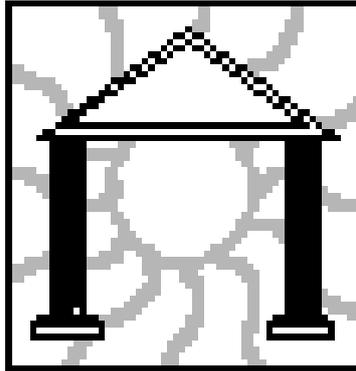


FONDAZIONE – O.N.L.U.S. “VILLA MONS. DAMIANO ZAVI”



**Residenza Sanitario Assistenziale – Centro Diurno Integrato
Assistenza Domiciliare Integrata – Alloggi protetti**

Via Pradelli, 7- 25040 Bienno (Bs)

☎ 0364 40043 - 📠 0364 300840

Cod. Fisc.: 81004420170 - P. IVA: 00723790986

Email: info@fondazionevillazani.com – Sito: www.fondazionevillazani.com

Carta dei Servizi

Aggiornata al 21.03.2019

Sommario

GUIDA PER L'UTENTE	4
Chi siamo.....	5
Storia della Fondazione e principi fondamentali della sua attività	5
PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE O.N.L.U.S.....	6
FINI ISTITUZIONALI	6
MISSION.....	6
Ubicazione della struttura.....	10
Cosa offriamo	11
RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE	11
CENTRO DIURNO INTEGRATO (C.D.I.)	13
SERVIZIO DI RIABILITAZIONE	13
SERVIZIO DI ALLOGGIO PROTETTO	13
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA	14
RSA APERTA	14
SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE – VOUCHER SOCIALE	16
Servizi alla persona.....	17
Dotazione organica	17
Il Servizio Socio Assistenziale	17
Il Servizio Sanitario.....	17
Le visite specialistiche	18
L'assistenza ospedaliera.....	18
P.A.I. (Piano di assistenza individualizzata).....	18
Il Servizio di Fisioterapia.....	18
Il Servizio di Animazione.....	18
Il Volontariato.....	18
Il Servizio Religioso.....	18
Il Servizio Amministrativo	18
Il Servizio di Podologia e Parrucchiere	19
Sportello d'ascolto.....	19
Servizi accessori	20
Le uscite	20
I pasti.....	20
Il servizio lavanderia.....	20
Presidi sanitari ed ausilii	20
Il trasporto	21
Dimissioni.....	21
La corrispondenza.....	21
Il telefono.....	21
La televisione.....	21
Diritti e doveri.....	22
Le visite	22
Fotocopia della cartella clinica	22
Consenso informato.....	22
Tutela della privacy	22
Oggetti personali.....	23

Fumo.....	23
Emergenze e norme antincendio.....	23
Rette	23
Erogazioni liberali ed agevolazioni fiscali	24
Ulteriori sistemi di governance e tutela.....	24
Sistema di valutazione della soddisfazione	25
Carta dei Diritti della persona anziana.....	26

ALLEGATI:

- a) Organigramma nominale
- b) Rette di degenza in corso
- c) Domanda di accoglimento in RSA e CDI
- d) Menù invernale ed estivo
- e) Questionario ospiti
- f) Questionario familiari
- g) Modulo "suggerimenti e reclami"

Fondazione O.N.L.U.S. "Villa Mons. Damiano Zani"

GUIDA PER L'UTENTE

Gentile Signore/a,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della Fondazione O.N.L.U.S. "Villa Mons. Damiano Zani" di Bienna (Bs).

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura, i Servizi offerti e gli Obiettivi che la Fondazione si propone per rispondere in modo sempre migliore ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative.

Tuttavia la Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario e assistenziale che La riguarda.

A Lei e ai suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'èquipe di cura.

La invitiamo quindi ad offrirci i Suoi consigli ed a segnalare eventuali disservizi.

L'Istituto farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un soggiorno confortevole.

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli ospiti dell'Istituto, perché questo è lo scopo del nostro lavoro.

Tale opuscolo viene diffuso e distribuito a tutti gli utenti, i familiari, al personale ed a ogni persona che lo richiede¹.

Con la Carta dei Servizi all'utente viene data la possibilità di esercitare tre diritti fondamentali:

- **Diritto all'INFORMAZIONE**
- **Diritto alla PARTECIPAZIONE**
- **Diritto all'AUTOTUTELA**

... e si sanciscono tre concetti basilari:

- **LA QUALITA'**
- **GLI STANDARD**
- **IL DIRITTO DI SCELTA**

¹ La presente Carta dei Servizi in Sua visione, è la versione del documento attualmente in vigore ed approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione della Fondazione come indicato nel frontespizio.

La Carta dei Servizi viene periodicamente riesaminata ed aggiornata al bisogno sempre tramite approvazione del Consiglio di Amministrazione. In caso di modifiche Le verrà data comunicazione con la fattura successiva e la versione aggiornata della stessa sarà sempre a disposizione in struttura presso la bacheca in ingresso e sul sito internet; l'ufficio amministrativo ne consegnerà la copia aggiornata a quanti ne faranno richiesta.

Chi siamo

Storia della Fondazione e principi fondamentali della sua attività

Negli anni '40 – '50 era fiorente a Bienna il gruppo della Gioventù Femminile di Azione Cattolica che aveva come assistente ecclesiastico il Rev. Don Giuseppe Menassi.

Durante un'adunanza di questi giovani, il Reverendo prospettò il caso di ammalate sole e senza appoggio ed invitò ad occuparsene. Un piccolo gruppo si mise subito a disposizione del Reverendo per l'attuazione dell'iniziativa.

Ciascuna si assunse il proprio compito quotidiano, quasi ad ora fissa, in modo che, a turno, ogni ammalata avesse aiuto ed assistenza.

Nonostante la buona volontà delle figliole impegnate, che erano in numero doppio delle persone da assistere, si verificò presto l'inconveniente che, mentre le visitatrici (chiamiamole così) si prestavano ad orario fisso, i disturbi delle ammalate non rispettavano gli orari; quindi il loro disagio era ridotto di poco e l'assistenza a domicilio risultava insufficiente.

Furono loro stesse a chiedere di essere riunite fra loro, in modo da facilitare il compito a chi le aiutava e ad esse il vantaggio di un'assistenza migliore.

Si cominciò così a riunire due anziane ammalate in un ambiente in Via Castello; a questo punto fece capolino la generosità di Maria Mendeni: si offerse di rimanere con loro giorno e notte.

Intanto altre persone chiedevano di beneficiare dell'assistenza di Maria Mendeni, ma non era possibile per la mancanza di locali adatti.

Il Rev. Don Giuseppe Menassi, che fu l'artefice di quest'opera benefica, scrisse, per un aiuto, al Presidente dell'Ente Comunale di Assistenza, ma senza risultato: non c'erano case né ambienti a disposizione.

Don Giuseppe interessò la Sig.na Maria Zani, nipote del defunto Mons. Damiano Zani, Arciprete di Bienna per circa trent'anni.

La Sig.na Maria Zani non deluse.

In data 10 maggio 1954 fece dono del fabbricato situato in Via Pradelli per erigervi una Casa di Riposo: è quella che ora si chiama "VILLA MONS. DAMIANO ZANI".

Dopo aver dotato la Casa dei mobili indispensabili, il 1° maggio 1956 venne aperta ai primi ospiti.

Maria Mendeni vi si trasferì per continuarvi la sua generosa e preziosa fatica.

Il suo impegno fu totale: economista, infermiera, cuoca in continuo movimento, giorno e notte, dimentica di sé, senza mai un lamento, senza mai un rifiuto.

Quando aumentò il numero degli ospiti, le venne in aiuto la sorella Bortolina.

Dotate entrambe di carità e spirito di sacrificio, resero Villa Zani un'oasi di serenità e di pace, mettendo a disposizione della Casa anche la loro pensione come risulta dalla documentazione agli atti.

Lo si deve a loro se la Casa poté affermarsi e svilupparsi in un periodo in cui la povertà non era una parola astratta, come può sembrare ai giovani di oggi, ma era un fatto concreto.

La povertà c'era e come! Quanti anziani di Bienna giunsero in quegli anni alla Casa di Riposo, senza un minimo di pensione! Mai nessuno fu respinto, mai umiliato per la sua indigenza.

Nella Casa di Riposo regnava un'atmosfera di famiglia, dove tutti si sentivano amati e protetti.

Dal Vice Prefetto Dott. Guerrini, che la visitò diverse volte in quegli anni, fu definita "una casa esemplare".

Il compito che si prefigge l'Amministrazione, è appunto quello di realizzare una efficiente assistenza, rendendo la Villa una istituzione ideale che sa avvicinarsi all'anziano per confortarlo, per aiutarlo a vivere con serenità, sottraendolo al pericolo della solitudine che si impossessa spesso delle persone un po' avanti negli anni.

Bisogna precisare che la vera fondatrice che ha animato, guidato e reso concreto il sorgere di questa Casa è stata la Sig.na Giacomina Ercoli, sorella di Luigi Ercoli fondatore delle Fiamme Verdi, morto nel campo di concentramento di Mathausen.

Lei è stata l'amministratrice, e quando morirono le sorelle Maria e Bortolina Mendeni, nel 1967 prese in mano anche la direzione rimanendo qui personalmente a fare da inserviente e infermiera.

Lei fece completare l'ala vecchia, rinsaldare le solette, portare la cappella e i servizi nell'interrato, dotare la casa di un ascensore.

Vi rimase in servizio fino al 1988, quando la salute la costrinse a casa.

Villa Zani era partita col puro volontariato, poi semivolontariato ed ora ha il suo organo completo regolarmente assicurato.

Nel 2003 sono stati conclusi i lavori di ampliamento e ristrutturazione dell'Ente, adeguando la struttura in modo esauriente agli standard regionali previsti dal piano socio-assistenziale.

