



**FONDAZIONE LE RONDINI**  
**CITTA' DI LUMEZZANE**

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **COMUNITA' RESIDENZIALE PER ANZIANI C.R.A. San. Giorgio**

Edizione n° 2



**Via U. Gnutti, 4 25065 Lumezzane (BS)**  
**Tel 0308920348 Fax 0308259645 e-mail [direct@le-rondini.it](mailto:direct@le-rondini.it)**  
**C.F. 92013290173 P.Iva 03024390985**



*"Casa" non è dove dormí.  
"Casa" è la pelle di chi, quando ti abbraccia,  
ti fa sentire che sei nel posto giusto."*

## **Mission**

Inaugurata a giugno 2014 "C.R.A. S. Giorgio" della Fondazione le Rondini Città di Lumezzane è una Comunità Residenziale per Anziani (di seguito C.R.A.).

La C.R.A. è un'unità d'offerta residenziale, di tipo sociale, in grado di garantire tutela e protezione abitativa a persone anziane fragili e vulnerabili socialmente, autosufficienti, o con una parziale compromissione nelle attività strumentali della vita quotidiana e/o nella vita di relazione.

La C.R.A. non solo offre un ambiente familiare e sicuro, ma cerca anche di salvaguardare l'indipendenza di chi la abita.

Gli operatori della C.R.A. propongono durante la giornata diverse attività di vita comunitaria, naturalmente prestando molta attenzione alle esigenze personali e rispettose della libertà individuale.

## **Destinatari**

La Comunità Residenziale per Anziani di seguito C.R.A. è un presidio residenziale della rete dei servizi per persone di età uguale o superiore a 65 anni, in condizioni di vulnerabilità sociale, che richiedono interventi a bassa intensità assistenziale senza necessità di assistenza sociosanitaria continuativa:

Presentano bisogni di natura sociale quali:

- abitazione non adeguata;
- solitudine o emarginazione;
- criticità del sistema di accudimento familiare.

Le persone che vivono nella C.R.A. mantengono l'iscrizione al proprio MMG che resta il responsabile clinico della loro salute.

## **Regolamentazione degli ingressi e dell'accoglienza degli ospiti durante l'emergenza pandemica da COVID - 19**

Gli ingressi e l'accoglienza degli ospiti durante l'emergenza pandemica da COVID-19 verranno gestiti in base all'evoluzione del quadro epidemiologico e compatibilmente con le direttive ministeriali e regionali. Nello specifico verranno fornite informazioni dettagliate al momento della richiesta di inserimento.

## **Domanda di ospitalità**

Per accedere alla C.R.A. è necessario inoltrare richiesta su apposito modulo e svolgere un colloquio con l'Assistente Sociale della Fondazione le Rondini.

La domanda deve essere accompagnata da:

- documentazione che la persona ritiene utile portare a conoscenza della Fondazione;
- relazione del MMG o specialista curante, che attesti il livello di autonomia negli atti della vita quotidiana, evidenzii le eventuali terapie farmacologiche in atto e escluda la necessità di assistenza sanitaria o sociosanitaria di carattere continuativo;
- Copia della carta d'identità e della tessera sanitaria.



Pervenuta la richiesta l'Assistente Sociale compila l'apposito modulo e inserisce il nominativo nella lista d'attesa.

In funzione della disponibilità di posti letto liberi l'Assistente Sociale ed il Responsabile Sanitario valuteranno le richieste ed a pari data di presentazione della domanda sarà data priorità l'appartenenza al Comune di Lumezzane.

### **Visita Guidata**

Al fine di agevolare e rendere consapevole la scelta di ricovero in C.R.A. è possibile previo appuntamento, effettuare una visita guidata della struttura accompagnati dall'Assistente Sociale che illustrerà le modalità di erogazione del servizio richiesto.

Per informazioni e prenotazioni: Tel. 030/8920348 o tramite mail: operatori@le-rondini.it

### **Criteri di esclusione**

Non possono essere accettate le persone che presentano un grado di compromissione che comporta interventi ad alta intensità assistenziale, o persone che necessitano di cure sanitarie o sociosanitarie di carattere continuativo, con particolare riferimento a problemi psichiatrici attivi, comportamenti asociali preesistenti o gravi dipendenze non compatibili con la vita di comunità; grave instabilità clinica o malattie che richiedano monitoraggio medico o infermieristico continuo demenza sintomatica non compatibile con la vita in comunità.

