

FONDAZIONE I.R.FALCK ONLUS
CENTRO SERVIZI SOCIO-SANITARI-ASSISTENZIALI
VOBARNO - BS

Avrò cura di te

FONDAZIONE I.R. FALCK ONLUS
CENTRO SERVIZI SOCIO SANITARI ASSISTENZIALI
Via I.R.Falck, 5 Vobarno (BS)

“CARTA DEI SERVIZI” **RSA - RSA APERTA**



Ultimo aggiornamento 01.01.2026

Via I.R.Falck n. 5 - 25079 VOBARNO (BS) - Tel. 0365 61102 - Fax 0365 1590219
Part. IVA 00726650989 Cod. Fisc. 87002670179 e-mail segreteriafalck@pec-center.netregister.it

INDICE

Cenni storici e dati identificativi dell'ente gestore	3-4
Come raggiungerci	5
Organico del personale, organi dell'istituzione e finalità istituzionali	7-8
Diritti dei cittadini	9
Strumenti e modalità di tutela dei diritti delle persone assistite	10-11
Centro Fisioterapico	13
Punto Prelievi	14
Unità d'offerta:	

RSA

Assistenza e attività	15
Menù tipo settimanale	20
Standard di qualità specifici	23

RSA APERTA

27

Allegati:	31-41
-----------	-------

- Carta dei diritti della persona anziana, allegato D alla delibera Regione Lombardia 7435 del 14.12.2001
- Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione utenza, familiari relativa alla qualità del servizio offerto
- Scheda di segnalazione apprezzamenti, reclami, malfunzionamenti, disservizi, suggerimenti ai sensi DGR 2569 del 31.10.2014

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo, introdotto dalla presidenza del Consiglio dei Ministri del 19/05/95, con la finalità di garantire i cittadini nei confronti degli Enti e delle Aziende che devono assicurare l'erogazione dei servizi.

Si tratta in sostanza di un contratto, che il gestore del servizio si impegna a rispettare e che delinea gli standard di qualità relativi alle principali prestazioni, garantendo al tempo stesso un servizio improntato all'efficienza e adeguato alle effettive esigenze degli utenti. La carta è un documento di significativa importanza, che va periodicamente aggiornato, al fine di tenere costantemente monitorati tutti quegli indicatori attraverso i quali è possibile verificare il livello effettivo della qualità complessiva del servizio. La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti del sopracitato decreto e della Delibera n. 2569 di Regione Lombardia del 31.10.14 e successive disposizioni, e si ispira ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale.

CENNI STORICI

La Casa di Riposo di Vobarno venne istituita nel 1761 con la "Commissaria de Zoboli" ed opererà con questo nome dal 1761 al 1880 per poi venire integrata nella "Congregazione di Carità Istituita" con lo statuto emanato il 25.01.1880. La Congregazione di Carità nel 1907 decise di fondare la "Casa di beneficenza" retta con regio decreto in Ente Morale. Nel 1924 venne inaugurata la Casa di Riposo I.R. Falck, sorta per iniziativa ed a spese del grand'ufficiale Giorgio Enrico Falck e delle maestranze operaie. Il 16 settembre 2001 fu il giorno dell'inaugurazione del corpo B dell'attuale Residenza Sanitaria Assistenziale capace di ospitare 40 ospiti non autosufficienti, il 5 dicembre 2002 furono inaugurati i Mini Alloggi Protetti ed il Centro Diurno Integrato ed il 16 novembre 2003 fu inaugurato il Parco della Salute, importante area verde esterna attrezzata, ove il giardino con le sue essenze colorate e profumate funge da stimolo delle percezioni neurosensoriali.

Il 16 giugno 2012 fu il giorno dell'inaugurazione della Nuova Ala della Fondazione, ove sono stati collocati il servizio residenziale Cure Intermedie con 20 posti letto, un nucleo RSA da 20 posti letto e il nuovo Centro Diurno Integrato per 40 ospiti.