La Regione Lombardia con Decreto n. 16080 del 23 gennaio 2004, pubblicato sul BURL n. 7 del 9 febbraio 2004, approva la trasformazione dell'I.P.A.B. "Casa di Riposo Villa Monsignor Damiano Zani" in Fondazione ONLUS senza

scopo di lucro denominata "FONDAZIONE – O.N.L.U.S. VILLA MONS. DAMIANO ZANI" – ai sensi dell'art. 3 della Legge Regionale 13 febbraio 2003, n. 1, OGR G02 Attuazione legge di riforma delle II.PP.A.B.

PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE O.N.L.U.S.

Il Consiglio di Amministrazione di questo Ente ha applicato il Decreto Legislativo 31 marzo 1998, n. 80, ha approvato con delibera n. 91 del 7 settembre 2000 il Regolamento di Organizzazione degli Uffici e dei Servizi con il relativo Organigramma del personale della Struttura e con delibera n. 23 del 19 settembre 2003 ha approvato il nuovo Regolamento di Amministrazione.

L'Istituto è noto per la particolare attenzione alle modalità assistenziali ed all'elevato livello delle cure.

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo dell'istituto, presso il quale operano:

- medici con specifica specializzazione acquisita presso Scuole Universitarie;
- infermieri professionali, terapisti della riabilitazione con adeguata preparazione in campo geriatrico;
- ausiliari socio assistenziali qualificati, in possesso di specifico titolo di studio;
- operatori socio sanitari qualificati, in possesso di specifico titolo di studio
- animatori/educatori
- operatori dei servizi generali, tecnici e di cucina

Le risorse professionali presenti nell'Ente corrispondono ai più elevati standard previsti dalla Regione Lombardia e in alcune figure addirittura sorpassate.

E' presente un Direttore Generale d'Istituto che coordina tutte le attività dell'Ente stesso ed è responsabile della gestione e un Responsabile Sanitario che risponde degli aspetti sanitari.

FINI ISTITUZIONALI

Questo Istituto è una FONDAZIONE O.N.L.U.S (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) con sede in Via Pradelli, 7 a Bienna (Bs).

La Fondazione ha per scopo lo svolgimento di attività nel settore dell'assistenza sociale e socio sanitaria, dell'istruzione, della formazione e della beneficenza. Potrà pertanto, tra l'altro, erogare assistenza di ogni tipo, favorendo l'attuarsi di iniziative che esprimono compiutamente la risposta ai bisogni delle persone nei casi di malattia, debolezza, emarginazione, sofferenza e solitudine sociale, con particolare riferimento agli anziani ed alle persone non autosufficienti e/o disabili, promuovendo la realizzazione di ogni iniziativa al rapporto persona-benessere concepito secondo la tradizione dell'insegnamento della Chiesa Cattolica, nel rispetto delle libere opinioni e scelte di ogni individuo, provvedendo anche, quale attività del tutto strumentale alla precedente, all'animazione del volontariato in genere ed alla promozione di iniziative intese a sensibilizzare e coinvolgere enti, cittadini, comunità locali e la pubblica amministrazione per una reale attenzione alle necessità delle persone più deboli, collaborando con le diverse istituzioni per le finalità comuni nell'interesse delle persone assistite.

MISSION

La "Mission" della Fondazione Onlus "Villa Monsignor Damiano Zani" è assicurare ad ognuno una relazione di cura che garantisca il rispetto dell'individualità, della riservatezza, della libertà secondo le particolari necessità materiali, morali e spirituali delle persone anziane che, per vari motivi, necessitano di inserimento in una struttura socio assistenziale a carattere comunitario.

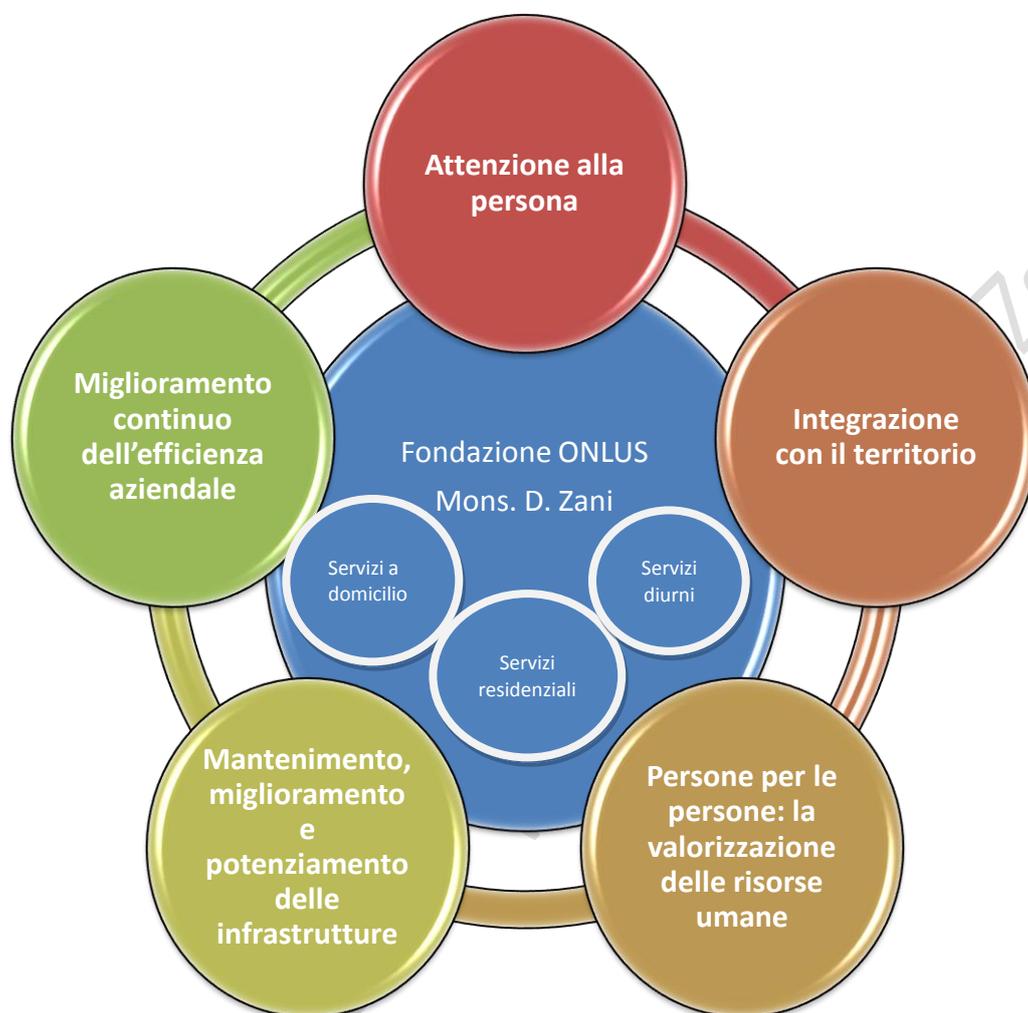
Nel pieno rispetto delle finalità espresse dallo stesso Statuto, la Fondazione Onlus "Villa Mons. Damiano Zani" vuole offrire servizi diversificati in risposta ai differenti bisogni della popolazione anziana: servizi domiciliari, residenziali e semiresidenziali puntando sempre al miglioramento della qualità secondo lo spirito dei fondatori perché il "Bene sia fatto Bene ... sempre". Sempre nello spirito e nel rispetto dello Statuto riteniamo che Qualità sia anche offrire il dovuto aiuto dal punto di vista spirituale a chi ha alle spalle percorsi di fede semplice, schietta e genuina, offrendo presenze qualificate che siano di aiuto e conforto anche nel campo dello Spirito.

In merito ai servizi domiciliari, la Fondazione opera in supporto alle famiglie per sollevarle da parte del carico assistenziale sia in situazioni croniche che in fase di acuzie con lo scopo di prevenire l'istituzionalizzazione e permettere all'utente finale di essere assistito presso il proprio domicilio.

I servizi semiresidenziali, similmente ai domiciliari, hanno da un lato lo scopo di prevenire l'istituzionalizzazione e dall'altro quello di inserire la persona già all'interno della casa per facilitare successivamente l'eventuale ingresso residenziale.

I servizi residenziali costituiscono l'ultima tappa del percorso graduale di supporto/presa in carico e si sostanziano in una assistenza a ciclo continuativo per rispondere a tutti i bisogni della persona sia essa in condizioni di non autosufficienza o di disagio sociale. Gli spazi e l'organizzazione dei servizi sono strutturati per offrire una "CASA CALDA" a coloro (gli ospiti) che per motivi di salute hanno dovuto abbandonare il Calore della loro casa.

La Fondazione ha adottato un sistema di gestione della qualità conforme alla norma ISO 9001:2008 e si impegna a lavorare nel rispetto dei seguenti principi:



Attenzione alla persona

La Fondazione ONLUS "Villa Mons. Damiano Zani" indirizza le proprie risorse finalizzandole alla crescita della soddisfazione degli utenti e dei familiari attraverso:

- L'ascolto attivo del proprio sistema cliente tramite la disponibilità a colloqui, la raccolta sistematica e la gestione di reclami e suggerimenti pervenuti, la somministrazione e l'analisi di questionari mirati alla misurazione della soddisfazione;
 - La progettazione, realizzazione, aggiornamento e verifica, per ogni utente, dei relativi piani assistenziali e terapeutico-riabilitativi volti a raggiungere specifici obiettivi/risultati, grazie a valutazioni multidimensionali;
 - Il raggiungimento di livelli di salute ottimali, nell'ottica della conservazione, del ripristino o dello sviluppo delle capacità funzionali residue dell'utente.
- Tali impegni si sostanziano quotidianamente nel:
- garantire all'utente informazione, continuità dei servizi ad elevati standards di assistenza nell'ottica del pieno soddisfacimento dei bisogni primari e secondari;
 - rispettare abitudini e ritmi del singolo conformando i diversi servizi alle esigenze e alle attitudini degli utenti; nei servizi a domicilio questo trova applicazione nell'integrazione nel contesto familiare, in quelli residenziali e diurni nel creare un contesto ambientale umanizzato che possa essere una nuova famiglia/comunità d'accoglienza.

