di migliaia di persone attraverso l'opera di più di 2.000 collaboratori.

RECAPITI UNIVERSIIS SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Via Cividina, 41/A - 33100 Udine (UD) - Tel: 0432 478382 - Fax: 0432 478345

E-mail: universiis@universiis.com - Sito internet: www.universiis.com

Mission

Per rendere concreta la propria visione, Universiis si impegna a perseguire i seguenti obiettivi:

- Procurare ai soci continuità di occupazione lavorativa, contribuendo al miglioramento delle loro condizioni economiche, sociali e professionali tramite l'esercizio in forma associata dell'impresa
- Proporre ai clienti progetti e servizi innovativi, finalizzati al **miglioramento** delle loro condizioni di vita e basati sui valori della cooperativa, attraverso la valorizzazione del contributo di tutti i soci.
- Assicurare la qualità e un eccellente servizio agli utenti mediante la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali e educativi.

Saper ascoltare, prevenire il disagio sociale, offrire servizi adeguati ed efficaci, perseguire sempre e comunque il miglioramento e la promozione delle condizioni di vita: questi i nostri propositi, che si traducono operativamente nell'intento di avvicinare il più possibile, nel rispetto della persona, le nostre risposte ai bisogni degli utenti.

Codice Etico

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 3540 del 30/5/2012, la Cooperativa Sociale Universiis è dotata di un proprio Codice Etico che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti ecc.). Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni previste dal Modello Organizzativo (D.lgs. 231/2001), il sistema di autodisciplina aziendale. Contestualmente il Consiglio ha proceduto alla nomina dell'Organo di Vigilanza. Il Codice Etico è affisso nella bacheca della Reception, è disponibile per la consultazione oppure può essere scaricato dal sito internet di Universiis: **www.universiis.com**

DATI IDENTIFICATIVI

La Residenza Villa Serena di Predore (BG) è una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) per anziani e nasce su iniziativa delle Comunità di Predore (BG).

È stata autorizzata al funzionamento dalla **Provincia di Bergamo** con determinazione dirigenziale n. 1860 del 10 maggio 2004.

La struttura è stata inoltre accreditata dalla **Regione Lombardia** con DGR n. 255 del 14 luglio 2010 per 22 posti letto a contratto e con Delibera ATS n. 840 del 09 ottobre 2015 per altri 3 posti.

Per un totale di 25 posti letto a contratto.

Finalità e descrizione

La RSA Villa Serena è stata progettata per **rispondere in maniera globale alle finalità di cura geriatrica e di accoglienza di persone anziane con età uguale o superiore a 65 anni** che presentino una delle seguenti situazioni di bisogno (o una combinazione di esse):

- deficit più o meno gravi nell'autonomia personale;
- presenza concomitante di 2 o più malattie ("comorbilità");

La RSA, infatti, è in grado di fornire in maniera continuativa assistenza, cure sanitarie, cicli di fisioterapia e attività di animazione e socializzazione atte a mantenere e/o a rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana, favorendo al massimo la continuità dei rapporti affettivi con la famiglia di provenienza.

La RSA è collocata al centro di Predore ed è affacciata sul lago d'Iseo, non essendo molto distante dal casello dell'autostrada Milano - Venezia, uscita Palazzolo sull'Oglio, è facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici, sia in automobile.

Tutta la struttura, disposta su due piani, è provvista, sia all'interno che all'esterno, di segnaletica chiara ed esauriente per l'accesso ai locali di degenza ed ai servizi, nonché ai bagni assistiti.

Al piano terra e al primo piano si trovano le camere di degenza con 11 camere doppie e 3 camere singole, tutte luminose, spaziose e curate in quanto a comfort e sicurezza.

Sono inoltre dotate di:

- letti sanitari e di materassi antidecubito e ignifughi;
- attacco per gas medicale;
- dispositivo di chiamata per il personale al letto.

Al piano terra sono ubicati: la Reception, un'accogliente chiesetta, una sala polivalente, un angolo ristoro (con distributore per l'erogazione di bevande calde), in cui gli ospiti possono trascorrere liberamente la giornata ed eventualmente partecipare alle attività di animazione, la cucina e la sala da pranzo, la sala polivalente con area lettura e socializzazione, il locale parrucchiera, la segreteria. Al primo piano sono ubicati: lo studio medico, la palestra, l'infermeria e la tisaneria.

Nel seminterrato i locali di servizio.

