

Residenza Sanitaria Assistenziale Papa Giovanni Paolo I

Carta dei
SERVIZI

UNIVERSIIS
Services, Innovation and people



Indice

pag. 3	CHI SIAMO
pag. 6	L' ENTE GESTORE
pag. 8	FINALITÀ E DESCRIZIONE
pag. 9	STRUTTURA ORGANIZZATIVA
pag. 10	MODALITÀ DI AMMISSIONE, DI PRESA IN CARICO E DI DIMISSIONE
pag. 14	MODELLO ASSISTENZIALE
pag. 14	ÉQUIPE MULTIPROFESSIONALE
pag. 14	QUALITÀ DELL'ASSISTENZA
pag. 15	LINEE GUIDA, PROTOCOLLI E PROCEDURE
pag. 15	FASCICOLO SANITARIO E SOCIALE (FASAS)
pag. 15	PROGETTO INDIVIDUALE E PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO
pag. 15	SCHEDA OSSERVAZIONE INTERMEDIA ASSISTENZA (S.OS.I.A.)
pag. 16	TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'ANZIANO E DELLA SUA FAMIGLIA
pag. 16	SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E SISTEMA DI RENDICONTAZIONE DEI RISULTATI
pag. 17	RICHIESTA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SANITARIA
pag. 17	ASSISTENZA SPIRITUALE
pag. 17	GIORNATA TIPO DELLA CASA
pag. 19	MENÙ TIPO
pag. 20	MODALITÀ DI ACCESSO E DI VISITA, USCITE
pag. 21	SERVIZI OFFERTI
pag. 23	ALTRI SERVIZI
pag. 23	RECAPITI E COME RAGGIUNGERCI



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



CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA PER ANZIANI
RSA PAPA GIOVANNI PAOLO I
SERIATE (BG)

Chi siamo

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

La **Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) per anziani Papa Giovanni Paolo I** è nata dall'iniziativa del Comune di Seriate - 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 il Comune 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.

Nonostante le iniziative di assistenza domiciliare organizzate dall'Ente pubblico locale e dalla Regione, il Comune ha avuto ben presente sin dall'inizio l'importanza di **dare accoglienza competente e concreta a quegli anziani che, per vari motivi, necessitano di un'assistenza continua nelle 24 ore o per almeno buona parte della giornata, attraverso una Residenza Sanitaria Assistenziale.**

Nell'intento dei suoi fondatori essa, infatti, risponde al desiderio di offrire agli anziani di Seriate la possibilità di vivere i momenti più faticosi della vecchiaia con la propria gente.

La scelta di collocare l'edificio **nel cuore di Seriate** (nella vicinanza della Sede Municipale, della Chiesa, delle Scuole e della Sede ATS) in modo che fosse facilmente accessibile a tutti i cittadini, risponde a tale finalità.

La struttura è stata progettata attenendosi alle direttive del "Piano Socio-Assistenziale" della Regione Lombardia, nel rispetto dei vincoli normativi nazionali e regionali, tenendo conto di tutti gli standard di qualità fissati per legge.

Il Comune dopo aver scelto per concorso 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 per la struttura, senza dimenticare, anzi valorizzando in modo primario, l'ispirazione cristiana qui si richiamano i valori su cui poggia tutta la sua opera.

In rispondenza ai criteri sopra enunciati, a far data dal mese di giugno 2004, il Comune 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) "Papa Giovanni Paolo I" di Seriate (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 PAPA GIOVANNI PAOLO I

Via Cesare Battisti n. 3

24068 Seriate (BG)

Tel: 035 302723

E-mail: seriate@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 (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 PAPA GIOVANNI PAOLO I 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 3.000 collaboratori.

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 Papa Giovanni Paolo I di Seriate (BG) è una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) per anziani e nasce su iniziativa della Comunità di Seriate (BG).

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

La struttura è stata inoltre autorizzata e accreditata dalla Regione Lombardia con DGR n. 255 del 14 luglio 2010 per 62 posti letto a contratto e con Delibera ATS n. 840 del 09 ottobre 2015 per altri 2 posti, per un totale di 64 posti letto a contratto. Inoltre, con ulteriori provvedimenti, sono stati autorizzati 6 posti letto di sollievo.