Integrazione con il territorio

La Fondazione ricerca in maniera continuativa l'apertura al territorio potenziando l'integrazione con le Aziende ATS, i Comuni e con altre istituzioni, come scuole, enti di formazione, organizzazioni di volontariato, per la realizzazione di progetti di collaborazione, traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.

La Fondazione si attiva quindi per promuovere l'apertura ed il confronto con il territorio e un'attiva collaborazione con Enti ed associazioni diverse, con il fine di costruire reti di solidarietà che consentano la realizzazione di sinergie.

A tale fine la Direzione si impegna a mettere a disposizione risorse per essere sempre più presente sul territorio, per estendere l'offerta di servizi sia in termini di attivazione di servizi ex novo, sia attraverso l'apertura dei servizi della RSA ai residenti nel territorio.

Persone per le persone: la valorizzazione delle risorse umane

La Fondazione persegue la valorizzazione delle risorse umane, elemento importante nella determinazione della qualità erogata nei propri servizi e percepita dal cliente. Per far ciò pone estrema attenzione ai processi di selezione e formazione del personale promuovendo la professionalità coniugata all'umanizzazione delle relazioni. Annualmente pianifica momenti di rilevazione del clima aziendale con restituzione condivisa con tutto il personale.

Mantenimento, miglioramento e potenziamento delle infrastrutture

L'impegno a garantire il benessere psicofisico degli ospiti del servizio residenziale e semiresidenziale, passa anche attraverso l'offerta di soluzioni strutturali adeguate che prevedono l'offerta di tutti i comfort necessari alla persona anziana.

La Direzione si impegna a rendere disponibili e mantenere efficienti strutture, strumenti ed attrezzature al fine di garantire la migliore capacità di risposta possibile alle necessità degli ospiti e l'adeguatezza all'innovazione tecnologica.

Tutti gli spazi della struttura sono stati progettati per essere il più possibile vicini ad un ambiente di tipo familiare, privilegiando camere per gli ospiti con massimo due posti letto, ricercando abbinamenti armoniosi dei colori di strutture e arredi, garantendo la presenza di ampi e soleggiati spazi comuni ove è possibile incontrarsi e stare insieme.

Miglioramento continuo dell'efficienza aziendale

A tale fine la Direzione si impegna a:

- definire, mantenere attive e migliorare costantemente le procedure e le prassi di per l'erogazione e controllo dei servizi;
- fornire le risorse necessarie;
- gestire in maniera oculata le risorse economiche e monitorare gli indici di bilancio più significativi
- valorizzare le risorse umane, riconoscendo loro un ruolo essenziale a garanzia dei servizi erogati;
- implementare corsi di formazione e di inserimento, di aggiornamento e riqualificazione in una visione dinamica ed evolutiva del lavoro sociale;
- incentivare l'approccio globale e la collaborazione attiva tra le diverse funzioni in un contesto di lavoro d'equipe che si concretizza attraverso incontri periodici di analisi e di confronto, dove resta soggetto centrale l'utente ed i suoi bisogni;
- investire nel miglioramento continuo di tutti i servizi e assicurare la piena rispondenza ai bisogni dell'utente;
- garantire la qualità delle forniture attraverso un'attenta selezione dei fornitori che privilegi la professionalità, la competenza e la capacità di rispettare i requisiti previsti.

Il Raggiungimento degli obiettivi ed il rispetto degli indirizzi definiti dalla Fondazione è valutato periodicamente in occasione del Riesame della Direzione dove vengono analizzati i risultati e gli indicatori di efficacia, efficienza e soddisfazione e di conseguenza decise le azioni di miglioramento.

Ad ulteriore garanzia del nostro sistema cliente di riferimento, nello svolgimento delle attività di servizio ed istituzionali, la Fondazione garantisce il rispetto dei diritti fondamentali dell'utente:

EGUAGLIANZA: Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio – economiche, tenendo ben presente l'**unicità** di ciascuno che dimora all'interno del Centro.

IMPARZIALITÀ: I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITA': La Fondazione assicura l'assistenza 24 ore su 24 per garantire continuità e regolarità nelle cure. In caso di funzionamento irregolare e di interruzione del servizio, vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

DIRITTO DI SCELTA: Viene garantito il rispetto del sovrano principio di scelta, se espresso dall'interessato e nei limiti consentiti dalla normativa vigente.

PARTECIPAZIONE: L'Istituto garantisce all'utente gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente in modo d'esprimere la propria valutazione sia essa negativa che positiva. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi del Centro e la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

EFFICIENZA, EFFICACIA ed ECONOMICITA': Per efficienza si intende la capacità di un sistema organizzativo per realizzare i fini che si è preposto attraverso il miglior utilizzo delle risorse. Per efficacia s'intende la capacità di un sistema organizzativo per realizzare i fini che si è preposto.

Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

Fondazione O.N.L.U.S. "Villa Mons. Damiano Zanfani"

Ubicazione della struttura

FONDAZIONE O.N.L.U.S. "Villa Mons. Damiano Zani"

Via Pradelli, 7 – 25040 BIENNO BS
Tel. 036440043 - Fax. 0364300840
Sito: www.fondazionevillazani.com
E-mail: info@fondazionevillazani.com
PEC: villazani@open.legalmail.it



Da Milano / Bergamo:

Autostrada A4 – uscita Bergamo e/o Seriate - seguire la S.S. 42 direzione Lovere – Passo del Tonale

Da Verona / Brescia:

Autostrada A4 – uscita Brescia centro e/o Brescia ovest - seguire la S.S. 510 Sebina Orientale direzione Lago d’Iseo – Passo del Tonale

Da Trento / Trentino:

S.S. 42 Passo del Tonale

Da Sondrio / Valtellina:

S.S. 38 fino a Teglio poi S.S. 39 Passo dell’Aprica

La Fondazione è raggiungibile con mezzi privati e pubblici (autobus).

I reparti di degenza sono collocati in un unico edificio disposto su tre piani: n. 21 posti letto nel primo piano, n. 21 posti letto nel secondo piano, n. 9 posti letto di sollievo.

ORARI UFFICIO AMMINISTRATIVO

L’Ufficio amministrativo ha compiti informativi nei confronti di ospiti e familiari:

- fornisce informazioni sui servizi
- accompagna coloro i quali lo richiedano in visita per presentare loro la struttura
- consegna e riceve domande di ammissione
- programma in collaborazione con la Direzione Generale e Sanitaria, l’inserimento degli Ospiti
- raccoglie osservazioni critiche e/o suggerimenti da parte di Ospiti e familiari, che indirizza poi alla Direzione.

Mattino:

dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00

Pomeriggio:

dal lunedì al venerdì dalle ore 14.00 alle ore 17.00

Cosa offriamo

Informazioni su attività e servizi

Al momento dell'inserimento il Responsabile Sanitario, il personale infermieristico e assistenziale sottopongono il nuovo Ospite a una visita per valutarne le condizioni sanitarie, fisiche e sociali. Questa fase costituisce il primo momento di contatto con l'Ospite e di conoscenza delle sue esigenze: vengono redatti il fascicolo sanitario, che sarà successivamente oggetto di completamento e di aggiornamento nel corso del monitoraggio periodico dell'Ospite (PAI).

Nei primi giorni dell'ingresso, l'Ospite viene sottoposto ad una visita dei Fisioterapisti che, sulla base di test funzionali e di una accurata analisi, ne valutano il grado di dipendenza e di orientamento, registrando i rilievi su apposita scheda. L'Animatrice/Educatrice, tramite colloquio, rileva le attitudini, gli interessi, le abitudini, le capacità e gli hobbies, registrandoli sul diario di bordo.

L'Istituto offre i seguenti tipi di servizi:

RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE²

La Fondazione possiede l'Autorizzazione al Funzionamento con validità definitiva del servizio di Residenza Sanitario Assistenziale n. 1327/2003 del 18 giugno 2003, rilasciata dalla Provincia di Brescia, per n. 42 posti letto accreditati e n. 9 posti letto di sollievo.

Il ricovero in questa struttura è la soluzione di cura ed assistenza per quegli anziani non autosufficienti che non possono essere accuditi utilizzando altri servizi previsti dalla rete dei servizi ed attivati nel territorio.

I pazienti beneficiano del supporto del personale qualificato e formato nel campo dell'assistenza agli anziani. Il personale opera in equipe in modo tale che le conoscenze professionali specifiche di ciascun operatore sono condivise con quelle degli altri profili professionali: così facendo è possibile operare interventi multidisciplinari su ciascun caso.

Per ogni anziano ricoverato viene approntato un piano individualizzato di assistenza, soggetto a periodiche verifiche ed aggiornamenti. Oltre alle prestazioni assistenziali, infermieristiche e di animazione sono previste visite mediche di routine, controlli dei parametri ematochimici, indagini strumentali mirate.

Tutti i pazienti beneficiano di trattamenti riabilitativi di fisioterapia (sia globale che mirata), in maniera continuativa od a cicli.

Nella R.S.A. è presente un medico responsabile cui competono la diagnosi e la cura, la prescrizione degli interventi riabilitativi ed infine il coordinamento dell'intera equipe; un capoinfermiera ed un capoasista che gestiscono il personale infermieristico ed ausiliario. Gli infermieri e gli ausiliari socio-assistenziali lavorano insieme per garantire al paziente non autosufficiente l'assistenza di cui ha bisogno definita attraverso il P.A.I. (Progetto Assistenziale Individualizzato), finalizzata non solo a soddisfare i bisogni primari (alimentazione, igiene, mobilizzazione), ma anche alla conservazione o al recupero della massima autonomia funzionale e relazionale possibile.

Questo approccio globale si avvale anche della presenza dei terapisti della riabilitazione e degli educatori.