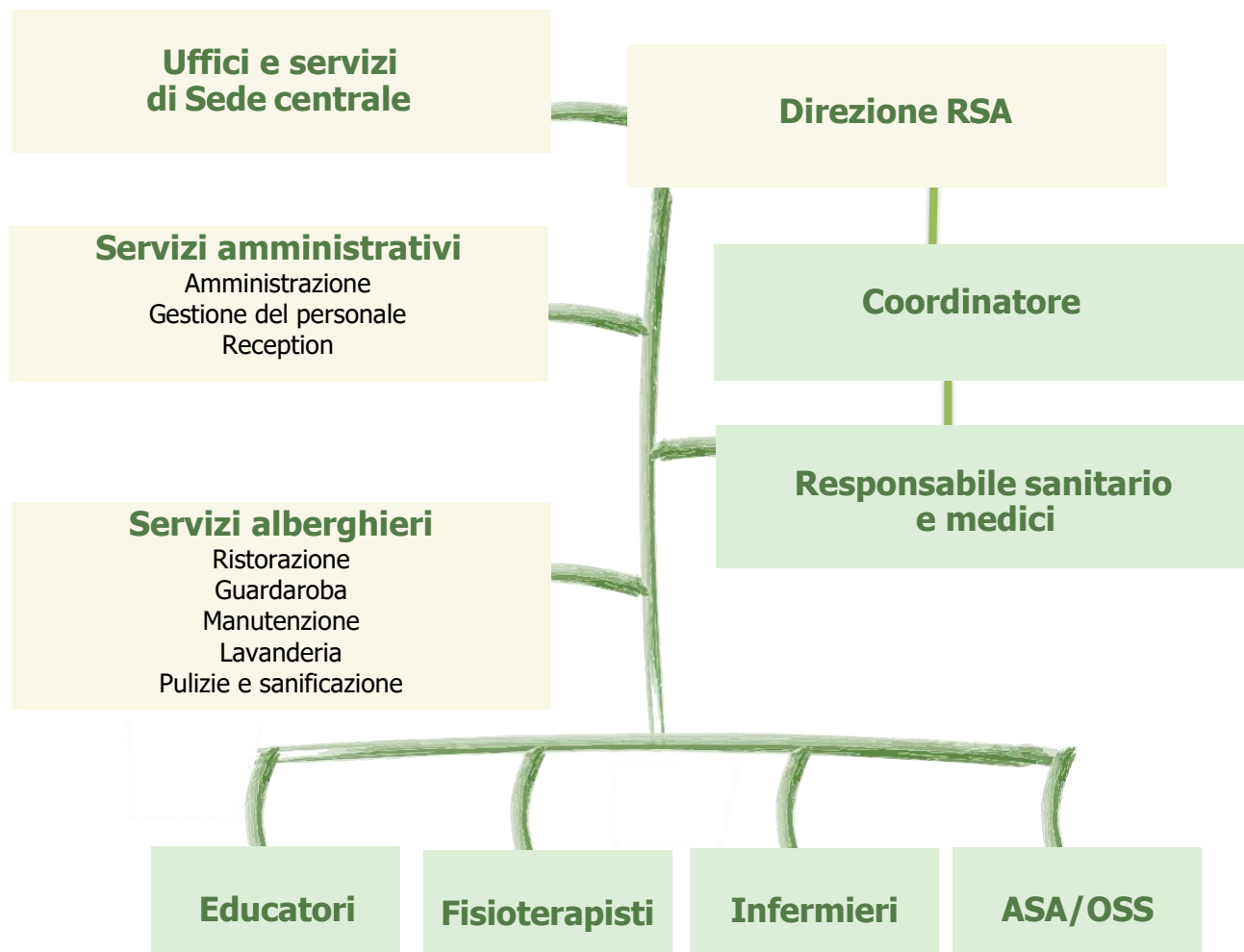
Da notare infine che la RSA è circondata da **un ampio giardino vista lago**, per le passeggiate all'aperto che, nei mesi estivi, viene attrezzato con ombrelloni.

Struttura organizzativa

Tutte le figure professionali presenti nelle aree in verde dell'organigramma che segue dipendono funzionalmente dal responsabile sanitario o, in sua vece, dai medici; ciò significa che, pur rispondendo al Direttore della Struttura per tutti gli aspetti generali, contrattualistici e di organizzazione del lavoro, sono tenuti a seguire le indicazioni del responsabile sanitario per ciò che riguarda le decisioni e le attività afferenti l'area sanitaria e tutte le attività assistenziali (prevenzione, diagnosi e cura degli ospiti) in cui sono coinvolti.

Tutti gli operatori sono chiaramente identificabili grazie a un cartellino di riconoscimento (posto sugli abiti di servizio) che ne riporta fotografia, nome, cognome e qualifica professionale. **È sempre possibile incontrare i Responsabili dei Servizi, vedi "allegati alla Carta dei Servizi", previo appuntamento: tel. 035 938244.**

L'equipe organizzativa della struttura si avvale di funzioni e uffici specifici presso la sede dell'ente gestore, per le rispettive competenze, ed in primo luogo del supporto del Responsabile di Servizio, ruolo intermedio preposto a fornire gli indirizzi gestionali generali ed il know how della cooperativa.



Modalità di ammissione, di presa in carico e di dimissione

AMMISSIONE

È fondamentale fornire a chi intende avviare la domanda di inserimento le informazioni utili per una scelta basata su una **conoscenza completa dei servizi** interni alla RSA e delle condizioni che regolano il rapporto tra l'ospite, i suoi familiari e la RSA stessa con i rispettivi uffici, personale, servizi, organizzazione e regole.

Le fasi in cui si articola questo processo sono le seguenti:

- primo contatto: richiesta di informazioni e della modulistica;
- restituzione della modulistica compilata;
- valutazione della domanda;
- visita della RSA;
- colloquio per la raccolta dei dati sociali;
- inserimento nella lista di attesa.

Primo contatto

Il primo contatto avviene attraverso il Servizio Amministrativo, presso il quale sono disponibili la **domanda di ammissione, il questionario medico e la Carta dei Servizi**.

Il personale è disponibile a fornire indicazioni sulla compilazione degli stessi.

Visita della Casa

La visita della RSA avviene previo **appuntamento** ed il personale incaricato è altresì disponibile a fornire le indicazioni necessarie per formalizzare la domanda.

Modulistica

Per poter attivare la pratica di ingresso si richiede la restituzione di:

- domanda di ammissione (modello unico ATS di Bergamo) debitamente compilata e sottoscritta dalla persona interessata al ricovero o dal familiare e/o curatore della stessa;
- Scheda sanitaria compilata e sottoscritta dal medico curante/ospedaliero;
- Scheda di valutazione sociale;
- fotocopia della Carta di identità dell'ospite;
- fotocopia del Codice fiscale.

Per persone affette da Alzheimer o altre demenze correlate a gravi turbe del comportamento è necessario produrre certificato rilasciato da Enti preposti (UVA, CRA) attestante le patologie suddette.

La modulistica per la presentazione della domanda è altresì reperibile:

sul sito messo a disposizione dall'ATS per la gestione della lista d'attesa

<https://www.ats-bg.it/documents>

Una volta compilati, tali documenti possono essere consegnati agli Uffici, oppure inviati via mail all'indirizzo predore@universiis.com

Valutazione della domanda di ammissione

L'accettazione della domanda è sottoposta a una valutazione d'idoneità effettuata dal Direttore Sanitario della Struttura.