Il Centro dei servizi socio sanitari assistenziali, a seguito della legge regionale n.1 del 13.02.2003 denominata "riordino della disciplina delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza" si è trasformato da I.P.A.B. (ISTITUZIONE PUBBLICA DI ASSISTENZA E BENEFICIENZA), in Fondazione I. R Falck Onlus, con natura giuridica privata, iscritta nel registro regionale delle persone giuridiche al n. d'ordine 1892 dal 01/03/2004.

L'Ente è composto da un'unica sede sita in Via I.R.Falck n. 5 nel Comune di Vobarno (BS).

DATI IDENTIFICATIVI ENTE GESTORE

Denominazione dell'Ente Gestore:

Fondazione I.R.Falck Onlus

Sede Legale:

Vobarno (BS), Via I.R.Falck n. 5

Servizi vari presso la Fondazione:

Presso la sede della Fondazione, in locali e spazi appositamente attrezzati, vengono erogati i seguenti servizi:

RESIDENZIALI	
NUCLEI RSA	n. 60 posti letto di cui n. 40 accreditati, autorizzati e a contratto n. 20 accreditati, autorizzati ma non contrattualizzati
CURE INTERMEDIE	n. 20 posti letto accreditati, autorizzati e a contratto
MINI ALLOGGI PROTETTI	7 alloggi
SERVIZIO IN REGIME DI SEMIRESIDENZIALITA'	
CENTRO DIURNO INTEGRATO	n. 40 posti di cui 30 a contratto e 10 non a contratto
DOMICILIARI	
C-DOM	Cure Domiciliari
RSA APERTA	Assistenza con permanenza al domicilio
ALTRI SERVIZI	
CENTRO FISIOTERAPICO	Aperto anche agli utenti esterni
PUNTO PRELIEVI	Aperto anche agli utenti esterni

Data di Istituzione:

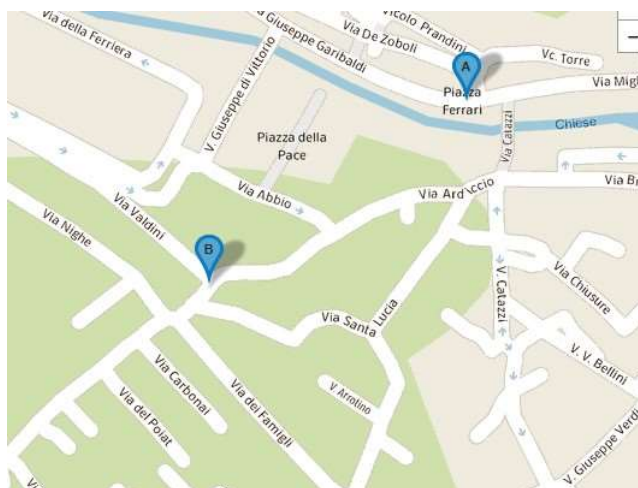
Deliberazione Regione Lombardia n. VII/16359 del 03/02/2004 ad oggetto "Trasformazione dell'I.P.A.B. Casa di Riposo Irene Rubini Falck con sede legale nel Comune di Vobarno (BS) in Fondazione ONLUS senza scopo di lucro denominata FONDAZIONE I.R.FALCK ONLUS", pubblicato sul B.U.R.L. al n.10 serie ordinaria del 01/03/2004.

Soggetto di diritto privato senza scopo di lucro (iscrizione al Registro delle Persone Giuridiche Private di Regione Lombardia al n. 1892 del 01/03/2004).

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione attualmente composto da 5 membri nominati dal Sindaco del Comune di Vobarno.

La Fondazione ha approvato un proprio Codice Etico nella seduta del Cda del 21.04.2010 che è in continuo aggiornamento secondo le cogenze normative.

COME RAGGIUNGERCI



Da Brescia: autostrada A4 uscita Brescia EST, prendere la tangenziale in direzione Madonna di Campiglio uscita Vobarno, proseguire lungo Via Lama, poi Via degli Orti, Via dei Famigli fino a raggiungere Via I.R.Falck, 5.

Da Desenzano: uscita autostrada A4, al casello di Desenzano. Prendere la S.S. 572 in direzione Salò. Superato il paese di Raffa del Garda, imboccare la tangenziale in direzione Madonna di Campiglio uscita Vobarno, proseguire lungo Via Lama, poi Via degli Orti, Via dei Famigli fino a raggiungere Via I.R.Falck, 5.