² REQUISITI COMUNI DELLE STRUTTURE A CICLO RESIDENZIALE

(Decreto 21.05.2001, N.308)

Fermo restando il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza e l'applicazione dei contratti di lavoro e dei relativi accordi integrativi, le strutture devono possedere i seguenti requisiti minimi ai sensi dell'articolo 9, comma 1, lettera c), della legge n. 328 del 2000:

- a) ubicazione in luoghi abitati facilmente raggiungibili con l'uso di mezzi pubblici, comunque tale da permettere la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio e facilitare le visite agli ospiti delle strutture;
- b) dotazione di spazi destinati ad attività collettive e di socializzazione distinti dagli spazi destinati alle camere da letto, organizzati in modo da garantire l'autonomia individuale, la fruibilità e la privacy;
- c) presenze di figure professionali sociali e sanitarie qualificate, in relazione alle caratteristiche ed ai bisogni dell'utenza ospitata, così come disciplinato dalla regione;
- d) presenza di un coordinatore responsabile della struttura;
- e) adozione di un registro degli ospiti e predisposizione per gli stessi di un piano individualizzato ed il progetto educativo individuale devono indicare in particolare: gli obiettivi da raggiungere, i contenuti e le modalità dell'intervento, il piano delle verifiche;
- f) organizzazione delle attività nel rispetto dei normali ritmi di vita degli ospiti;
- g) adozione, da parte del soggetto gestore, di una Carta dei servizi sociali secondo quanto previsto dall'articolo 13 della legge n.328 del 2000, comprendente la pubblicizzazione delle tariffe praticate con indicazione delle prestazioni ricomprese;

Modalità Di Ammissione

Il cittadino interessato ad accedere alla Residenza Sanitario Assistenziale (RSA) deve presentare richiesta su apposita modulistica ritirabile direttamente presso l'Ufficio Amministrativo.

Il ricovero è a pagamento, le rette vengono approvate dal Consiglio di Amministrazione al termine di ogni anno; se il reddito del nucleo familiare fino al 4° grado di parentela risulta essere insufficiente, il Comune di domicilio di soccorso dell'ospite è obbligato ad integrare la retta.

L'Ufficio Amministrativo della R.S.A. è sempre disponibile per le visite ai piani ed organizza l'ingresso del paziente in struttura mediante un momento di reciproca conoscenza cui partecipano il medico, l'infermiera ed i familiari. Scopo di questo incontro è acquisire tutte le possibili informazioni, sanitarie e non, del nuovo paziente al fine di garantirgli un adeguato livello di assistenza socio – sanitaria.

La retta di degenza viene determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione e portata a conoscenza degli ospiti, dei loro familiari e di eventuali Comuni interessati.

Ai fini del pagamento del servizio, per gli utenti/ospiti residenti in Comune di Bienno prima dell'accoglimento e/o dell'attivazione del servizio, si potrà, se del caso ed a discrezione del Consiglio di Amministrazione, essere applicato uno sconto retta.

La retta dovuta in posto di sollievo/emergenza sanitaria è determinata in relazione come segue:

- quota alberghiera;
- classificazione SOSIA

La retta deve essere corrisposta mensilmente ed anticipatamente entro il giorno 10 di ogni mese.

Nel momento in cui la struttura è in grado di accogliere la persona anziana, questi o, in sua vece un familiare, dovrà consegnare nell'Ufficio Amministrativo dell'Ente i seguenti documenti:

- Tessera Sanitaria
- Codice Fiscale
- Carta d'Identità
- Cartella medica

Liste di attesa

La documentazione, debitamente compilata e sottoscritta, dovrà essere consegnata all'Ufficio Amministrativo; per determinare la data effettiva di presentazione della domanda, farà fede il timbro in arrivo.

Se l'idoneità della richiesta risulta essere positiva, sia da parte della Direzione Sanitaria che di quella Generale, la domanda è inserita nella lista di attesa.

Le domande sono inserite in ordine cronologico.

La persona da inserire in RSA, nei CDI viene scelta secondo le seguenti priorità:

- a) residenti o con familiari residenti nel Comune di Bienno.
- b) residenti nei Comuni della Valle Camonica.
- c) residenti nel territorio della Regione Lombardia, dando priorità agli anziani dei Comuni limitrofi di altre ATS.
- d) l'ospite in posto autorizzato ha diritto, in base alla data d'ingresso ad essere accreditato.

Sono disponibili c/o la Fondazione n. 9 posti di sollievo, come servizio di appoggio temporaneo alle famiglie accogliendo anziani anche per breve periodo.

Rivolgendosi all'Ufficio Amministrativo è possibile conoscere la propria posizione in lista di attesa.

Si precisa che l'accoglienza dell'ospite non deve mai intendersi come definitiva ed immutabile, rimanendo sempre aperta la possibilità del rientro al proprio domicilio.

La giornata tipo in R.S.A.

Il trattamento sanitario e assistenziale occupa una parte considerevole della giornata dell'ospite, ma non mancano i momenti di animazione. Coloro che possono beneficiare vengono coinvolti nella lettura del giornale, in attività occupazionali, nei laboratori ed in uscite sul territorio mirate a luoghi ed eventi in grado di suscitare positive stimolazioni.

La giornata inizia con la sveglia prevista fra le ore 06.15 e le ore 07.30, seguita dalle cure igieniche eseguite secondo gli obiettivi del Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.). L'abbigliamento è personale. Alle ore 08.30 viene servita la prima colazione. Seguono attività di animazione, di fisioterapia individualizzata e di gruppo. A metà mattina gli operatori distribuiscono the caldo d'inverno e bevanda fresca d'estate.

Il pranzo viene distribuito dalle ore 11.45 alle ore 12.30 con possibilità di scelta del menù. Gli ospiti che necessitano di aiuto possono essere assistiti dal personale di reparto.

Nel pomeriggio, per chi lo gradisce, è previsto un momento di relax. Lo spuntino pomeridiano viene assunto dove l'ospite si trova (soggiorno, giardino, camera...). Le attività pomeridiane sono prevalentemente legate agli interessi degli ospiti e coordinate dall'educatore.

La cena è prevista dalle ore 17.45 alle ore 18.30. Al termine, gli ospiti che lo desiderano sono riaccompagnati nella loro stanza oppure possono rimanere più a lungo negli spazi comuni.

CENTRO DIURNO INTEGRATO (C.D.I.)

La Fondazione possiede l'Autorizzazione al Funzionamento con validità definitiva del servizio di Centro Diurno Integrato 2839/2004 del 26 agosto 2004, rilasciata dalla Provincia di Brescia, per n. 5 posti.

Il Centro Diurno Integrato è dedicato a persone anziane non auto-sufficienti o affette da deterioramento cognitivo di grado lieve-moderato. E' attrezzato per ospitare n. 5 persone. E' facilmente accessibile dall'esterno e, all'interno, si apre su un giardino protetto, progettato appositamente per persone anziane con difficoltà di orientamento e memoria.

Il Centro apre alle ore 08.00 e chiude alle ore 20.00, sette giorni su sette, con flessibilità di orari di ingresso e di ritorno a domicilio così da soddisfare le diverse esigenze delle famiglie.

Il trasporto da casa e per casa può avvenire con mezzi propri o con automezzo messo a disposizione dall'Ente.

Durante la permanenza al Centro Diurno Integrato vengono effettuati interventi di tipo sanitario (valutazione medica, riabilitazione, ecc.) e interventi di tipo sociale (igiene della persona, aiuto nelle attività della vita quotidiana, segretariato sociale). Lo scopo del Centro Diurno Integrato è di consentire al malato di rimanere nel proprio ambiente domestico il più a lungo possibile, alleviando l'assistenza dei familiari durante la giornata con interventi che non siano di pura custodia ma con valenza sanitaria e riabilitativa.

Modalità Di Ammissione

L'ammissione al Centro Diurno Integrato avviene con le medesime modalità previste per l'accesso in R.S.A.. Questa è subordinata alla disponibilità del posto: in caso di saturazione dei posti disponibili il paziente viene inserito nella lista di attesa.

La giornata tipo in C.D.I.

La giornata inizia con l'arrivo degli utenti verso le ore 08.00, viene somministrata la colazione e se necessarie vengono effettuate cure igieniche eseguite secondo gli obiettivi del Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.). L'abbigliamento è personale. Seguono attività di animazione, di fisioterapia individualizzata e di gruppo. A metà mattina gli operatori distribuiscono the caldo d'inverno e bevanda fresca d'estate.

Il pranzo viene distribuito dalle ore 11.45 alle ore 12.30 con possibilità di scelta del menù. Gli ospiti che necessitano di aiuto possono essere assistiti dal personale di reparto.

Nel pomeriggio, per chi lo gradisce, è previsto un momento di relax. Lo spuntino pomeridiano viene assunto dove l'ospite si trova (soggiorno, giardino, camera...). Le attività pomeridiane sono prevalentemente legate agli interessi degli ospiti e coordinate dall'educatore.

La cena è prevista dalle ore 17.45 alle ore 18.30. Al termine, gli ospiti attendono il loro familiari per il rientro a domicilio.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il Servizio è dotato di palestre modernamente attrezzate; il trattamento riabilitativo può essere svolto sia in reparto sia in palestra, in relazione alle esigenze individuali.

SERVIZIO DI ALLOGGIO PROTETTO

L'offerta di "Alloggio protetto per anziani" prevede la presenza nella struttura della Fondazione di più unità abitative date in locazioni ad anziani autosufficienti con fragilità sociali che scelgono l'alloggio come proprio domicilio.

La finalità di questo servizio è di offrire una soluzione abitativa a persone con lievi difficoltà, consentendogli di rimanere nel proprio contesto di vita, ma in un ambiente controllato e protetto, prevenendo situazioni di emarginazione e disagio sociale.

Nella Fondazione sono presenti n. 4 posti di alloggio protetto per i quali sono adibite stanze attrezzate di un cucinino comprensivo di lavandino e fornellino elettrico.

I destinatari della misura sono persone di età superiore ai 65 anni, singoli o coppie, che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia necessitano di un ambiente protetto.

Possano essere accolti, prioritariamente, soggetti che presentino almeno una delle seguenti problematiche:

- reti familiari rarefatte e residuali;
- un'abitazione non adeguata (es. barriere architettoniche, sfratto);

- diminuzione dell'autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale (es. gestione acquisti, uso del telefono ecc.);
- patologie gestibili al domicilio;
- condizioni di solitudine.