Dopo aver visionato la scheda sanitaria e la documentazione medica prodotta, altre informazioni potranno essere richieste al medico inviante da parte del medico della RSA; questi potrà richiedere una visita di accertamento della condizione di salute prima di acconsentire al ricovero.

Inserimento nella lista d'attesa

L'inserimento in lista di attesa avviene dopo aver raccolto la documentazione come so esposto e averne verificato la congruità e dopo aver terminato il colloquio intermedio.

I criteri con i quali il Direttore, sentito il parere del Direttore Sanitario, stabilisce

l'ordine di priorità delle ammissioni delle persone in lista d'attesa, sono i seguenti:

- residenza nel Comune di **Predore**;
- data d'iscrizione nella lista d'attesa;
- residenza nella Regione Lombardia, come previsto dalla normativa sull'accreditamento;
- complessità della situazione legata a un grave bisogno di rilievo socio-sanitario assistenziale;
- idoneità dell'ospite all'inserimento in un nucleo ove è disponibile un posto letto;

Quando si rende disponibile un posto letto, il Servizio Amministrativo della RSA, contatta l'interessato - ovvero la persona che firmerà il contratto (detto di seguito il "contraente") e concorda la data di ingresso dell'ospite.

In tale occasione il contraente dovrà portare con sé e consegnare all'Ufficio Amministrativo la seguente documentazione:

- carta di identità dell'ospite;
- fotocopia della carta di identità del contraente;
- codice fiscale dell'ospite;
- fotocopia del codice fiscale del contraente;
- fotocopia del verbale o della domanda di invalidità dell'ospite;
- tesserino di esenzione dal ticket dell'ospite;
- carta Regionale dei Servizi SISS;
- certificato di residenza dell'ospite;
- certificato di residenza del contraente;
- dichiarazione sostitutiva atto di notorietà del contraente.
- certificato elettorale dell'ospite.

Chiariti tutti gli aspetti contrattuali e raggiunto l'accordo, entrambe le parti sottoscrivono il contratto.

PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

Fissato il giorno e l'orario di ingresso dell'anziano in RSA, il responsabile sanitario e un infermiere referente, in base a tutte le informazioni raccolte, valutano quale può essere la compagnia più idonea per il nuovo ospite, definendo così quale camera e quale posto a tavola assegnargli. Di norma non si effettuano ricoveri nei giorni di sabato, di domenica e nei festivi. Stabilito ciò, la Coordinatrice prepara una Scheda informativa di accoglienza del nuovo ospite portando a conoscenza degli operatori interessati delle caratteristiche del nuovo ingresso.

Il giorno dell'ingresso, l'ospite e i suoi familiari vengono accolti da un'équipe di accoglienza composta da: direttore, medico, infermiere, fisioterapista, personale ausiliario, educatore e servizio Amministrativo.

Il medico, assistito dal personale sanitario e assistenziale, raccoglie dai familiari e, ove possibile, dall'ospite stesso, l'anamnesi e le abitudini dell'anziano compilando la scheda di Valutazione multidimensionale d'ingresso (stilata dal medico) che costituisce un "Piano Assistenziale Individualizzato di ingresso" (si veda più avanti).

Tali informazioni vengono iscritte nel **Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS)** dell'ospite, destinato a documentare e a riprodurre una "fotografia" il più possibile completa delle condizioni di salute dell'ospite al momento dell'ingresso e nel corso di tutta la sua permanenza in RSA. Contestualmente, ciascun operatore, a seconda della propria sfera di competenza professionale, attiva le schede di valutazione di sua pertinenza, garantendone il completamento entro i primi 3-4 giorni. L'ospite poi viene accompagnato nella sua nuova camera dove verranno riposti e sistemati oggetti, indumenti e biancheria personale negli appositi spazi.

Gli operatori, a loro volta, seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento cercando di facilitarne un naturale inserimento nella vita della RSA, di comprenderne i bisogni e di risolverne eventuali problemi. Successivamente, nel rispetto del suo stato psicofisico e in modo graduale, l'ospite viene accompagnato per una prima conoscenza del reparto di appartenenza e degli altri ospiti già presenti, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli interrelazioni personali.

Nel corso dei successivi 15 giorni tutti i componenti dell'équipe multiprofessionale concorrono a definire il **Progetto Individuale (P.I.)** e il **Piano Assistenziale individualizzato (P.A.I.)**, finalizzati a rilevare storia, bisogni, problemi e propensioni dell'ospite, in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura (generali e specifici), con i relativi interventi, strumenti indicatori ed esiti. Tale piano viene rinnovato semestralmente o al verificarsi di cambiamenti significativi delle condizioni biopsicosociali dell'ospite.

In tali occasioni, come da normativa vigente, il **Progetto Individuale** e il **Piano Assistenziale individualizzato (P.A.I.)** verranno presentati ai familiari dell'ospite e, ove possibile, all'ospite stesso, per essere con loro condiviso e da loro sottoscritto.

N.B. All'ingresso dell'ospite presso la RSA la responsabilità di garantirgli l'assistenza e le cure nell'intervento sanitario di primo livello è affidata ai medici dell'équipe socio sanitaria della RSA. Nei confronti del Medico di Medicina Generale (MMG) ovvero del "medico di famiglia", di conseguenza, viene attivata la pratica di "cambio medico".

A tutela dei diritti delle persone assistite, la Direzione consegna e illustra ai familiari e all'ospite l'apposito modulo **"Informativa per il trattamento dei dati personali"** (con le relative richieste di consensi informati "generici" relativi alle cure, allo scatto di fotografie/ ripresa di immagini, alla comunicazione delle notizie cliniche), precisando loro che, per alcuni specifici atti sanitari (quali, ad esempio, contenzione, vaccinazione ecc.), è prevista invece la sottoscrizione di un apposito consenso informato (DGR 1765/2014).