### **Pre -ingresso**

Nel corso del "pre-ingresso", che sarà svolto il giorno precedente all'ingresso, saranno acquisite, attraverso il dialogo con la persona ed i suoi familiari, le principali informazioni biografiche riguardanti la sua storia personale, il suo vissuto, gli interessi, i gusti, gli hobby ed eventuali avversioni e antipatie ecc. inoltre una particolare attenzione sarà rivolta alle normali abitudini di vita e alle preferenze alimentari, ai desideri espressi e gli obiettivi personali rispetto all'accoglienza nella C.R.A..

Inoltre saranno fornite le informazioni utili ad approfondire la conoscenza del nuovo contesto ambientale, indicazioni in merito alle modalità di accettazione e inserimento del nuovo ospite (orario di ingresso, guardaroba, organizzazione della giornata ecc.).

La gestione del trasporto dell'ospite il giorno dell'ingresso è a carico dei famigliari.

Le modalità di pre-ingresso prevedono l'obbligatoria compilazione e sottoscrizione da parte dell'utente o del suo rappresentate legale (tutore, curatore, amministratore di sostegno, parente o persona delegata) o del Comune (sia quando assuma l'intero onere di pagare la retta direttamente sia quando disponga il ricovero per mezzo di propri provvedimenti), della seguente documentazione:

- autorizzazione al trattamento dei dati personali, ai sensi del Regolamento UE 2016/679;
- scheda terapia in atto compilata dal medico curante;
- sottoscrizione di una delega da parte della persona ospite nei confronti del personale della struttura per la gestione dei bisogni socio-sanitari urgenti e non differibili, condivisa anche con i familiari, che saranno comunque sempre informati;
- contratto d'ingresso "Patto d'assistenza" per la definizione dei rapporti giuridici ed economici;

### **Accoglienza in Comunità Residenziale**

L'ingresso in C.R.A. di un nuovo ospite è un momento particolarmente delicato e complesso, non riducibile solo a pratiche amministrative e cliniche; si tratta di dare il benvenuto alla persona nella sua totalità accogliendo le caratteristiche individuali e i suoi bisogni socio assistenziali.



La persona viene accolta dal referente della CASA che provvederà a presentare lo staff degli operatori e gli altri ospiti della Comunità, ad accompagnare il nuovo ospite e i familiari nella camera assegnata, sistemando gli effetti personali, raccogliendo tutte le necessarie informazioni, in particolare gli schemi terapeutici, abitudini di vita ed alimentari, per la migliore erogazione del servizio.

### **Presa in carico dell'ospite**

La presenza di diverse figure professionali integrate e coordinate, garantisce la massima qualità della presa in carico. Esse redigono il Piano di Assistenza Individualizzato dell'ospite. L'obiettivo del Piano è quello di prevedere una serie di obiettivi specifici da raggiungere nel medio e nel lungo termine e di stilare gli strumenti potenziali per conseguirli fattivamente. Parallelamente verranno determinati idonei elementi di valutazione delle condizioni cognitive e funzionali dell'anziano, nonché l'attivazione di controllo costante del processo di erogazione e di monitoraggio delle procedure stabilite.

Inoltre per ogni ospite verrà predisposto un Fascicolo Sanitario Sociale contenente

- scheda informativa (con i dati anagrafici ecc.);
- documentazione sanitaria/sociosanitaria e sociale consegnata dall'ospite/famiglia all'accesso;
- relazione d'ingresso MMG o specialista e successivi accessi o visite (anche ambulatoriali);
- progetto di vita completo degli interventi;
- diario delle eventuali criticità sanitarie o sociosanitarie, registrate nel corso dell'accoglienza;
- tracciatura/copia di eventuali segnalazioni effettuate alla famiglia, al MMG ai servizi territoriali (ATS, ASST, Comune ecc.);
- documentazione relativa agli interventi attivati in ordine alle criticità riscontrate, e quant'altro si ritenga utile nell'interesse del benessere della persona.

### **Sistema di riconoscimento degli operatori**

Il personale della Fondazione le Rondini operante presso la C.R.A., potrà essere identificato attraverso un cartellino di riconoscimento contenente Nome, Cognome, Qualifica.

### **Valutazione e soddisfazione ospiti**

Ogni anno verrà richiesto ad ogni utente/parente di compilare il questionario sulla qualità percepita. L'esito dei questionari verrà divulgato attraverso l'affissione in bacheca della Comunità.