L'alloggio protetto si caratterizza per la presenza, oltre alle abitazioni, di spazi comuni e per l'offerta di servizi/prestazioni sociali erogate quotidianamente dall'Ente (es. attività di animazione, di fisioterapia individualizzata e di gruppo) e di servizi di tipo alberghiero (es. pulizie degli ambienti, lavanderia, ristorazione).

I residenti nell'alloggio ricevono su richiesta e con le medesime modalità in vigore per tutti i cittadini, le prestazioni sociali e socio sanitarie garantite dai Comuni e dalle ATS ai cittadini presso il proprio domicilio.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Il Servizio di assistenza domiciliare integrata (ADI) è rivolto a persone "fragili" che necessitano di prestazioni socio-sanitarie integrate al proprio domicilio da parte di caregiver professionali.

Il servizio viene erogato dall'Ente sulla base di criteri, modalità e condizioni definite da Regione Lombardia, per offrire a domicilio prestazioni infermieristiche, riabilitative, medico specialistiche e assistenziali, più o meno complesse, in ambito socio-sanitario.

Obiettivo primario del Servizio di Assistenza Domiciliare è di evitare o ritardare l'istituzionalizzazione della persona non autosufficiente, consentendogli di ottenere supporto alla fragilità nella sua casa e di scegliere liberamente la modalità e gli erogatori dell'assistenza.

Per questa tipologia di servizio, è stata elaborata una specifica carta servizi.

RSA APERTA

Il Consiglio di Amministrazione ha aderito al servizio *RSA Aperta*, come da DGR n. 7769 del 17 gennaio 2018.

Il servizio di RSA Aperta è rivolto alle persone residenti in Regione Lombardia, iscritte al sistema sanitario regionale appartenenti a due categorie:

- persone affette da demenza certificata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate
- anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%

Il servizio RSA APERTA ha le seguenti finalità:

- Offrire interventi di natura prioritariamente sociosanitaria;
- Supportare la permanenza al domicilio delle persone affette da demenza certificata o di anziani di età pari o superiore a 75 anni in condizioni di non autosufficienza;
- Intende sostenere, con interventi qualificati, il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità residue e rallentare il decadimento delle diverse funzioni;
- Evitare o ritardare il ricovero definitivo in struttura;
- Sostenere il caregiver nell'espletamento delle attività di assistenza attraverso interventi mirati, non sostitutivi di quelli già garantiti dalla filiera dei servizi della rete consolidata (ADI, SAD, CDI, ecc.)

E' possibile erogare la misura sia a domicilio della persona che all'interno dell'unità d'offerta (questa soluzione solo per persone affette da demenza), anche mettendo a disposizione il CDI. Gli interventi attivabili al domicilio sono subordinati a vincoli di accesso e/o alla valutazione effettuata a domicilio dall'UVM congiuntamente a medico ed assistente sociale/altro professionista. A titolo esemplificativo si riportano a seguire le tipologie di interventi attivabili:

TIPOLOGIA UTENZA	DI	INTERVENTI
Persone affette da demenza lieve		<ol style="list-style-type: none"> 1. Interventi di stimolazione cognitiva; 2. Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento; 3. Interventi di supporto psicologico al caregiver; 4. Ricoveri di sollievo; 5. Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie; 6. Igiene personale completa; 7. Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento; 8. Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi;

Persone affette da demenza moderata	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interventi di stimolazione cognitiva; 2. Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento; 3. Interventi di supporto psicologico al caregiver; 4. Ricoveri di sollievo; 5. Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie; 6. Igiene personale completa; 7. Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento; 8. Interventi di riabilitazione motoria; 9. Nursing; 10. Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia; 11. Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi;
Persone affette da demenza grave/severa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interventi di stimolazione cognitiva; 2. Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento; 3. Interventi di supporto psicologico al caregiver; 4. Ricoveri di sollievo; 5. Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie; 6. Igiene personale completa; 7. Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento; 8. Interventi di riabilitazione motoria; 9. Nursing; 10. Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia; 11. Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi;
Anziani non autosufficienti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interventi per il mantenimento delle abilità residue; 2. Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la protesizzazione degli ambienti abitativi; 3. Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative ad alimentazione; 4. Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative ad alimentazione; 5. Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale; 6. Interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver.

E' incompatibile la fruizione contemporanea di RSA Aperta con altri interventi regionali come l'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) ed alcune misure pertanto l'utente deve dichiarare correttamente le misure attive al momento di presentazione della domanda al fine di permettere alla Fondazione di valutarne l'accettabilità. Eventuali dichiarazioni errate-parziali potrebbero comportare un addebito per le prestazioni fruite.

Modalità Di Ammissione

La domanda di accesso alla misura di Rsa aperta deve essere presentata tramite apposito modulo (disponibile sul sito istituzionale della Fondazione) recandosi direttamente in RSA oppure inviando la domanda debitamente compilata e completa della documentazione richiesta tramite e-mail o fax.

La domanda può essere presentata dall'interessato oppure, nel caso in cui la persona versi in uno stato di impedimento permanente è compito del tutore/curatore/amministratore di sostegno/procuratore (nel caso la Procura lo preveda). Nel caso in cui la persona sia temporaneamente impedita può presentare la domanda il coniuge o, in sua assenza, il figlio o, in mancanza di questi, altro parente in linea diretta o collaterale fino al terzo grado (in questo caso è necessario rendere una dichiarazione ai sensi dell'art. 4 D.P.R. 445/2000).

L'idoneità all'accesso al servizio è garantito tramite visione della domanda presentata e successiva valutazione multidimensionale a domicilio dell'interessato da parte del medico della RSA e di altri operatori sanitari e socio-sanitari della Fondazione.

Regione Lombardia ha stabilito che il valore massimo del budget attribuibile per persona per l'anno 2018 è di € 3.600, da riproporzionare in base alla data di presa in carico della persona sulla base delle prestazioni tariffate dalla DGR Regionale.

Nel caso di ricovero di sollievo, per le persone con demenza, la retta giornaliera per il servizio prevede una compartecipazione economica tra Regione Lombardia e l'utente. Nello specifico Regione Lombardia partecipa per un importo pari a € 50,00 al giorno, pertanto a carico dell'utente resta la differenza della retta espressa nella tabella allegata "Rette di degenza".

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE – VOUCHER SOCIALE

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) è una misura a favore di anziani e disabili non autosufficienti che si attua in collaborazione con l'Azienda Territoriale dei Servizi alla Persona di Breno. L'erogazione degli interventi di assistenza avviene con personale Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) o Operatori Socio Sanitari (OSS) presso il domicilio dell'utente. Il servizio è finalizzato a superare situazioni di difficoltà contingente, per migliorare stati di disagio prolungato e/o cronico e, soprattutto, per evitare ricoveri non volontari o per ritardarne la necessità.

Per accedere al servizio è necessario rivolgersi all'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'interessato.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è a pagamento e prevede la compartecipazione dell'utente (in base al proprio ISEE) e del Comune di residenza.

Il nostro Ente si impegna ad attivare il servizio entro 48 ore dal ricevimento della richiesta da parte dell'Azienda per i servizi alla persona. Generalmente il servizio viene erogato nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 20.00.

Il servizio comprende le seguenti prestazioni declinabili in relazione alla durata:

a)	ASSISTENZA ALLA CURA DELLA PERSONA	PRESTAZIONE DA (in minuti)	
a.1	Alzata dal letto, rimessa a letto e mobilizzazione/igiene e cura della persona	30'*	50'
a.2	Bagno o doccia assistiti		50'

Tali attività sono considerate prioritarie e costituiscono le prestazioni essenziali del PAI (Piano Assistenziale Individuale).

*Solo in caso di presenza di caregiver, badanti o situazioni particolari.

b)	ASSISTENZA NELLE FUNZIONI DELLA VITA QUOTIDIANA	PRESTAZIONE DA (in minuti)	
b.1	Preparazione pasto, assistenza all'assunzione e riordino cucina		50'
b.2	Consegna/ritiro del pasto con assistenza all'assunzione	30'	50'

c)	ASSISTENZA PER L'IGIENE E IL RIORDINO DELL'ABITAZIONE	PRESTAZIONE DA (in minuti)	
c.	Igiene e riordino dell'ambiente, con particolare attenzione ai locali igienicamente più a rischio (cucina e bagno)	30'	50'*

*Solo in casi particolari in cui l'assistente sociale lo prevede come unico intervento richiesto

d)	ACCOMPAGNAMENTO ATTIVITA' IN ESTERNO	PRESTAZIONE DA (in minuti)	
d.	Accompagnamento o svolgimento di attività all'esterno dell'abitazione (spesa, visite mediche, disbrigo pratiche) in assenza di familiari o rete di supporto	30'	50'*

*Solo in casi particolari in cui l'assistente sociale lo prevede come unico intervento richiesto

Servizi alla persona

Dotazione organica

La Fondazione ONLUS “Villa Mons. Damiano Zani” è una struttura residenziale socio-sanitaria che si avvale di un organico contraddistinto dalla presenza di tutte le figure professionali necessarie per garantire la più completa autonomia gestionale. Relativamente alle professionalità sanitarie e socio-assistenziali, la normativa regionale prevede che le prestazioni siano erogate in maniera standardizzata e obbligatoriamente mantenute nei livelli minimi.

La Fondazione garantisce comunque uno standard superiore a quello previsto dalla Regione.

Per quanto riguarda il restante personale (impiegati, cuochi, ecc.) l’Ente ne dispone in numero adeguato.

Tutti gli operatori ed i collaboratori operanti a qualsiasi titolo, sono dotati di cartellino di riconoscimento individuale, con foto, nome, cognome e qualifica.

Il Servizio Socio Assistenziale

Agli Ospiti viene assicurata da operatori qualificati, presenti all’interno della struttura 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, l’assistenza di base ed il soddisfacimento dei bisogni primari e secondari, supplendo alle carenze di autonomia degli Ospiti stessi, nelle loro funzioni personali essenziali.

Curano la corretta mobilitazione degli Ospiti allettati, l’igiene dell’unità dell’Ospite, i cambi della biancheria, l’igiene personale completa è garantita secondo programmazione settimanale ed effettuata in locali attrezzati. Essendo quotidianamente a contatto con gli Ospiti, gli Ausiliari rilevano le esigenze degli stessi, riportandole alla figura professionale competente o nelle riunioni di equipe.