DIMISSIONI

L'inserimento in RSA, sempre più frequentemente, avviene in funzione di problemi specifici e quindi può essere temporaneo. La dimissione può avvenire quindi:

- per superamento del problema specificato e quindi riacquisizione dell'autonomia personale;
- per avvicinamento all'abitazione dei familiari nella ricerca di facilitazioni relazionali ed affettive con gli stessi;
- per un giudizio di non adeguatezza della RSA alle problematiche ed alle necessità della persona;
- per cessazione con disdetta.

In caso di dimissioni volontarie dell'ospite, si richiede un **preavviso scritto**, da consegnare all'Ufficio Amministrativo **almeno 15 giorni prima** in modo che il personale competente possa programmare un eventuale nuovo inserimento. Di norma non si effettuano dimissioni nei giorni di sabato e nei festivi.

Alla dimissione/trasferimento si consegnano al familiare di riferimento:

la relazione sanitaria di dimissione e tutta la documentazione sanitaria e assistenziale necessaria od opportuna per garantire la continuità assistenziale delle cure in caso di trasferimento in altra struttura o al domicilio;

- i documenti personali (tessera sanitaria, carta Regionale dei Servizi SISS, carta d'identità; il libretto di esenzione e il certificato elettorale);
- gli effetti personali.

Modello assistenziale

Il modello organizzativo attraverso il quale sono realizzati i servizi (assistenziali e non) nella RSA Villa Serena, trae il suo fondamento valoriale dalle indicazioni della Dottrina Sociale della Chiesa nonché dalla declinazione particolare che essi hanno trovato nei principi ispiratori della RSA Villa Serena.

Per questo, nella impostazione e nella realizzazione delle attività, viene attribuita una posizione centrale al rispetto e alla dignità di ogni persona e si valorizza l'appartenenza alla famiglia di riferimento dell'ospite. Gli operatori, infatti, si concepiscono come collaboratori della famiglia, dando continuità alla sua naturale solidarietà, in un'ottica di sussidiarietà e di corresponsabilizzazione nella cura dell'anziano.

Inoltre, la Residenza Villa Serena garantisce mediamente l'erogazione di **1.098 minuti settimanali di assistenza a tutti gli ospiti**, da parte delle varie figure professionali (socio-sanitarie) che, come di seguito illustrato, lavorano in équipe utilizzando strumenti e modalità oggettivi e condivisi, mirati a favorire livelli di qualità dell'assistenza valutabili e omogenei. Tale "standard", non solo rispetta pienamente quanto previsto dalla normativa regionale di riferimento (per le strutture accreditate dalla Regione Lombardia), ma **lo supera di circa il 20% garantendo una "qualità supplementare"**.

Équipe multiprofessionale

In coerenza con la mission di Universiis e nel rispetto delle norme vigenti, nella RSA Villa Serena si promuove un approccio multiprofessionale nella presa in carico della persona anziana, al fine di rispondere globalmente al suo personale bisogno.

Il lavoro dell'équipe è finalizzato soprattutto al perseguimento del benessere e della salute della persona.

L'équipe multiprofessionale è composta da:

- Direttore Sanitario
- Medici (servizio medico)
- Coordinatrice
- Infermieri (servizio infermieristico)
- Operatori Socio Sanitari (OSS) e/o Ausiliario socio assistenziale (ASA/servizio ausiliario socio assistenziale)
- Fisioterapisti (servizio di fisioterapia)
- Educatori (servizio di animazione)
- Direttore (servizio di direzione)

Il ruolo di ciascuna delle figure professionali sopra citate è chiaramente desumibile dalla descrizione dettagliata dei rispettivi servizi di appartenenza riportata negli "Allegati alla Carta dei Servizi".

Qualità dell'assistenza

Le modalità di lavoro, gli strumenti e i documenti di seguito illustrati sono previsti dalla **normativa regionale lombarda** sull'accREDITAMENTO delle RSA. Essi costituiscono oggetto di formazione del personale sanitario e socio assistenziale della RSA e, al fine di **garantirne l'aggiornamento** nonché l'effettiva capacità di supportare gli operatori nel rispondere correttamente e puntualmente agli specifici bisogni assistenziali e terapeutici degli ospiti, vengono periodicamente rivisti. Eccezion fatta per uno di essi - la Scheda di Osservazione Intermedia dell'Assistenza (S.OS.I.A.), di esclusiva pertinenza della **Regione Lombardia** - gli altri sono stati sviluppati con l'obiettivo di rendere i processi di cura:

- omogenei nelle diverse RSA di Universiis e integrati;
- coerenti con gli indirizzi scientificamente validati;
- osservabili e valutabili sotto il profilo della qualità.

Linee guida, protocolli e procedure

Sono il riferimento attraverso il quale il personale medico, infermieristico e ausiliario svolge la propria specifica attività; sono custodite e **facilmente reperibili dal personale nei nuclei abitativi**. Sono riferite ai seguenti aspetti dell'assistenza: somministrazione degli alimenti e delle bevande agli ospiti; igiene intima e igiene personale nel rispetto della privacy; gestione incontinenza; prevenzione delle cadute; prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito; strumenti di tutela, rilevazione e monitoraggio trattamento del dolore. Sono in continuo aggiornamento linee guida, protocolli e procedure relative anche ad altre tematiche assistenziali e sanitarie.

Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS)

Il FaSaS è lo strumento per la **raccolta di tutta la documentazione** prodotta dall'équipe multi professionale attiva all'interno della RSA allo scopo di consentire e documentare la valutazione dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali di ogni singolo ospite: raccolta dati sociali, anamnesi medica, scale di valutazione, report di parametri infermieristici, monitoraggi sullo stato assistenziale. L'aggiornamento del fascicolo è costantemente presidiato dal Responsabile Sanitario della RSA in collaborazione con gli altri medici e il referente infermieristico. L'attivazione dello strumento viene effettuata all'ingresso del nuovo ospite. Nel suo complesso il FaSaS deve essere aggiornato almeno ogni due mesi e ogni qualvolta vi sia un cambiamento nella condizione dell'ospite.