Recapiti Sede legale:

UNIVERSIIS SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Via Cividina n. 41/A

33100 Udine (UD)

Tel: 0432 478382 - Fax: 0432 478345

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

Recapiti Sede operativa:

RSA PAPA GIOVANNI PAOLO I

Via Cesare Battisti n. 3

24068 Seriate (BG)

Tel: 035 302723

E-mail: seriate@universiis.com

Finalità e descrizione

La RSA Papa Giovanni Paolo I è stata progettata per **rispondere in maniera globale alle finalità di cura geriatrica e di accoglienza di persone anziane 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");
- necessità di un ricovero temporaneo per il sollievo familiare o per la convalescenza.

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 Seriate e, non essendo molto distante dal casello dell'autostrada Milano - Venezia, uscita Seriate, 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.

Dal primo al secondo piano si trovano le camere di degenza con 35 camere doppie, 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 per camere di sollievo;
- dispositivo di chiamata per il personale al letto;
- televisione.

Al primo e al secondo piano, entrambi suddivisi in due nuclei, è presente l'infermeria.

Al piano terra sono ubicati: la Reception, un'accogliente chiesetta, un salone, una sala polivalente, un angolo ristoro (con distributore per l'erogazione di bevande calde e fredde e di merende), in cui gli ospiti possono trascorrere liberamente la giornata ed eventualmente partecipare alle attività di animazione, la cucina, la biblioteca con area lettura e socializzazione, il locale parrucchiera, gli ambulatori medici, gli uffici amministrativi e la Direzione.

Nel seminterrato oltre ai locali di servizio, si trova la palestra per la riabilitazione.