L’Ente fornisce ai propri ospiti un complesso di prestazioni fra di loro integrate, così articolato:

- assistenza alberghiera completa, comprensiva di ospitalità residenziale, servizio di ristorazione, servizio lavanderia e guardaroba;
- assistenza tutelare diurna e notturna;
- igiene e cura completa della persona ed aiuto nella assunzione dei cibi;
- assistenza sanitaria di base comprensiva di assistenza medico generica, nonché specialistica secondo le direttive regionali in materia, infermieristica, riabilitativa e farmaceutica;
- accompagnamento presso presidi sanitari pubblici o privati per la fruizione di prestazioni sanitarie (prestazioni di medicina specialistica, esami di laboratorio, ricoveri ospedalieri);
- attività di mobilitazione, occupazionali, ricreativo – culturali (attività motorie, manuali ludiche, proiezioni, letture quotidiani e riviste, ascolto musica e televisione, uscite programmate).

Le prestazioni sopra indicate vengono fornite tramite personale professionalmente preparato e qualificato, dipendente dell’ente e/o rapporto convenzionale o libero professionale per il quale l’ente si assume ogni responsabilità.

Nell’erogazione delle prestazioni previste potrà essere richiesta la collaborazione dei familiari, nell’ottica del mantenimento dei legami affettivi e relazionali.

Il Servizio Sanitario

Le figure professionali che compongono l’equipe socio sanitaria sono: medico, infermiere professionali, ausiliario addetto all’assistenza, operatore socio sanitario, terapista della riabilitazione e animatore/educatore.

L’equipe lavora in modo integrato con l’obiettivo di migliorare il benessere e la salute della persona, elabora progetti e programmi generali di reparto e piani individuali per i pazienti, si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi; compilando le schede SOSIA e PAI come disposto dalla Regione Lombardia, collabora con i servizi territoriali, le associazioni di volontariato; favorisce una collaborazione attiva con la famiglia.

E’ garantita la presenza sia al mattino, sia al pomeriggio, di un medico che controlla terapie, aggiorna cartelle sanitarie, monitora le condizioni cliniche di ogni Ospite, coordina l’equipe multidisciplinare. Tale equipe è composta dalle seguenti figure professionali, che operano in modo integrato per la salute ed il benessere della persona: Infermiere professionale, Ausiliario Socio Assistenziale e/o Operatore Socio Sanitario, Fisioterapista, Animatore/Educatore e lo stesso medico.

Per le prestazioni specialistiche (in quanto non rientranti tra i servizi propri della RSA) la struttura si avvale del servizio offerto dai presidi ospedalieri limitrofi. Il Medico è a disposizione dei familiari durante gli orari di servizio, come da tabella esposta presso l’infermeria posta al primo piano, o previo appuntamento fissato telefonicamente.

Gli Infermieri Professionali si occupano, dietro indicazione medica, della somministrazione delle terapie, dei prelievi, delle medicazioni e di quant’altro si renda necessario sul piano assistenziale. E’ prevista la presenza di un Infermiere Professionale anche nelle ore notturne. Il servizio è supportato nello svolgimento delle proprie mansioni dalle ASA/OSS nei limiti delle specifiche competenze.

Le visite specialistiche

Le visite specialistiche vengono fatte su indicazioni del medico e, se richieste, previo parere dello stesso.

Ogni ospite viene sottoposto ad uno screening di base che comprende gli esami generali del sangue, delle urine, radiologici, specifici, in relazione alle patologie.

In presenza di cadute e traumi si eseguono sempre gli esami necessari immediatamente.

L'assistenza ospedaliera

In casi di ricovero dell'ospite, l'assistenza ospedaliera è a carico dei familiari. Sarà cura del personale medico infermieristico della struttura dare tutto l'appoggio possibile ai familiari per eventuali bisogni dell'ospite.

E' a carico dei familiari anche la cura della biancheria di cui ha bisogno l'ospite durante la degenza.

Il rapporto con i medici ospedalieri durante la degenza è a carico dei familiari.

P.A.I. (Piano di assistenza individualizzata)

Per ogni Ospite della RSA viene redatto un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) a cura del Responsabile Sanitario in base ai dati contenuti nel fascicolo socio assistenziale, nel fascicolo sociale, nel fascicolo sanitario, nella valutazione multidimensionale e alla valutazioni del personale nel corso della riunione d'equipe, costituita da: Responsabile Sanitario, Infermiera Professionale, ASA/OSS, Animatrice/Educatrice e Fisioterapista.

Il PAI riporta i dati identificativi dell'Ospite e raccoglie le seguenti informazioni:

- Analisi della situazione / risultati raggiunti
- Obiettivi
- Risorse attivabili e prestazioni
- Verifica (tempo)

Successivamente alla valutazione vengono definiti o rivisti gli obiettivi da perseguire, che possono riguardare uno o più bisogni a seconda della situazione dell'ospite e delle risorse a disposizione, le modalità di intervento e si definisce chi deve intervenire in modo specifico.

Con la frequenza stabilita in base al bisogno e all'obiettivo perseguito ogni figura professionale coinvolta nell'attività ha il compito di attuare gli obiettivi prefigurati, di verificare, registrando le attività svolte, il raggiungimento dei risultati, proponendo eventualmente le azioni da intraprendere, con il monitoraggio e l'approvazione da parte del Responsabile Sanitario.

Il Servizio di Fisioterapia

I terapisti della Riabilitazione effettuano attività di gruppo al fine del recupero funzionale e del mantenimento delle capacità residue in una palestra attrezzata, dotata anche di apparecchiature elettromedicali.

Durante la settimana vengono eseguite terapie di ginnastica di gruppo nel salone principale.

In caso di necessità di terapia individualizzata, su indicazione del medico, il Fisioterapista esegue la propria prestazione direttamente a letto o in palestra.

Il Servizio di Animazione

L'Attività di animazione si integra con le attività sanitarie e assistenziali per:

- valorizzare la persona nella sua globalità
- attivare e mantenere nell'anziano l'interesse per una società viva e positiva

Il servizio di animazione programma quotidianamente attività ricreative e culturali quali ad esempio: laboratori, feste, proiezioni di films, gite, ascolto della musica.

Il Volontariato

La Fondazione si avvale ormai da anni della collaborazione del gruppo di volontariato della Parrocchia di SS. Faustino e Giovita di Bienno (Bs), oltre che di volontari esterni all'associazione stessa.

La Fondazione valorizza le attività di volontariato in ambito sociale, ricreativo, culturale, a supporto dei programmi organizzati dalla struttura.

L'attività dei volontari è coordinata dall'Educatrice dell'Ente.

Il Servizio Religioso

E' garantita assistenza spirituale cattolica agli Ospiti che lo desiderano. E' attiva una cappella interna alla struttura, dove viene celebrata la S. Messa alle ore 16.00 del mercoledì e in occasioni delle festività.

Il Servizio Amministrativo

La Fondazione è gestita da un Consiglio di Amministrazione (CDA) che indirizza, programma e controlla i risultati raggiunti. Il presidente è di diritto il Parroco della Parrocchia di Bienno (Bs) come da statuto, il CDA nomina il

Vicepresidente ed il Direttore Generale. Responsabile della struttura e suo rappresentante legale è il Direttore Generale.

Gli uffici amministrativi si occupano della gestione delle attività di competenza concernenti la vita della Fondazione. Sono articolati nei seguenti settori:

- Direzione Generale
- Segreteria Direzione / Protocollo / Acquisti
- Ufficio Personale / Economato
- Ufficio Ragioneria
- Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Il Servizio di Podologia e Parrucchiere

La Fondazione assicura prestazioni di base (rasatura, pedicure e manicure) attraverso gli operatori ASA; è garantito altresì un servizio di parrucchiere, e più precisamente viene garantito il servizio di taglio e messa in piega mensili alle signore degenti ed il servizio di taglio per i signori degenti a cura della parrucchiera.

Per prestazioni più specifiche o più frequenti è possibile un servizio a pagamento, previo appuntamento.

Sportello d'ascolto

A partire dall'anno 2016, la Fondazione ha deciso di offrire gratuitamente ad ospiti, familiari e personale, uno sportello attivo 3 h alla settimana e gestito da una psicologa.

Questo progetto testimonia l'intento di mettere attivamente al centro del percorso di prevenzione e cura, quei cittadini che per varie condizioni si trovano ospiti di una residenza per anziani.

Obiettivo dello psicologo nelle Residenze per Anziani è quello di intervenire a favore della prevenzione, del contenimento e del miglioramento delle problematiche emotive e relazionali degli ospiti, dei loro familiari e degli operatori, attraverso lo sviluppo di capacità e risorse relazionali in un'ottica di promozione della salute e della qualità di vita.

Il servizio può essere attivato secondo diverse modalità:

- Per familiari e personale della Fondazione: Attraverso richiesta all'ufficio amministrativo
- Per gli ospiti: Su indicazione della Capo Sala e/o su indicazione del PAI.

Servizi accessori

Le uscite

Se un familiare vuole portare l'ospite fuori dalla struttura per una passeggiata o altro, è pregato di avvertire sempre l'infermiera di turno.

Chi desidera, durante particolari festività o in occasioni familiari, portare l'ospite a casa nell'arco della giornata, è pregato di chiedere all'infermiera di turno e firmare l'apposito modulo.

Per i ritorni a casa di alcuni giorni dell'ospite, il familiare che ne prende carico è pregato di riferire all'infermiera di turno e di fare formale richiesta scritta allo stesso, compilando il modulo preposto.

La Direzione dell'Istituto non è responsabile dell'allontanamento degli ospiti in quanto, pur attivando ogni mezzo di attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure coercitive e limitative della libertà personale. Misure in tal senso potranno essere adottate solo dalle competenti autorità.

I pasti

L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

colazione	dalle 08.15 alle 08.45
pranzo	dalle 11.35 alle 12.30
merenda	dalle 15.30 alle 16.00
cena	dalle 17.45 alle 18.30

Il menù è allegato al presente documento e può essere personalizzato per aderire alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione e di deglutizione, previa richiesta all'Infermiera di turno.