Progetto Individuale e Piano Assistenziale individualizzato (P.I. e P.A.I.)

Il Progetto Individuale e il Piano Assistenziale individualizzato vengono stilati in riunione d'équipe a seguito di un'accurata analisi e valutazione delle caratteristiche e delle esigenze individuali dell'ospite; vi sono contenuti gli obiettivi dell'assistenza e tutte le indicazioni operative relative all'attività clinica e assistenziale e agli interventi di riabilitazione, di socializzazione e di condivisione con i suoi familiari, che lo sottoscrivono. Il P.I e il P.A.I., quindi, sono i documenti principali su cui ciascun membro dell'équipe basa il proprio lavoro. Ogni P.I e il P.A.I. vengono mantenuti, aggiornati e adattati alle varie necessità che di volta in volta possono presentarsi nel corso della permanenza dell'ospite presso la RSA, e comunque secondo le scadenze previste dalle norme di accreditamento, ovvero: ogni 6 mesi o al variare delle condizioni biopsicosociali dell'ospite o, comunque, al variare della sua "classe S.OS.I.A." - si veda paragrafo successivo.

Scheda Osservazione Intermedia Assistenza (S.OS.I.A.)

S.OS.I.A. significa Scheda Osservazione Intermedia Assistenza, è uno strumento messo a punto dalla Regione Lombardia attraverso criteri di validazione scientificamente riconosciuti a livello internazionale per consentire ai componenti dell'équipe multiprofessionale di una RSA di definire in modo corretto e oggettivo il grado di fragilità di ogni singolo ospite. La S.OS.I.A. può essere adottata solo dalle RSA accreditate con la Regione Lombardia e, pertanto, è stata adottata anche presso la RSA Villa Serena a seguito dell'accreditamento. Essa riporta: indicatori del grado di mobilità, cognitivà e comorbilità, sospensioni o riattivazioni del trattamento, criticità, ausili eventualmente utilizzati dall'ospite, diagnosi. Il risultato di tali valutazioni, effettuate dal responsabile sanitario della RSA, è un punteggio finale cui corrisponde un **grado di fragilità ovvero la cosiddetta "classe S.OS.I.A"** che, essendo riportata sull'omonima scheda, costituisce parte integrante del FaSaS e debito informativo della RSA (ovvero dell'Ente Gestore) nei confronti dell'ATS di competenza e della Regione Lombardia. Esistono 8 classi, corrispondenti ad un diverso livello di fragilità, raggruppate in tre macro classi che **determinano un diverso contributo economico giornaliero**. Tale contributo viene corrisposto dalla Regione all'Ente Gestore della RSA per la copertura delle spese sanitarie rientranti in quelle previste dal Servizio Sanitario Nazionale e sostenute a favore dell'ospite.

Tutela e partecipazione dell'anziano e della sua famiglia

Nel rispetto della normativa regionale lombarda sull'accreditamento e in coerenza con la mission di Universiis, anche la RSA Villa Serena promuove e garantisce la tutela della persona anziana e la partecipazione sua e dei familiari attraverso:

- il recepimento e la promozione della "**Carta dei Diritti della persona anziana**" (vedi "Allegati alla Carta dei Servizi"), riconosciuta ufficialmente dalla Regione Lombardia nel 1999 (Anno Internazionale dell'Anziano);
- la possibilità di esprimere in maniera personale pareri, di segnalare disfunzioni, di dare suggerimenti attraverso l'apposito **modulo disponibile in Amministrazione** (vedi "Allegati alla Carta dei Servizi");
- la possibilità di incontrare il direttore e i responsabili che presidiano i servizi della RSA;
- la possibilità di esprimere in maniera anonima un'opinione su tutti i servizi, con il **questionario di soddisfazione della clientela** (vedi "Allegati alla Carta dei Servizi") e di conoscere e condividere i risultati della rilevazione (vedi paragrafo successivo al presente);
- il **consenso informato per le cure e l'assistenza**, nonché l'informativa e il consenso al trattamento dei dati personali (vedi "Allegati al Contratto").

Sistema di valutazione della soddisfazione e sistema di rendicontazione dei risultati

Universiis è interessata a rilevare con sistematicità (almeno una volta all'anno) il **grado di soddisfazione di ospiti e familiari** e lo fa, oltre che stimolando il confronto aperto e continuo con essi, sottoponendo un **questionario e i moduli per la segnalazione di suggerimenti**, criticità e apprezzamenti – strumenti già citati nel paragrafo precedente - (vedi "Allegati alla Carta dei Servizi").

Di seguito sono illustrate le modalità con cui vengono sottoposti e raccolti i questionari di soddisfazione. Il questionario insieme a una lettera di presentazione firmata dal direttore, **viene consegnato dal personale dell'Amministrazione nel momento della visita agli ospiti**. Una volta compilato, il questionario (anonimo) viene riposto dal familiare in una cassetta postale presso la Reception.

Al termine dell'analisi dei dati viene strutturata una relazione (in forma di presentazione) riportante la sintesi dei risultati; tale relazione è valutata, commentata e discussa in un momento pubblico organizzato dalla RSA rivolto ai familiari.

Sulla base delle osservazioni di sintesi contenute nella presentazione dei risultati, nonché del riscontro che questi hanno avuto nel corso del suddetto incontro, vengono desunti i **percorsi prioritari di miglioramento da intraprendere, tenendo conto dei vincoli di fattibilità economica e organizzativa**. Per ciascuno dei percorsi individuati, Universiis si impegna a formulare apposite iniziative e/o progetti, coinvolgendo nella loro realizzazione gli interessati.