### **Reclami**

È possibile sottoporre lamentele sui servizi erogati attraverso la compilazione di un apposito modulo e depositandolo nella apposita cassetta ubicata all'ingresso della Comunità.

La Direttrice della Fondazione le Rondini fornirà una risposta entro 10 giorni.

### **DESCRIZIONE DELLA COMUNITA' RESIDENZIALE**

La struttura ha una capacità ricettiva di 15 posti letto: 7 camere doppie con bagno ed una camera singola con bagno.

La finalità della C.R.A. è quella di garantire un'accoglienza, caratterizzata da piccolo numero di ospiti a prevalente impostazione domestica, familiare e abitativa. Il modello organizzativo della C.R.A. garantisce alle persone la libera espressione delle autonomie, favorendo la socialità, l'arricchimento delle relazioni e operando per promuoverne salute e benessere.

La C.R.A. è caratterizzata in prestazioni/attività quali:

- alberghiere (pasti, lavanderia, stireria, pulizia ambienti ecc.);
- di vita comunitaria;

- servizio mensa, cucina con possibilità dell'ospite di partecipare all'elaborazione di cibi;
- servizio di assistenza alla persona (aiuto, igiene personale compreso bagno assistito ecc.)

I servizi erogati comprendono:

- **Assistenza continuativa** nell'arco delle 24 ore;
- **Servizi di carattere alberghiero;**
- **Attività di vita comunitaria:** rispettose della libertà individuale, iniziative di coinvolgimento amicale e familiare (possibilità di invito a pranzo in Comunità, di feste con parenti ecc.), uscite sia di gruppo che in autonomia (uscita al mercato, al bar, alla messa, ecc.); attività di canto, stimolazione cognitiva, attività aggregativa secondo specifici programmi.
- **Servizio di assistenza alla persona** (aiuto, igiene personale compreso bagno assistito, ecc.);
- **Assistenza religiosa;**
- **Assistenza sanitaria di base:** per ogni ospite il servizio è garantito dal SSN (Servizio Sanitario Nazionale); sarà nostra cura prenotare visite periodiche presso il medico curante, prenotare gli esami diagnostici, ritirare e trasmettere al medico curante l'esito degli esami, acquistare i farmaci prescritti, con il solo rimborso dell'eventuale costo del farmaco e ticket.

Gli ospiti devono essere in grado di assumere autonomamente le proprie eventuali terapie prescritte e periodicamente aggiornate dal MMG; gli operatori della C.R.A. possono ricordare gli orari d'assunzione e verificare le capacità d'assunzione segnalando tempestivamente al MMG ed ai famigliari eventuali criticità.

Per ogni ospite viene conservata la documentazione sanitaria e viene registrata tutta l'attività di controllo necessaria e programmata; con il medico curante vengono individuati i problemi e gli obiettivi assistenziali di ogni ospite.

Nel caso di emergenze, il personale della struttura provvederà a chiamare il 112.

I parenti sono tenuti ad accompagnare l'ospite alle visite specialistiche; la CASA attraverso la disponibilità dei volontari, provvede a garantire il servizio di trasporto con il proprio mezzo fatto salvo che le condizioni cliniche dell'ospite richiedano l'intervento dell'autolettiga, nel qual caso il costo del trasporto sarà a carico dell'ospite.

- **Ristorazione:** nella preparazione dei pasti si tiene conto delle patologie, delle abitudini e dei gusti degli ospiti. Il menù presenta, sia a pranzo che a cena, una varietà di piatti con particolare attenzione alla stagionalità dei prodotti alimentari.

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- Colazione 8.30 - 9.00
- Pranzo 12.00
- Merenda 15.30 - 16.00
- Cena 18.30

- **Servizio Lavanderia:** la struttura è in grado di offrire un servizio di marcatura dell'abbigliamento, lavanderia e stireria per garantire le esigenze della persona accolta. Tale servizio è compreso nella retta per gli ospiti residenti.

Nella stanza ogni ospite può portare piccoli oggetti e/o arredi (quadri, fotografie, mobiletti... compatibilmente con gli spazi a disposizione) personalizzando l'ambiente con i propri ricordi.

La casa è aperta dalle ore 9:00 alle ore 20:00 ed è molto gradita la visita di parenti e amici.