Sono inoltre garantite tutte le necessità di variazioni al suddetto menù e/o di menù personalizzati dovute a bisogni sanitari opportunamente documentati.

I pazienti in nutrizione entrale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione, orari di somministrazione della nutrizione.

Molti anziani hanno la necessità di essere imboccati: per favorire la collaborazione con i familiari è consentito, ai parenti, che lo desiderano, imboccare gli stessi previa autorizzazione rilasciata dall'Ufficio Amministrativo..

Il menù è sottoposto a periodiche verifiche che esaminano l'appropriatezza qualitativa e quantitativa ed il gradimento da parte degli ospiti.

Spesso vengono portati agli ospiti, da parte dei visitatori, alimenti che vengono tenuti in camera (biscotti, caramelle, frutta), soprattutto per quei cibi facilmente deperibili, si chiede di avvertire gli operatori in modo da evitare di lasciarli in camera o quantomeno in modo da metterli in un recipiente adatto.

E' comunque sempre presente in salotto un distributore di bevande calde a disposizione degli ospiti.

La cucina è organizzata in modo da rispondere alle normative vigenti in materia di igiene e controllo HACCP. La pulizia e la sanificazione vengono effettuate dal personale addetto seguendo specifiche procedure.

Il servizio lavanderia

La biancheria personale, debitamente contrassegnata dai familiari da un proprio numero dato dall'Ufficio Amministrativo al momento dell'ingresso in R.S.A., viene lavata presso la struttura dal personale addetto.

Onde evitare confusione, si chiede che ogni qualvolta viene portata della nuova biancheria, ci si accerti che sia già applicato il numero.

Il lavaggio degli asciugamani, della biancheria piana, viene affidato ad una ditta esterna.

Si raccomanda di fornire agli ospiti capi che possono essere lavati con macchine industriali.

Nel caso di capi personali di particolare pregio o valore effettivo, si consiglia di provvedere in proprio.

Presidi sanitari ed ausili

L'Istituto provvede alla fornitura di farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannolini, cateteri vescicali, uroline), a carico degli utenti o dell'ATS rimangono i presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito) e gli di ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine, ecc.).

I pazienti con riconoscimento di invalidità possono ottenere, rivolgendosi al medico, la prescrizione di ausili personalizzati (scarpe ortopediche, carrozzine, ecc.) da parte dell'ATS.

L'equipe sanitaria assistenziale adotta linee guida specifiche per la gestione di alcune problematiche clinico assistenziali importanti, come ad esempio le lesioni da decubito, l'incontinenza, la nutrizione entrale, i problemi di comportamento.

Il trasporto

Il trasporto per le visite personali a richiesta e/o per l'invalidità civile e/o per l'assegno di accompagnamento, sono a totale carico dei familiari e la richiesta della eventuale ambulanza è egualmente a carico della famiglia.

Il trasporto per accertamenti sanitari presso ambulatori territoriali è garantito dalla Fondazione, che è munita di idoneo pulmino di trasporto attrezzato con pedana per disabili. A tutti gli Ospiti è assicurato, se le condizioni fisiche lo permettono e con la presenza di un familiare come accompagnatore, l'utilizzo dello stesso. Qualora le condizioni di salute non permettano il trasporto con tale mezzo, si farà richiesta all'ambulanza AVIS.

Dimissioni

L'intero processo di dimissioni, per rientro a casa, per passaggio ad altro servizio o per decesso, è gestito attraverso un protocollo interno atto alla garanzia della continuità assistenziale e della consegna della documentazione di proprietà dell'ospite.

Al momento della dimissione, il medico di reparto stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato.

Le modalità delle dimissioni sono concordate con le famiglie ed i servizi territoriali, o altre strutture di ricovero, in occasioni di trasferimenti.

Alla dimissione vengono consegnati all'interessato:

- la relazione clinica in busta chiusa
- la documentazione clinica personale portata dal paziente

In caso di decesso dell'ospite, secondo la Legge Regionale 18 novembre 2003 n. 22, i familiari o le persone giuridiche obbligate hanno diritto di scegliere liberamente l'impresa funebre nell'ambito dei soggetti autorizzati.

La corrispondenza

La corrispondenza in arrivo verrà recapitata ai destinatari a cura dell'Ufficio Amministrativo che provvederà anche all'inoltro della corrispondenza in partenza.

Il telefono

L'ospite che lo desidera può telefonare chiedendo all'infermiera professionale di turno o all'operatore presente. Gli operatori sono a disposizione per fornire il necessario aiuto.

L'ospite può ricevere telefonate esterne nel rispetto dell'organizzazione della struttura e compatibilmente con l'attività posta in essere dall'ospite stesso.

La televisione

Ogni reparto è dotato di un apparecchio televisivo, situato nel soggiorno. Nella propria camera è possibile tenere un apparecchio televisivo e un apparecchio radio, di piccole dimensioni.

Diritti e doveri

Le visite

Le visite agli ospiti possono essere effettuate nell'arco della giornata dalle ore 8:00 alle ore 20:00, tenendo conto degli orari dei pasti e del riposo pomeridiano. L'accesso in struttura in orari differenti dovrà essere autorizzato, previa richiesta scritta, dalla Direzione.

Si chiede, nel rispetto degli ospiti, di considerare che le stanze sono a più posti letto e quindi di prestare attenzione nell'entrare e nell'utilizzare le cose presenti. Si chiede, altresì, rispetto per l'organizzazione della struttura evitando, il più possibile, di interferire con il lavoro del personale, entrando nelle stanze durante, ad esempio, cambi, medicazioni, pulizie.

E' buona norma, prima di accedere ai piani stanze, avvisare il personale in servizio.

Si raccomanda attenzione per gli oggetti degli ospiti che condividono la stanza con il proprio congiunto. Una particolare attenzione al tono della voce e agli spostamenti rendendo più piacevole l'incontro e la visita.

Fotocopia della cartella clinica

Per ottenere il rilascio di copia della cartella clinica, occorre che il paziente, o altra persona di fiducia formalmente delegata, inoltri domanda agli uffici della Fondazione compilando il modulo RICHIESTA/DELEGA PER IL RITIRO DI COPIA DELLA CARTELLA CLINICA". L'ufficio fornirà le indicazioni sulle modalità di versamento della quota prevista pari a 30€. Tempi di rilascio: entro 15 giorni dalla ricezione dell'attestazione di pagamento.

Consenso informato

Il medico informa il paziente sull'iter diagnostico – terapeutico ed acquisisce formalmente e per iscritto il consenso informato del paziente in occasione di esami diagnostico – clinici invasivi, di trasfusioni di sangue e di ogni altro atto medico di una certa complessità.

Il paziente decide dopo aver ricevuto informazioni comprensibili ed esaurienti anche sui rischi relativi alle diverse operazioni.

La procedura relativa all'obbligo del consenso, non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".

Tutela della privacy

La Fondazione ha messo in atto tutti gli adempimenti richiesti dalla vigente normativa Privacy: ovvero quanto previsto dal Dlgs 196/2003 con le modifiche introdotte dal Dlgs 101 del 10 agosto 2018 e quanto previsto dal Regolamento Europeo 679/2016. La Fondazione mette in atto tutti gli accorgimenti necessari, sia relativamente al sistema informatico che alla sicurezza fisica di eventuali informazioni detenute in forma cartacea, a garanzia della tutela dei dati di persone fisiche utilizzati dalla Fondazione.

La raccolta di dati, personali o particolari, di persone fisiche avviene fornendo una specifica informativa che contiene l'elenco dei dati recepiti, l'eventuale base giuridica che ne consente la raccolta e l'archiviazione, il periodo di detenzione ed eventuali altre società nominate Responsabili del Trattamento a cui verranno forniti i dati.

In caso vengano raccolti dati senza una base giuridica che ne consenta la raccolta e detenzione, viene richiesto il consenso esplicito dell'interessato.

Nel modulo di domanda per l'ingresso in struttura, ad esempio, è riportata l'informativa circa le modalità e le finalità del trattamento dei dati personali e particolari.

I dati sensibili potranno essere trasmessi ad altri soggetti pubblici e/o privati esclusivamente per lo svolgimento delle rispettive funzioni istituzionali, qualora sia previsto da specifiche disposizioni di legge o per il raggiungimento delle finalità della Fondazione. Tali soggetti li cureranno autonomamente in qualità di soggetti nominati come Responsabili del Trattamento (in caso di società private).

Come previsto dalla Direttiva Europea 679/2016, il degente e tutti gli interessati hanno il diritto di conoscere i dati personali e particolari in possesso dell'Ente e le modalità di trattamento, di opporsi al trattamento dei dati ed ai diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 della direttiva EU 679/2016. I diritti dell'interessato sono sempre citati nelle rispettive informative

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

La Fondazione ha inoltre nominato un Responsabile del Trattamento dei Dati come previsto dall'art. 37 della direttiva europea 679/2016 a garanzia del rispetto della normativa Privacy vigente.

Oggetti personali

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro.

L'amministrazione non risponde ad eventuali furti.

I beni di valore possono essere depositati presso l'Ufficio Amministrativo dell'Ente, che rilascerà una ricevuta.

Fumo

Per disposizioni di Legge e soprattutto nel rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della Struttura.

L'amministrazione ha messo a disposizione una stanza per gli ospiti fumatori. I familiari sono tenuti al rispetto del divieto in tutti i locali interni alla struttura.

Emergenze e norme antincendio

Nella RSA è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (Incendi, terremoti, ecc.);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

I percorsi annessi alle vie di fuga sono esposti nelle planimetrie presenti nei vari locali.