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

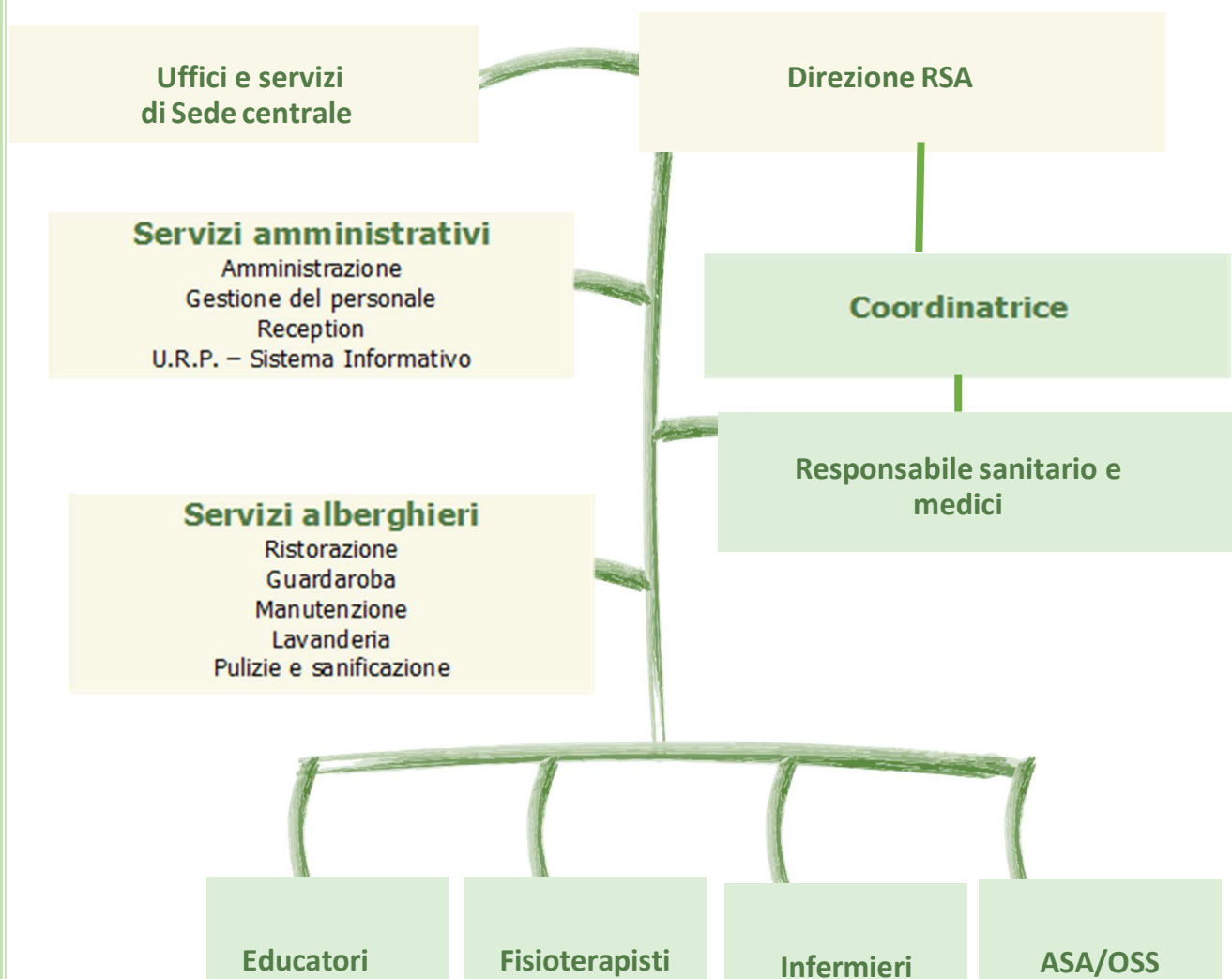
Struttura organizzativa

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 302723.

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;
- colloquio con Assistente Sociale per la raccolta dei dati sociali;
- valutazione della domanda tramite commissione UVG composta da: Assistente Sociale, Direttore di Struttura, Direttrice Sanitaria, Coordinatrice, Responsabile Amministrativa;
- inserimento in lista d'attesa;
- visita della RSA.

Primo contatto

Il primo contatto avviene attraverso il Servizio Amministrativo, presso il quale sono disponibili la domanda di ammissione, la scheda di valutazione sociale, la scheda sanitaria e la Carta dei Servizi.

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

Visita della RSA

La visita della RSA avviene previo appuntamento ed il personale incaricato (Amministrativa e/o Coordinatrice) sarà 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 e Tessera Sanitaria dell'ospite;

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:

<https://www.ats-bg.it/servizi-diurni-e-residenziali-fragilita>

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

Valutazione della domanda di ammissione

L'accettazione della domanda è sottoposta a una valutazione d'idoneità effettuata dall'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG).

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 sopra esposto e averne verificato la congruità e dopo aver terminato il colloquio intermedio.

La Commissione U.V.G. dopo aver valutato gli aspetti sociali e sanitari stabilisce l'ordine di priorità delle ammissioni delle persone in lista d'attesa, nella quale concorrono anche i seguenti requisiti:

- residenza nel Comune di Seriate;
- 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 e tessera sanitaria dell'ospite;
- fotocopia della carta di identità e della tessera sanitaria del contraente;
- fotocopia del verbale o della domanda di invalidità dell'ospite;
- tesserino di esenzione dal ticket dell'ospite;
- certificato di residenza dell'ospite;
- 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 le caratteristiche del nuovo ingresso.

Il giorno dell'ingresso, l'ospite e i suoi familiari vengono accolti da un'équipe di accoglienza composta da: direttore, coordinatrice, medico, infermiere, fisioterapista, personale ausiliario, educatrice 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 (P.I.) 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". In caso di ricovero temporaneo/sollievo il "medico di famiglia" rimane il titolare (prescrizione farmaceutica, ausili, ecc.) attraverso il S.S.N.

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;
- alla scadenza del contratto, se non rinnovato, in caso di contratto temporaneo o 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 d'identità; il libretto di esenzione e il certificato elettorale);
- gli effetti personali.

Vedi documento negli Allegati alla Carta dei Servizi riguardante "Dimissioni e percorso di continuità assistenziale" (Allegato 11).

Modello assistenziale

Il modello organizzativo attraverso il quale sono realizzati i servizi (assistenziali e non) nella RSA Papa Giovanni Paolo I, 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 Papa Giovanni Paolo I. 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 Papa Giovanni Paolo I garantisce mediamente l'erogazione superiore ai 1060 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 15% garantendo una "qualità supplementare".

Équipe multiprofessionale

In coerenza con la mission di Universiis e nel rispetto delle norme vigenti, nella RSA Papa Giovanni Paolo I 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)
- 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 Università 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 Direttore 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.

Ogni 3 mesi dal P.A.I. viene effettuata, in riunione d'équipe, una valutazione intermedia per confermare o variare gli obiettivi prefissati precedentemente.