UFFICIO SEGRETERIA E DI CASE MANAGER

Via I.R.Falck n. 5 - 25079 VOBARNO (BS) - Tel. 0365 61102 - Fax 0365 1590219
Part. IVA 00726650989 Cod. Fisc. 87002670179 e-mail segreteriafalck@pec-center.netregister.it

L'Ufficio Segreteria è a disposizione del pubblico nei seguenti orari:

Lunedì dalle 8.30 alle 12.00

Martedì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00

Mercoledì dalle 8.30 alle 12.00

Giovedì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00

Venerdì dalle 8.30 alle 12.00

Il contatto telefonico del case manager **320/7780561** è operativo tutti i giorni dal lunedì alla domenica.

La Coordinatrice dei Servizi Socio Assistenziali è a disposizione del pubblico nei seguenti orari: Dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 17:00 ed è incaricata di accompagnare i futuri ospiti e i familiari alla visita guidata della struttura.

Per qualsiasi informazione è possibile chiamare al numero 0365/61102, o una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: segreteria@fondazionefalck.it

Il numero di telefono è 0365-61102, il numero di fax 0365/1590219 e-mail:

segreteria@fondazionefalck.it, sito internet: www.fondazionefalck.it

L'URP è a disposizione del pubblico nei seguenti orari:

Lunedì dalle 8.30 alle 12.00

Martedì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00

Mercoledì dalle 8.30 alle 12.00

Giovedì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00

Venerdì dalle 8.30 alle 12.00

Orario di Ricevimento

Presidente	su appuntamento da richiedere in segreteria
Direttore Amministrativo	su appuntamento da richiedere in segreteria
Responsabile Sanitario	su appuntamento da richiedere in segreteria
Medici di struttura	su appuntamento da richiedere in segreteria Caposala
su appuntamento da richiedere in segreteria	

Orario di funzionamento

Via I.R.Falck n. 5 - 25079 VOBARNO (BS) - Tel. 0365 61102 - Fax 0365 1590219
Part. IVA 00726650989 Cod. Fisc. 87002670179 e-mail segreteriafalck@pec-center.netregister.it

La Fondazione è operativa tutto l'anno, mentre il Centro Diurno Integrato è attivo tutti i giorni dal lunedì alla domenica dalle ore 7.30 alle ore 20.00

Orari di visita

L'orario di visita ai propri cari è consentito se preventivamente concordato con la coordinatrice, al fine sia di consentire il corretto svolgimento delle attività da parte del personale che eroga il servizio, sia di tutelare gli ospiti durante le attività mediche, infermieristiche e di riabilitazione, oltre ad assicurare tranquillità e riposo agli utenti.

ORGANICO DEL PERSONALE

Amministrazione:

- Direttore Amministrativo
- Impiegati Amministrativi

Assistenza Sanitaria:

- Responsabile Sanitario
- Medici di struttura
- Coordinatrici
- Infermieri
- Psicologo

Operatori:

- Asa
- Oss

Terapisti della Riabilitazione:

- Medico specialista in terapia fisica e riabilitazione
- Fisioterapisti

Educatori/Animatori:

- Educatori professionali
- Animatori

Lavanderia Guardaroba:

-Operatrici addette al servizio lavanderia

Manutenzione:

- Operai manutentori

Sevizio parrucchiera

-parrucchiera

ORGANI DELL' ISTITUZIONE

L'Amministrazione

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione, composto da cinque membri nominati dal Sindaco del Comune di Vobarno. Questi restano in carica per cinque anni. Il Consiglio di Amministrazione svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

Il Direttore Amministrativo

Il Direttore Amministrativo è il responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa della Fondazione e come tale adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano la Fondazione verso l'esterno.