Rette

La Fondazione applica, per i servizi semi residenziali e residenziali 5 tipologie di retta differenziate per tipologia ospite-tipologia servizio. In particolare:

- RSA
 - Ospite accreditato a contratto
 - Ospite ex O.P.
 - Ospite di sollievo
- ALLOGGIO PROTETTO
- CDI

La retta a carico dell'utenza accreditata a contratto è determinata detraendo dal costo totale dell'assistenza l'importo del contributo giornaliero che la Regione Lombardia eroga alla struttura a parziale copertura delle spese sanitarie sostenute (assistenza medico di base, personale sanitario e socio – sanitario, medicinali, ecc.). Il contributo regionale è commisurato alla tipologia dell'utente e subordinato al rispetto dello standard di personale socio-sanitario occupato.

L'elenco delle rette deliberate dal Consiglio di Amministrazione è allegato annualmente alla presente carta dei servizi.

Ogni persona interessata potrà rivolgersi all'Ufficio della Fondazione per sapere gli importi giornalieri delle rette applicate tempo per tempo.

Alcuni servizi della Fondazione sono resi a pagamento (dettagli sono a disposizione presso l'ufficio amministrativo) ed in particolare:

Tipologia di servizio	Servizio RSA Ospite Accreditato	Servizio RSA Ospite di Sollievo Servizio alloggio protetto	Servizio Centro Diurno
Trasporto per motivi personale	A pagamento	A pagamento	A pagamento
Trasporto per visite ed accertamenti con pulmino della Fondazione	Compreso nella retta	Compreso nella retta	Compreso nella retta
Trasporto per visite ed accertamenti con ambulanza	Compreso nella retta	A pagamento	Compreso nella retta
Servizio parrucchiera	1 taglio e piega mensile compreso nella retta Altre prestazioni a pagamento	1 taglio e piega mensile compreso nella retta Altre prestazioni a pagamento	1 taglio e piega mensile compreso nella retta Altre prestazioni a pagamento
Farmaci, materiale sanitario e presidi	Compreso nella retta	A carico dell'ospite	A carico dell'ospite

L'Amministrazione della Fondazione si riserva la facoltà di approvare eventuali sconti da applicarsi agli ospiti paganti in proprio e con domicilio di soccorso nel Comune di Bienno (BS);

A titolo cauzionale viene richiesto al momento dell'ingresso il versamento del deposito cauzionale pari ad € 1.550,00. Tale importo costituisce somma infruttifera e viene restituito a valore nominale all'atto di dimissione previa compilazione dell'apposito modulo.

Le rette di ospitalità vengono fatturate mensilmente e posticipatamente. Nei primi giorni del mese successivo a quello di riferimento, la fattura emessa viene inviata al recapito dell'utente, o il parente di riferimento hanno indicato al momento dell'ingresso in Istituto.

La normale forma di pagamento è rappresentata dal bonifico bancario. Eventuali altre forme dovranno essere preventivamente concordate con l'ufficio preposto.

Entro il 31 marzo di ogni anno viene rilasciata agli ospiti degenti la dichiarazione del versamento della retta in conformità al DGR 26316 del 21/03/1997 da utilizzare per la certificazione delle spese sanitarie in sede di dichiarazione dei redditi.

Erogazioni liberali ed agevolazioni fiscali

Le erogazioni liberali a favore della Fondazione ONLUS, persona giuridica che persegue finalità senza scopo di lucro, sono deducibili come previsto dal Testo Unico delle Imposte sui Redditi.

Ulteriori sistemi di governance e tutela

A partire dall'anno 2008 la Fondazione ha ottenuto la **Certificazione di Qualità** che ne attesta la rispondenza alle norme internazionali per la gestione dei servizi. Sono stati definiti e periodicamente vengono aggiornati, indicatori dei servizi offerti e relativi standard che orientano l'organizzazione e la gestione dei servizi stessi.

Si riportano a seguire indicatori e standard attualmente in vigore per orientare la scelta di nuovi ospiti e per garantire la trasparenza per ospiti e familiari già presenti in struttura che potranno verificare la rispondenza tra quanto dichiarato e la gestione ordinaria:

PROCESSO /SERVIZIO	ELEMENTO QUALITATIVO	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD ORGANIZZATIVO
PRESA IN CARICO DELL'OSPITE ED EQUIPE MULTIDIMENSIONALE	Tempestività della presa in carico	Tempo massimo a partire dal giorno di ingresso per la prima riunione di equipe atta alla valutazione multidimensionale dell'ospite ed alla stesura del progetto individualizzato	30 giorni
	Monitoraggio dello stato di andamento dell'ospite e del progetto individualizzato	Periodicità massima delle riunioni di equipe per valutazione-riesame-verifica-validazione	Trimestrale ed al bisogno
SERVIZIO MEDICO	Monitoraggio sanitario	Periodicità massima rivalutazioni stato di salute complessivo	Bimestrale ed al bisogno
		Periodicità massima esami ematochimici	Semestrale ed al bisogno
		Periodicità di riesame del sistema di protezione-contenzione applicato	Bimestrale ed al bisogno
		Periodicità somministrazione delle scale: - MUST - CIRS - UCLA	Bimestrale
		Periodicità massima di monitoraggio dei parametri: - Frequenza cardiaca - Saturazione	Bimestrale
		Periodicità somministrazione del MMSE (per alcuni ospiti somministrato dalla psicologa)	Trimestrale
SERVIZIO ASSISTENZIALE	Igiene e cura della persona	Periodicità del bagno assistito	Settimanale ed al bisogno
	Monitoraggio peso corporeo	Periodicità massima misurazione del peso	Mensile
	Monitoraggio dell'autonomia	Periodicità somministrazione Barthel Index modificato	Trimestrale
SERVIZIO INFERMIERISTICO	Monitoraggio sanitario	Periodicità massima di monitoraggio della pressione arteriosa	Settimanale ed al bisogno
		Periodicità somministrazione della scala BRADEN	Trimestrale

PROCESSO /SERVIZIO	ELEMENTO QUALITATIVO	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD ORGANIZZATIVO
SERVIZIO EDUCATIVO-ANIMATIVO	Offerta di attività di gruppo	N° attività organizzate nel corso di una settimana standard	11
	Progetti speciali avviati annualmente su tematiche innovative	N° di progetti avviati ogni anno (6 incontri per ogni progetto nell'anno)	2
	Contatti con il territorio	N° di progetti/incontri avviati annualmente in collaborazione con scuole o altre realtà del territorio	8
		N° di uscite di gruppo	8
	Monitoraggio della socializzazione - coinvolgimento	Periodicità somministrazione scala Kane	Trimestrale
Periodicità valutazione livello di partecipazione individuale e complessivo			
SERVIZIO FISIOTERAPICO	Prevenzione rischio di caduta	Periodicità somministrazione delle scale: - TINETTI - COONLEY	Trimestrale
SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA	Velocità pulizia e stiratura biancheria personale dell'ospite	Tempo massimo di restituzione capi	3 giorni
SERVIZIO RISTORAZIONE	Possibilità di scelta dal menù del giorno (subordinata alla compatibilità con eventuali patologie)	N° di primi piatti	2
		N° di secondi piatti	1
		N° di contorni	2
	Variabilità del menù	Periodicità della rotazione del menù estivo	5 settimane
Periodicità della rotazione del menù invernale			

In rispondenza alla normativa regionale³ in merito ai requisiti per l'accreditamento dei servizi, la Fondazione ha inoltre rivisto ed implementato il proprio sistema organizzativo secondo il modello di cui al D.Lgs 231/2001 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica".

Sistema di valutazione della soddisfazione

La Fondazione ONLUS "Villa Mons. Damiano Zani" ha intrapreso un percorso di miglioramento continuo della qualità del servizio offerto.

Con l'intento di riuscire ad avvicinarsi il più possibile ai bisogni degli Ospiti e dei loro familiari, è stato istituito un sistema di gestione reclami.

Chiunque volesse sporgere reclamo o fornire preziosi suggerimenti in merito al servizio, deve compilare il modulo "**SEGNALAZIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI**" disponibile presso l'apposito contenitore collocato all'esterno dell'ufficio amministrativo.

Il modulo deve essere compilato in ogni sua parte e non verranno presi in considerazione i reclami che non riportano i dati del reclamante.

Il personale dell'ufficio amministrativo è a vostra disposizione per supportarvi nella compilazione in caso di bisogno.

Il modulo dovrà essere imbucato nell'apposita cassetta "**RECLAMI E SUGGERIMENTI**" o consegnato personalmente all'ufficio amministrativo. Il Responsabile Qualità e/o il Direttore Generale, si impegna a fornire risposta scritta entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo.

Si ringrazia anticipatamente per la collaborazione di tutti coloro che con le loro segnalazioni ci forniranno indicazioni per migliorare la qualità del servizio.

Annualmente, e più precisamente nel mese di dicembre di ogni anno, verranno somministrati i seguenti questionari:

- "questionario per la valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti e dei familiari";
- "questionario per la valutazione del grado di soddisfazione degli operatori che lavorano in struttura";

I risultati dei questionari vengono esaminati e discussi dalla direzione della Fondazione mediante incontro con i familiari e con il personale coinvolto.

³ Con la delibera N° IX / 3540 del 30/05/2012 della Regione Lombardia si è stabilito per le RSA già accreditate o che hanno già presentato domanda di accreditamento alla data di adozione dell'atto, l'adeguamento al requisito trasversale di accreditamento relativo all'applicazione del modello di cui al D.Lgs 231/2001 entro la data del 31/12/2012 per le Unità d'offerta residenziali con capacità ricettiva pari o superiore agli 80 posti letto.

Tale requisito trasversale di accreditamento verrà esteso alle altre unità di offerta entro il 31 dicembre 2014.

Carta dei Diritti della persona anziana

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono condizioni nelle quali l'anziano è una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nel rispetto dei diritti della persona.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua partecipazione alla vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale massmedia;
- famiglie e formazioni sociali;

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali Statuti, Regolamenti o Carte dei Servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

il principio di "eguaglianza sostanziale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si afferma compito della Repubblica, rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando, di fatto, la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrittibile ad una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

il principio di "solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti alla persona;

il principio "del diritto alla salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento immediato, gratuito e di semplice accesso

per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, sociosanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

La persona ha il diritto:	La società e le istituzioni hanno il dovere:
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle" senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
Di vivere con chi desidera	Di favorire per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore anche se soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.