Richiesta documentazione amministrativa e sanitaria

L'ospite, i contraenti ed eventuali altri aventi diritto, possono accedere alla documentazione e agli atti loro riguardanti, secondo quanto disposto dalla DGR 3540/12 con particolare riferimento alla Legge 241/1990 e alla L.R. 1/2012, previa compilazione dell'apposito modulo da richiedere all'ufficio Amministrativo.

Assistenza spirituale

Nel pieno rispetto della libertà degli ospiti, si ritiene importante dare continuità e spazio alla loro esperienza religiosa. **Il parroco di Predore celebra settimanalmente la S. Messa, presso il salone presente al piano terra della RSA**, dando risalto a tutte le festività religiose e assicurando una presenza assidua e confortante per gli Ospiti e i familiari che lo desiderano.

Giornata tipo della RSA

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della RSA è articolata in modo tale da poter mantenere, entro limiti ragionevoli, **orari e modalità vicini alle abitudini degli anziani. Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di socializzazione.**

Oltre all'assistenza di base, a quella medica, infermieristica, riabilitativa e al sostegno relazionale, la **RSA Villa Serena offre un servizio di animazione**, in grado di mantenere e/o rafforzare le capacità cognitive, relazionali e motorie degli ospiti, migliorando così la loro qualità di vita e la gradevolezza del soggiorno.

Le attività proposte sono il più possibile vicine agli interessi reali delle persone presenti nella RSA, per **valorizzarne esperienze e capacità**. All'interno della vita della RSA vi sono inoltre particolari momenti di aggregazione cui tutti gli ospiti, in relazione alle proprie possibilità psicofisiche, sono invitati a partecipare, con il coinvolgimento dei familiari e con il contributo dei volontari dell'**Associazione Il Sogno**.

Questa risorsa di volontariato è un bene prezioso che la **RSA ed Universiis** si impegnano a sostenere, valorizzare e rendere sempre migliore per rispondere alle sfide che sono insite nella missione della RSA.

I volontari, organizzati nella loro Associazione, frequentano corsi che mirano a renderli sempre più capaci di collaborare con il personale, ciascuno nel rispetto delle proprie competenze, contribuendo a creare quell'atmosfera "di famiglia" più volte citata. La loro presenza nelle attività è accordata coi responsabili della Direzione e del Servizio di Animazione.

Le attività proposte sono riportate, a titolo esemplificativo, nella seguente tabella.

7.00 – 9.00	<i>Risveglio.</i>	<p>Sveglia. Igiene personale. Intervento per incontinenti. Vestizione e mobilizzazione dell'ospite. Trasferimento in sala da pranzo per la colazione.</p>
7.30 - 9.30	<i>Colazione e terapia farmacologica.</i>	<p>La colazione è servita in sala pranzo, mentre agli allettati viene servita in camera. Distribuzione della terapia farmacologica.</p>
9.30 - 10.30	<i>Attività sanitarie.</i>	<p>Il medico, e/o l'infermiere controllano la situazione sanitaria di ciascun ospite.</p>
09.00 - 11.30	<i>Attività riabilitative, fisiche e cognitive.</i>	<p>Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai progetti personalizzati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fisioterapia: i fisioterapisti eseguono terapie individuali e/o di gruppo in palestra. Deambulazione, orientamento, ecc.. - Animazione: gli educatori svolgono l'attività secondo il programma giornaliero (canto, lettura del giornale, tombola, disegno, visione di film, piccole uscite, attività di decoupage etc.). - Cura della persona: gli ospiti che lo desiderano sono accompagnati dal parrucchiere, dal podologo.
11.30 - 13.00	<i>Pranzo.</i>	<p>Gli anziani consumano il pasto in sala da pranzo o in camera, se allettati, assistiti, se non autonomi, previa somministrazione della terapia farmacologica.</p>
13.00 - 14.30	<i>Riposo.</i>	<p>Dopo il pranzo, alcuni ospiti usufruiscono di un momento di riposo pomeridiano, in concomitanza del quale, se necessario, si eseguono gli interventi per gli incontinenti. Altri ospiti rimangono in soggiorno e sono intrattenuti dal personale. I rimanenti gestiscono autonomamente il proprio tempo.</p>
14.30 - 15.30	<i>Risveglio. Preparazione per la merenda.</i>	<p>Gli ospiti vengono svegliati, gli operatori effettuano loro un'adeguata igiene personale, con intervento per gli incontinenti, ove necessario, e li aiutano a prepararsi per la merenda.</p>
15.30 - 16.00	<i>Merenda e idratazione.</i>	<p>La merenda (tè, yogurt, biscotti, gelato secondo le preferenze) viene servita a tutti gli ospiti. Particolare attenzione è prestata all'assunzione di liquidi.</p>
16.00 - 17.30	<i>Attività.</i>	<p>Proseguono attività di animazione e fisioterapia. Gli ospiti si intrattengono in reparto o negli ambienti comuni insieme alle A.S.A. o ai parenti. Partecipazione libera a momenti religiosi.</p>
17.30 - 19.00	<i>Cena.</i>	<p>Gli anziani consumano il pasto in sala da pranzo o in camera, se allettati, assistiti, se non autonomi, previa somministrazione della terapia farmacologica.</p>
19.00 - 21.00	<i>Preparazione per la notte.</i>	<p>Messa a letto: gli ospiti sono aiutati a prepararsi per la notte, con interventi per l'igiene personale e cambio dei presidi per l'incontinenza, se necessario.</p>
21.00 - 7.00	<i>Riposo notturno.</i>	<p>Durante la notte, a tutti coloro che ne hanno necessità, viene effettuato il cambio del presidio per l'incontinenza.</p>

Menù tipo

Di seguito riportiamo una tabella esemplificativa dei menù stagionali.