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 Papa Giovanni Paolo I, a seguito dell'accreditamento. Essa riporta: indicatori del grado di mobilità, cognitività 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 Papa Giovanni Paolo I 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 dei 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 al Comitato Parenti e 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 (vedi facsimile della richiesta negli "Allegati alla Carta dei Servizi").

Assistenza spirituale

Nel pieno rispetto della libertà degli ospiti, si ritiene importante dare continuità e spazio alla loro esperienza religiosa. Uno dei Sacerdoti di Seriate 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 Papa Giovanni Paolo I 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.

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, 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, del Servizio di Animazione e del Servizio Fisioterapico.

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

07.00-09.00	<i>Risveglio</i>	Sveglia. Cura della persona: igiene personale, vestizione e mobilizzazione dell'ospite. Trasferimento in sala da pranzo per la colazione.
09.00-09.30	<i>Colazione e terapia farmacologica</i>	La colazione è servita in sala pranzo, tranne per gli allettati ai quali viene servita in camera. Distribuzione della terapia farmacologica.
09.30-10.30	<i>Attività sanitarie</i>	Il medico, e/o l'infermiere controllano le condizioni sanitarie degli ospiti.
09.30-11.15	<i>Attività riabilitative, fisiche e cognitive</i>	Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai progetti personalizzati: - Fisioterapia: i fisioterapisti eseguono terapie individualizzate e di gruppo a seconda del programma giornaliero. - Animazione: gli educatori svolgono l'attività secondo il programma giornaliero: attività di stimolazione cognitiva, attività creative e ricreative (tombola, visione di film, canto, uscite sul territorio, etc.), cura del se. E' disponibile il servizio parrucchiere e podologo.
11.15-12.30	<i>Pranzo</i>	Somministrazione dei pasti: gli ospiti consumano il pasto in sala da pranzo o in camera, se allettati, assistiti, se non autonomi, previa somministrazione della terapia farmacologica.
13.00-14.30	<i>Riposo</i>	Dopo il pranzo, alcuni ospiti usufruiscono di un momento di riposo pomeridiano. Altri ospiti rimangono in soggiorno sorvegliati dal personale. I rimanenti gestiscono autonomamente il proprio tempo.
14.30-15.30	<i>Alzate, merenda e idratazione</i>	Gli operatori del turno pomeridiano effettuano le alzate e l'igiene personale. La merenda (tè, yogurt, biscotti, gelato secondo le preferenze) viene servita a tutti gli ospiti, previa somministrazione della terapia farmacologica.
15.30-17.00	<i>Attività</i>	Proseguono attività di animazione e fisioterapia. Partecipazione libera a momenti religiosi.
17.15-18.30	<i>Cena</i>	Somministrazione dei pasti: gli ospiti consumano il pasto in sala da pranzo o in camera, se allettati, assistiti, se non autonomi, previa somministrazione della terapia farmacologica.
19.00-21.00	<i>Preparazione per la notte</i>	Messa a letto: gli ospiti sono aiutati a prepararsi per il riposo notturno.
21.00-07.00	<i>Riposo notturno</i>	Le figure sociosanitarie si occupano della sorveglianza, del monitoraggio e del cambio presidi degli ospiti.

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 Erbe al 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 Erbe 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 Erbe	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 Quadri 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 direttore 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 l'infermeria del primo piano.

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 RSA 24 ore su 24.

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 – Ufficio relazione con il pubblico

Accoglienza dei familiari, servizio informazioni e gestione della comunicazione. Assistenza nella gestione delle pratiche amministrative relative alla fatturazione e al pagamento delle rette. Rilevazione, rendicontazione e comunicazione dei dati relativi alla presenza degli ospiti all'ATS di competenza e alla Regione. Gestione "piccola cassa" degli ospiti. 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.

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

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): tel. 035 385111

Recapiti:

RSA PAPA GIOVANNI PAOLO I

Via Cesare Battisti n. 3

24068 Seriate (BG)

Tel: 035 302723

E-mail: seriate@universiis.com

Come raggiungerci:

IN AUTO: da E66/A4 Autostrada Milano - Venezia, uscita Seriate.

Ultimo aggiornamento: 13/01/2026

Fanno parte integrante della Carta dei Servizi gli "Allegati alla Carta dei Servizi"