Il Personale

Il team di lavoro, formato da personale qualificato e costantemente aggiornato, risponde ai bisogni degli anziani del Centro socio sanitario assistenziale della Fondazione con la massima professionalità. Il numero dei dipendenti in servizio entra negli standard regionali prescritti dalle leggi di Regione Lombardia. Gli operatori operano con imparzialità ed obiettività al fine di garantire un'adeguata assistenza per 365 giorni all'anno. La modalità di riconoscimento dell'operatore è adottata tramite la stampa sulla propria divisa di dati identificativi al proprio riconoscimento, ovvero nome, cognome e qualifica, accanto al logo della Fondazione.

FINALITA' ISTITUZIONALI

La Mission della Fondazione I.R.Falck Onlus di Vobarno, condivisa da tutto il personale operante in struttura, volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'ospite anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio. La Vision della Fondazione è "Avrò cura di te", e desidera esprimere in modo sintetico l'intenzione della Fondazione di prendersi cura del "di te", inteso come di te ospite, di te famiglia, di te operatore e, in un principio

di reciprocità, “Avrò cura di te” vuole essere inteso anche che l’ospite, la famiglia o l’operatore avrà cura di te Fondazione.

La politica per la Qualità che ne deriva, vede la Fondazione I.R.Falck impegnata a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l’ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell’evoluzione socio-sanitaria del cliente; tale tipo di approccio pertanto ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull’organizzazione «per mansioni» caratterizzata dall’approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;
 - perseguire livelli di salute ottimali, nell’ottica dell’approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell’anziano;
 - garantire al cliente un’assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
 - collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l’integrazione con l’A.T.S., l’ASST del Garda e il Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
 - razionalizzare le spese, attraverso un’analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.
- Tale tipologia interventistica si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell’operato e dell’etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale del cliente risulta fondamentale l’UMANITA’, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all’erogazione di un servizio di elevata qualità.

MODALITA’ PER IL CONCRETO ESERCIZIO DEI DIRITTI DEI CITTADINI:

Principio dell’eguaglianza e rispetto

L’articolo n° 3 della Costituzione Italiana sancisce la pari dignità sociale e l’uguaglianza di tutti i cittadini di fronte alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali o sociali.

All’interno della nostra realtà questo principio si configura come un’eguale considerazione per ogni singola persona. Questo però non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività è

personalizzata considerando l' UNICITA' di ciascuno che dimora all'interno della Fondazione. La vita nel Centro per anziani è priva di discriminazione di qualsiasi genere.

Principio dell'Imparzialità e Obiettività

Ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Ente deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire una adeguata assistenza.

Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurarne la continuità. Questa caratteristica si applica anche nell'erogazione delle cure dirette alla persona anziana.

Per ogni residente è previsto un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire la continuità delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

Diritto di Scelta

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "auto decisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò la maggiore autonomia possibile, nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella Struttura. ***Principio di Partecipazione***

La persona è il protagonista del nostro servizio ed è a lei che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi del Centro, creando una continua relazione, un feedback tra Struttura e familiari.

E' sempre garantita la corretta INFORMAZIONE e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro.

Principio di Efficacia ed Efficienza

Sia il criterio di EFFICACIA (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) che di EFFICIENZA (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività del Centro Residenziale.

L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

STRUMENTI E MODALITA' DI TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

Gli strumenti e le modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite sono:

Diritto alla tutela della salute

L'anziano viene assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante, attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico. Obiettivi cardine di tale attività sono: la prevenzione, la diagnosi, la terapia farmacologica e riabilitativa, svolte secondo i criteri delle più recenti linee guida di geriatria e gerontologia.

Diritto al decoro

L'Ente considera fattore prioritario per il decoro dell'individuo:

-l'igiene personale e la cura dell'aspetto della persona che devono essere svolte nelle forme e nei modi più adeguati per mantenere un costante stato di benessere dell'Anziano e ogni qualvolta si renda necessario. Particolare rilievo viene dato ai servizi di manicure, pedicure e parrucchiere. Tutte le varie fasi attuative non possono prescindere dal totale rispetto della dignità della persona. -L'abbigliamento: i capi indossati devono essere adeguati per una decorosa presentazione dell'ospite. Essi devono essere personali, stirati ed adeguati alla patologia e alla stagione. Al momento dell'ingresso la Fondazione provvede all'applicazione del nominativo dell'ospite dopodichè i capi vengono riposti nell'armadio personale.