	ESEMPIO MENÙ INVERNALE		ESEMPIO MENÙ ESTIVO	
	Pranzo	Cena	Pranzo	Cena
Lunedì	Risotto ai quattro formaggi Pollo alla cacciatora Patate lesse o spinaci al vapore	Crema di legumi o passato Formaggi misti Fagiolini in insalata	Sedanini al ragù di verdura Reale di vitello Patate al forno o spinaci al vapore	Minestrina Zucchine ripiene Purè
Martedì	Farfalle al ragù Frittata con verdure Cavolfiori gratinati	Riso e prezzemolo Prosciutto cotto e taleggio Piselli in padella o zucchine	Risotto allo zafferano Polpettone Carote al latte o Insalata	Crema di carote Mozzarella alla caprese Spinaci all'agro
Mercoledì	Risotto alla paesana Fesa di tacchino arrosto Verze stufate	Passato di verdura con crostini Affettati misti Cavoli di Bruxelles o purè	Penne al pomodoro Pollo al forno Fagiolini al burro	Passato di verdura Bollito Zucchine in padella
Giovedì	Gnocchi al pomodoro Scaloppina alla pizzaiola Erbette all'olio	Pasta e fagioli Cotto e taleggio Fagiolini	Tortiglioni ai quattro formaggi Uova sode e tonno Piselli al prosciutto	Riso e prezzemolo Prosciutto cotto e salame Erbette al burro
Venerdì	Fusilli alla pastora Platessa con cipolle Finocchi	Pasta e patate o minestrina Caprini sott'olio Spinaci all'agro	Risotto alla pescatora Scaloppine al vino bianco Insalata o cavolfiori	Pasta e patate Verdesca alla siciliana Zucchine trifolate
Sabato	Risotto allo zafferano Scaloppine ai funghi Polenta	Crema di zucchine o minestrina Mortadella e formaggi misti Erbette	Penne al pomodoro fresco Scaloppine di pollo ai funghi Finocchi al forno	Crema di piselli o minestrina Involtini prosciutto e formaggio
Domenica	Pizzoccheri Arrosto di vitello al forno Cavolfiori	Minestrone di verdura con pasta Pollo lessato Carote al burro o spinaci	Lasagne alla bolognese Arrosto di tacchino Purè	Patate prezzemolate Quadrini in brodo Primo sale Carote lesse

Costante per i due menù è la fornitura di frutta fresca di stagione e il fatto che si preveda sempre almeno un piatto adatto per essere frullato/omogeneizzato. Ciascun menù è stilato con indicazione degli allergeni.

Modalità di accesso e di visita

La Struttura è accessibile dalle 08.00 alle 20.00 e dalle 20.00 alle 08.00 solo su autorizzazione del Direttore sanitario.

L'accesso ai nuclei può avvenire tra le 9.30 e le 11.30 e tra le 15.00 e le 18.30, poiché non è consentito stare nelle camere durante l'esecuzione dell'igiene personale, delle attività sanitarie e del riposo, né è consentito sostare nelle sale da pranzo durante la somministrazione dei pasti.

La Direzione si rende sempre disponibile a valutare richieste particolari e a concedere il permesso di accedere e permanere nei nuclei in orari differenti da quelli indicati, previa compilazione dell'apposito modulo da ritirare presso la reception.

La presenza dei parenti viene favorita e facilitata attraverso il coinvolgimento attivo nella vita della RSA ovvero consentendo loro di:

- partecipare a tutti i momenti di festa;
- pranzare o cenare con i propri cari (facendone richiesta alla coordinatrice un giorno prima o il venerdì per la domenica);
- incontrare periodicamente: il direttore, il responsabile sanitario e le altre figure professionali.

Uscite

Generalmente, ad ogni ospite, compatibilmente con le sue condizioni psicofisiche, è garantita la possibilità di entrare e uscire dalla RSA; ciò avviene in base alle modalità particolari descritte nel "Regolamento interno" fornito insieme alla presente Carta dei Servizi, a una copia del contratto e dei rispettivi allegati. In caso di uscita l'ospite e/o i suoi familiari sono tenuti a effettuare la registrazione di uscita ed entrata, presso la reception della Struttura.

Servizi offerti

Di seguito viene riportata la descrizione sintetica dei servizi erogati presso la Struttura, e dei vari uffici al servizio di ospiti e familiari (per l'elenco completo dei servizi compresi nella retta e non, si rimanda agli allegati alla presente Carta dei Servizi).

SERVIZI SOCIO-SANITARI E ASSISTENZIALI

Servizio medico

Presenza diurna dei medici della RSA da lunedì a venerdì, servizio di reperibilità durante le ore notturne, di sabato e nei giorni festivi.

Elaborazione in équipe del Piano di Assistenza Individualizzato dell'ospite.

Servizio telecardiologia

Innovazione che consente di avere un cardiologo reperibile 24 ore su 24, con refertazione immediata dell'elettrocardiogramma, effettuato presso la Struttura.

Servizio medico fisiatrico

Su richiesta.

Servizio infermieristico

Presenza degli infermieri professionali in Casa di Riposo dalle ore 06.00 alle 21.00. Servizio di prenotazione esami specialistici.

Servizio di fisioterapia

Valutazione della funzionalità motoria dell'ospite.

Implementazione di un piano ciclico di mantenimento motorio dell'ospite in coerenza con le indicazioni del medico/fisiatra.

Servizio educativo

Cura e sviluppo delle relazioni personali con l'ospite, tenendo conto del vissuto, della storia, delle abitudini e della personalità individuale di ognuno.

Organizzazione e realizzazione di attività ricreative, culturali con l'obiettivo di stimolare le capacità intellettive e relazionali dell'ospite.

Servizio socio assistenziale (ASA/OSS)

Presenza dell'operatore 24 ore su 24. Assistenza degli ospiti nella cura di sé: nell'igiene, nell'alimentazione, nell'idratazione, nella movimentazione e nella deambulazione.

Servizio farmaceutico

Erogazione di farmaci, parafarmaci (presidi per l'incontinenza ecc.) e ausili previsti dal Servizio Sanitario Nazionale.