### **L'accesso dei visitatori durante l'emergenza COVID - 19**

Per tutta la durata dell'emergenza è disposto il divieto di accedere alle strutture a famigliari, visitatori, conoscenti.

La visita può essere autorizzata dal responsabile medico, previa appropriata valutazione rischi-benefici.



La Fondazione consapevole del disagio che tale situazione possa creare ai familiari e agli ospiti ha predisposto diverse modalità di visita, per garantire i rapporti sociali e comunicativi con il proprio familiare, sarà premura della Fondazione fornire specifiche informazioni. Il visitatore/famigliare dovrà attenersi alle indicazioni fornite.

Le Informazioni fornite, durante l'emergenza pandemica da COVID-19 potranno subire variazioni in base all'evoluzione del quadro epidemiologico e compatibilmente con le direttive ministeriali e regionali.

### **Giornata tipo**

Ore 7,00 supporto all'igiene quotidiana e alla vestizione

Ore 8,00 colazione

Ore 10,00 attività ricreativa guidata

Ore 12,00 pranzo

Ore 15,30 attività di animazione

Ore 18,30 cena

Ore 21,00 aiuto in preparazione della notte

### **Oggetti personali**

La Fondazione non si assume responsabilità per valori di proprietà degli ospiti, all'ingresso è consentito solo di indossare la fede nuziale. Si consiglia agli ospiti di non tenere con sé né oggetti di particolare valore economico, né monili d'oro, né grosse somme di denaro. La Fondazione non risponde in merito ad eventuali ammanchi, che vanno comunque immediatamente segnalati alla Direzione della Casa.

### **Dimissioni**

Qualora un Ospite venga dimesso per ritornare al proprio domicilio, per trasferirsi ad altro Istituto geriatrico o altro, il Medico curante provvede al rilascio della lettera di dimissioni corredata da una relazione sugli aspetti salienti della degenza ed i suggerimenti terapeutici per l'Ospite.

Viene inoltre consegnata all'interessato la documentazione clinica personale portata dall'ospite all'atto dell'ingresso, mentre sono archiviati tutti i documenti di origine interna.

Al momento delle dimissioni dell'ospite gli obbligati secondo il Contratto di Ingresso "Patto d'assistenza" sono tenuti al pagamento di quanto ancora dovuto alla Fondazione.

L'ospite può dimettersi spontaneamente o può essere dimesso per i seguenti motivi:

- aggravamento delle condizioni di salute quando la rivalutazione svolta dal MMG o specialista, evidenzia un quadro di non autosufficienza, che richiede un'assistenza sociosanitaria continuativa;
- condotta incompatibile con la vita della Comunità
- gravi infrazioni del Regolamento Interno
- morosità nel pagamento della retta da parte dell'utente o degli obbligati in solido
- gravi motivi d'ordine sanitario;
- l'Ospite non risulta idoneo alla vita comunitaria od al posto occupato.

La Fondazione si attiverà affinché in tutti i casi in cui le dimissioni avvengono per propria decisione, queste siano effettuate in forma assistita con l'ASST ed il Comune.

La Fondazione, su proposta del medico curante, potrà disporre dell'immediata dimissione dell'Ospite oppure l'inoltro presso centri ospedalieri nel caso le condizioni di quest'ultimo fossero



tali da non permettere l'erogazione della dovuta assistenza o presentassero pericoli o rischi per gli altri ospiti.

### **Tariffe e modalità di pagamento**

La retta per la Comunità Residenziale è adeguata ogni anno e comprende tutti i servizi descritti dalla presente Carta dei Servizi. Il pagamento della retta va effettuato entro il dieci del mese successivo a quello di pertinenza della fattura con bonifico bancario, presso qualsiasi sportello, UNICREDIT BANCA Codice IBAN IT82K0200854683000100698790, poiché il pagamento della retta è posticipato al dieci del mese successivo è prevista, a garanzia dell'eventuale mancato pagamento dell'ultima retta, il versamento di una mensilità al momento dell'ingresso.

In caso di assenza volontaria determinata da ricoveri ospedalieri, riabilitativi, soggiorni climatici, o altro per mantenere il posto letto l'ospite deve provvedere al pagamento della retta decurtata di euro 10.

Per ogni informazione di carattere amministrativo ci si può rivolgere all'Ufficio Amministrativo della Residenza Le Rondini dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 17.30 – Tel . 030/8920348. Per tutto quello che riguarda i termini di pagamento, si veda nel dettaglio il Contratto di Ingresso.