-L'igiene degli ambienti: tutti gli ambienti in cui si effettuano i vari servizi devono essere adeguatamente e costantemente tenuti in ordine, puliti ed igienizzati, compresi gli oggetti e i suppellettili presenti, mediante l'impiego di attrezzi, apparecchiature, detergenti e disinfettanti adeguati e necessari.

Diritto ad un'adeguata alimentazione

E' fondamentale che ogni ospite fruisca dei pasti adeguati dal punto di vista: -
quantitativo e qualitativo

- dietetico
- calorico-proteico
- della temperatura
- dell'orario

Diritto all'individualità

Ogni ospite ha il diritto ad un inserimento dignitoso, ad una corretta valutazione e ad un'assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni, affinché la qualità della vita nella struttura sia garantita e tutelata. Le diverse figure professionali presenti nella RSA hanno il compito di favorire e stimolare le scelte individuali degli ospiti e stimolarne l'autonomia, dove possibile, nelle attività quotidiane.

Diritto ad una struttura che operi in sinergia

L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro. Per questo motivo le strategie organizzative ed operative delle RSA sono improntate ad un'integrazione fra tutte le attività di cui l'ospite è destinatario: sanitario, assistenziali, igieniche, riabilitative, di animazione e di tipo alberghiero.

Diritto alla sicurezza in caso di emergenza

In caso di emergenza di qualsiasi natura o per qualsiasi causa, l'ospite ha il diritto di ricevere prioritariamente tutte quelle forme di intervento per allontanarlo dalla fonte di pericolo. E' garantito il rispetto del D.Lgs 81/08 e sono valutati tutti i possibili rischi ambientali e le soluzioni da percorrere. Il personale dell'Ente è stato adeguatamente formato per intervenire in caso di incendio.

Diritto al corretto contatto con la famiglia

In nessun caso è possibile ipotizzare che la Fondazione possa sostituire i legami affettivi e personali dall'ospite con la sua famiglia. Pertanto la Fondazione invita i familiari a far visita ai propri cari affinché non si interrompa la normale continuità affettiva, promuovendo anche appropriate iniziative. La famiglia viene costantemente informata relativamente alle condizioni di salute del proprio caro. Vengono promossi e favoriti i rapporti sociali in particolare con la famiglia che ha libero accesso alla residenza dalle ore 8.00 alle ore 20.00 di ogni giorno, con la raccomandazione di evitare le visite nelle ore dei pasti.

E' vietato ai parenti l'ingresso alle camere durante le visite mediche, negli orari di pulizia (dalle ore 8.00 alle ore 11.00), durante il riposo pomeridiano (dalle ore 12.30 alle 15.00). I parenti ed i propri cari possono usufruire degli spazi comuni.

Diritto ad una corretta informazione circa il tema della tutela

Nel nostro ordinamento giuridico il raggiungimento della maggiore età fissa il momento dal quale una persona diventa capace di agire, di esercitare cioè in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi sia personali sia patrimoniali.

Può accadere però che un individuo, a causa di una patologia presente sin dalla nascita o di infermità totale o parziale emersa durante il corso della propria vita, non sia in grado di badare a se stesso sotto il profilo personale e patrimoniale.

La situazione di fragilità della persona necessita quindi di una tutela che può essere attuata attraverso diverse misure di protezione giuridica: interdizione, inabilitazione e l'amministratore di sostegno (introdotto nel nostro ordinamento con la Legge 6/2004).