Servizio trasporto per visite specialistiche

SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI NATURA ALBERGHIERA

Direzione

Verifica del rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento (Regione, Provincia, Comune e ATS) in materia sanitaria, assistenziale, igiene ambientale e alimentazione. Supervisione dell'orientamento degli operatori alla rilevazione e alla soddisfazione dei bisogni degli ospiti. Riferimento della famiglia nei confronti di tutte le figure professionali operanti all'interno della RSA.

SERVIZI DI STAFF ALLA DIREZIONE:

Amministrazione e gestione del personale

Accoglienza dei familiari, servizio informazioni e gestione della comunicazione telefonica. Assistenza nella gestione delle pratiche amministrative relative alla fatturazione e al pagamento delle rette. Rilevazione e comunicazione dei dati relativi alla presenza degli ospiti all'ATS di competenza e alla Regione. Organizzazione del personale, rilevazione delle presenze ecc.

Servizio di ristorazione

Offerta di menù stagionali con variazioni giornaliere e alternative fisse per pranzo e cena, selezionati tenendo conto di quanto previsto dalle linee guida sull'alimentazione e l'idratazione. Possibilità di diete specialistiche, in base alle indicazioni dell'équipe medica. Merenda e bevande al di fuori dei pasti, secondo i programmi di idratazione.

Servizio di guardaroba e lavanderia

Lavaggio, sistemazione dei capi personali degli ospiti.

Servizio di manutenzione e sicurezza

Controllo e mantenimento di funzionalità ed efficienza delle apparecchiature, degli impianti e delle componenti strutturali e infrastrutturali degli ambienti interni ed esterni della RSA.

Servizio di pulizia

Lavaggio e sanificazione delle camere e degli spazi comuni.

Climatizzazione

Riscaldamento, sistema di condizionamento/raffrescamento e di purificazione dell'aria in tutta la struttura.

ALTRI SERVIZI

Non sono compresi, ma sono comunque garantiti presso la Residenza i seguenti servizi, di natura strettamente personale:

- Parrucchiere;
- Trattamento podologico;
- **Trasporto in Ambulanza** in strutture ospedaliere per esami diagnostici e visite specialistiche non prescritti dal medico di struttura.

Per maggiori dettagli su:

- modalità di funzionamento e accesso ai servizi,
- rette
- servizi sanitari
- servizi alberghieri

È possibile consultare gli Allegati alla Carta dei Servizi in bacheca presso la RSA. È possibile altresì richiederne copia.

Deducibilità fiscale

Annualmente, Universiis rilascia all'intestatario della fattura relativa al pagamento delle rette la Dichiarazione di composizione della retta (vedi Allegati alla Carta dei Servizi) ai fini della deducibilità fiscale.

UFFICIO PUBBLICA TUTELA ATS PROVINCIA DI BERGAMO (UPT)

L'Ufficio Pubblica Tutela dell'ATS (UPT) raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato problematiche riferibili ai servizi dell'ATS, alle Casa di Cura private, agli Ambulatori privati accreditati, alle strutture Socio Sanitarie per Anziani, Disabili, Tossicodipendenze ecc. Esso accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, presentandole alle Direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti.

Il servizio è gratuito, l'ufficio può essere contattato direttamente di persona, preferibilmente su appuntamento, durante i seguenti orari: **dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00.**

Le segnalazioni inoltre possono essere fatte telefonicamente allo **035 385296** oppure via mail all'indirizzo: **upt@ats-bg.it**

UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO (URP ATS BERGAMO)

Per contattare l'URP centrale aziendale è possibile chiamare il numero **035 3063768** (dalle ore 09.00 alle 12.00) o scrivere una mail all'indirizzo: **urp@asst-bergamoest.it** specificando nome, cognome, data di nascita e recapito telefonico.

Per chi volesse è possibile compilare il modulo scaricabile (scheda segnalazioni, reclami ed encomi) ed in seguito inviarlo via mail all'indirizzo **urp@asst-bergamoest.it**

UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO (URP ATS BERGAMO): tel. **035 385111**

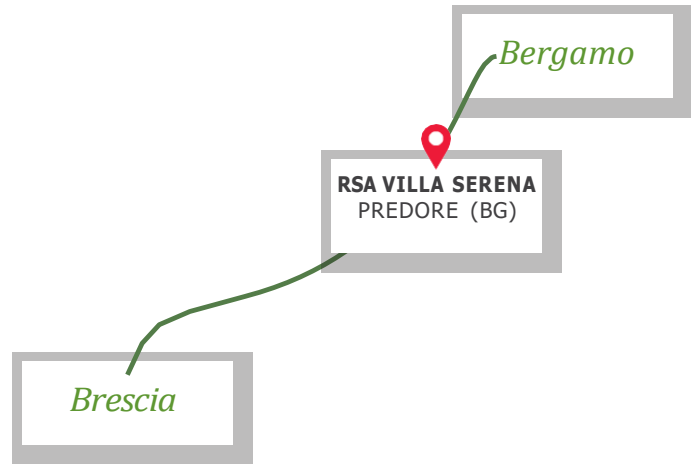
Recapiti:

RSA VILLA SERENA

Via Arrio Muciano, 26 – 24060 Predore (BG)

Tel: 035 938244

E-mail: predore@universiis.com



Come raggiungerci

IN AUTO: Autostrada E66/A4 Autostrada Milano - Venezia, uscita Palazzolo sull'Oglio, seguire indicazioni per Sarnico quindi per Predore

FINITO DI STAMPARE IL 01/01/2025

RSA VILLA SERENA

Via A. Muciano, 26 – 24060 Predore (BG)

Tel: 035 938244

E-mail: predore@universiis.com



UNIVERSIIS SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Via Cividina, 41/A - 33100 Udine (UD)

Tel: 0432 478382 - Fax: 0432 478345

E-mail: universiis@universiis.com

www.universiis.com