In base all'articolo 404 del Codice Civile "la persona che per effetto di un'infermità o di una menomazione fisica o psichica, si trova nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi, può essere assistita da un Amministratore di Sostegno,

nominato dal Giudice Tutelare del luogo in cui questa ha la residenza o il domicilio". Il ricorso può essere presentato da: -beneficiario

-parenti entro il 4° grado in linea retta e collaterale, il coniuge, gli affini entro il 2° grado e i conviventi stabili del beneficiario

-tutore o curatore congiuntamente all'istanza di revoca dell'interdizione e inabilitazione

-responsabili dei servizi sanitari e sociali direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona

-Giudice Tutelare d'ufficio e Pubblico

Ministero Il ricorso deve indicare:

Generalità del ricorrente

Generalità del beneficiario

Le ragioni per cui si richiede la nomina dell'Amministratore di sostegno

Nominativo e domicilio di coniuge, discendenti, ascendenti, fratelli e conviventi del beneficiario Eventuale nominativo della persona proposta come Amministratore di Sostegno Patrimonio

E'opportuno inoltre indicare quali azioni il beneficiario è in grado di compiere da solo/con l'assistenza o con la rappresentanza esclusiva dell'Amministratore di Sostegno

La tutela dell'anziano viene esplicitata nella Carta dei Servizi della persona anziana ed è parte integrante della presente Carta dei Servizi.

Diritto ad effettuare segnalazioni e reclami

Nella Carta dei Servizi è presente il modulo denominato "Segnalazione disservizi, reclami e suggerimenti" attraverso il quale gli ospiti e i loro familiari possono evidenziare i disservizi, i quali verranno presi in carico dalla figura competente che fornirà una risposta entro 30 giorni dalla ricezione.

Dichiarazione di assunzione e responsabilità

È vivamente sconsigliato portare oggetti di valore e/o grosse somme di denaro. La Fondazione declina ogni responsabilità in caso di furto o smarrimento.

CENTRO FISIOTERAPICO

La Fondazione è un centro in grado di offrire prestazioni fisioterapiche a tariffe agevolate, ad utenti esterni alla RSA che, con prescrizione medica, si presentano al centro fisioterapico.

I trattamenti per gli utenti esterni sono sempre supervisionati dal Direttore Sanitario, responsabile del servizio di fisioterapia, e prevedono:

- rieducazione in situazioni di scompensi fisici dovuti a esiti di fratture, distorsioni, algie da posture scorrette, ecc..;

Via I.R.Falck n. 5 - 25079 VOBARNO (BS) - Tel. 0365 61102 - Fax 0365 1590219

Part. IVA 00726650989

Cod. Fisc. 87002670179

e-mail segreteriafalck@pec-center.netregister.it

-applicazione delle terapie fisiche disponibili;

Ogni paziente possiede una cartella riabilitativa in cui è specificata la patologia dell'utente, la prescrizione medica, i dati personali e l'appuntamento fissato per l'inizio della terapia. Le terapie attualmente in atto in fondazione sono:

TERAPIE FISICHE

ULTRASUONI

IONOFORESI/GALVANICA/TENS

CORRENTE DIA/FAR/ESP

LASER AD ALTA POTENZA

MAGNETOTERAPIA

DIATERMIA (TECAR)

BENDAGGIO FUNZIONALE

TAPING NEUROMUSCOLARE

VALUTAZIONE FISIOTERAPICA

MASSOTERAPIA + KINESI

MASSOTERAPIA + TECAR

MASSOTERAPIA + LASER

RIEDUCAZIONE

NEUROMOTORIA

ORTOPEDICA – TERAPIA MANUALE

POSTURALE

PROPRIOCETTIVA

GRUPPO PILATES (almeno 3 utenti)

MASSOTERAPIA

DISTRETTUALE

COLONNA IN TOTO

TECNICA DEL POMPAGES

MASSOTERAPIA E POMPAGES

LINFODRENAGGIO

ORARIO FISIOTERAPIA PER ESTERNI

Per prenotazioni contattare il numero 329/3022037 oppure 0365/61102 int.5

DA LUNEDI' A VENERDI'

MATTINO: dalle 7.30 alle 9.00 e dalle 11.00 alle 14.00

POMERIGGIO: dalle 16.00 alle 19.00

PUNTO PRELIEVI

Via I.R.Falck n. 5 - 25079 VOBARNO (BS) - Tel. 0365 61102 - Fax 0365 1590219

Part. IVA 00726650989

Cod. Fisc. 87002670179

e-mail segreteriafalck@pec-center.netregister.it

Il Punto Prelievi è ubicato in locali esclusivi che fanno parte della struttura della Fondazione ed offre una comoda sala d'attesa, spazi adeguati, adiacenti al Punto stesso, è presente il bar all'interno della struttura che offre un servizio anche per gli utenti di questa unità di offerta.

Il personale infermieristico e amministrativo si distingue per la sua professionalità e disponibilità ed è a disposizione per qualsiasi necessità dell'utenza.
Sempre presente è il supporto del personale medico del Laboratorio Analisi dell'Asst del Garda.

I prelievi e la consegna dei referti vengono effettuati tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle 10.00 senza prenotazione.

RSA

Condizioni che danno titolo all'accesso in RSA

Per avere accesso alla RSA è necessario presentare la richiesta di ammissione scaricabile dal sito www.fondazionefalck.it nell'apposita sezione Modulistica o richiedibile in struttura e presentarla presso l'ufficio segreteria della Fondazione aperto:

Lunedì dalle 8.30 alle 12.00

Martedì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00

Mercoledì dalle 8.30 alle 12.00

Giovedì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00

Venerdì dalle 8.30 alle 12.00

oppure inviarla a mezzo mail a segreteria@fondazionefalck.it.

Tale richiesta è composta da:

Via I.R.Falck n. 5 - 25079 VOBARNO (BS) - Tel. 0365 61102 - Fax 0365 1590219
Part. IVA 00726650989 Cod. Fisc. 87002670179 e-mail segreteriafalck@pec-center.netregister.it

- scheda amministrativa, da compilarsi a cura del futuro ospite o da un suo familiare
- scheda medica, da compilarsi a cura del Medico di Medicina Generale dell'anziano
- autorizzazione al trattamento dei dati forniti per l'iscrizione in lista d'attesa (D.lgs 196/2003 e Reg. Europeo n. 679/2016).



Alla presentazione della richiesta di ammissione la richiesta verrà protocollata ed in seguito valutata dal Responsabile Sanitario sul possesso o meno dei requisiti per l'ammissione:

-Aver compiuto 65 anni o, se di età inferiore, in possesso dell'autorizzazione di inserimento in RSA in deroga al requisito dell'età in considerazione di situazioni sanitarie che attestino importanti perdite di autonomia e problematiche di carattere sociale.

-Condizioni socio-sanitarie compatibili con le classificazioni previste dalla normativa per i posti letto in RSA.

In presenza di documentazione che evidenzi particolari patologie sanitarie o gravi disturbi del comportamento che potrebbero non essere gestibili in RSA, prima di procedere all'inserimento in lista d'attesa, verrà effettuata una valutazione della stessa con i parenti o i medici che hanno in carico l'eventuale ospite. Il Direttore Amministrativo per la sua competenza e il Responsabile Sanitario valutata la documentazione e i necessari approfondimenti, devono esprimere parere in merito all'idoneità.

La domanda di ammissione presentata è inserita in lista di attesa in ordine cronologico, dopo essere stata valutata positivamente sul rispetto dei requisiti di ammissione.

Criteri di formazione e modalità di gestione delle liste d'attesa, criteri di accoglienza, di presa in carico e dimissione degli utenti

La graduatoria della lista d'attesa si ottiene sulla base del punteggio attribuito con la valutazione ricavata da più variabili di multidimensionalità sanitarie, residenza, anzianità di lista, aspetti sociali e presenza in struttura al momento dell'ammissione.

Ogni qualvolta si libera un posto letto si accede alla lista d'attesa formatasi con i punteggi esplicitati nella tabella della pagina seguente.

PUNTEGGI

Punteggi Clinico Funzionali

Via I.R.Falck n. 5 - 25079 VOBARNO (BS) - Tel. 0365 61102 - Fax 0365 1590219

Part. IVA 00726650989

Cod. Fisc. 87002670179

e-mail segreteriafalck@pec-center.netregister.it

Vengono attribuiti da 1 a 8 punti in considerazione dei dati rilevati con la scheda SOSIA

Classe sosia	punteggio
Classe 1	8
Classe 2	7
Classe 3	6
Classe 4	5
Classe 5	4
Classe 6	3
Classe 7	2
Classe 8	1

Gravità clinica	punteggio
Lieve	1
Moderato	3
Grave	5

Residenza

Residenza	punteggio
Residenti nel Comune di Vobarno da almeno 5 anni	7
NON residenti nel Comune di Vobarno	0

Anzianità di lista

Viene attribuito 0,5 punti per ogni mese effettivo trascorso dalla presentazione della domanda

Anzianità di lista	punteggio
Per ogni mese effettivo	0,5

Aspetto Sociale

La situazione sociale critica dovuta a difficoltà economiche, al supporto familiare qualitativo e/o quantitativo deve essere certificata dal Comune di residenza

Servizi Sociali	punteggio
Segnalazione	2
NON segnalazione	0

Presenza

Viene assegnato un punteggio per la presenza dell'ospite in Unità d'Offerta della Fondazione

Utente già in altre UDO Fondazione	punteggio
Mini Alloggio	5
Nucleo Sole	5
Cure Intermedie	3
Centro Diurno Integrato	2
Misura 4	2

Costituisce sempre criterio di priorità per la graduatoria della lista d'attesa la Residenza nel Comune di Vobarno da almeno 5 anni, come da Art. 22 comma 4 dello Statuto della Fondazione "Costituisce indirizzo statutario il principio della residenza nel Comune di Vobarno da almeno 5 anni quale criterio prioritario per la gestione delle liste di attesa degli utenti".

Costituisce altresì criterio di priorità la necessità di trasferire ospiti già ricoverati in altre unità d'offerta della Fondazione per peggioramento delle condizioni sanitarie ed assistenziali.

A parità di punteggio verrà data priorità alla situazione sanitaria più compromessa. Ogni variazione sulla situazione dell'ospite che possa incidere sull'assegnazione dei punteggi va tempestivamente segnalata all'Ufficio Segreteria che provvederà ad aggiornare la lista d'attesa.

Nel momento in cui la struttura è in grado di accogliere l'ospite individuato nella graduatoria, la segreteria contatta telefonicamente lo stesso o il parente di riferimento il quale deve rispondere nel più breve tempo possibile non oltre 24 ore. Dal momento dell'accettazione decorre il pagamento della retta.

La domanda di ammissione ha validità BIENNALE con possibile rinnovo alla scadenza presentando anamnesi sanitaria ed assistenziale aggiornata. Se non viene presentato tale aggiornamento nei tempi previsti, la domanda verrà ANNULLATA senza ulteriore comunicazione.

In caso di n. 7 rinunce al posto letto si procede all'annullamento della domanda.

Nei giorni precedenti l'ingresso in struttura i familiari vengono convocati per un'analisi, una visita guidata della Fondazione da parte della caposala in modo particolare dell'unità d'offerta dedicata e una condivisione della carta dei servizi e del codice etico. Il giorno dell'ingresso l'ospite sarà accolto dal coordinatore socio sanitario la cui funzione è quella di facilitare l'inserimento dell'ospite coinvolgendo così tutte le figure professionali, oltre ad essere incaricato ad accompagnare i futuri ospiti e i familiari alla visita guidata della struttura.

Criteri di presa in carico – dimissioni dell'utente

La presa in carico dell'ospite avviene con la compilazione di tutta la documentazione sociosanitaria informatizzata e con quella amministrativa. Viene fatto sottoscrivere il contratto d'ingresso per la presa di coscienza dei reciproci diritti e doveri.

Qualora l'ospite o i familiari richiedano la dimissione dalla struttura, dovranno dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta almeno 15 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'ospite dovrà lasciare la Fondazione.

L'Ente ha facoltà di dimettere l'ospite qualora le condizioni di quest'ultimo a insindacabile giudizio del Responsabile Sanitario fossero tali da non permettere l'erogazione della dovuta

assistenza o presentassero pericoli o rischi per gli altri ospiti. La Fondazione ha facoltà altresì di revocare il ricovero nel caso in cui l'ospite non risultasse idoneo alla vita comunitaria. Per ogni ospite viene redatto un FASAS (Fascicolo Socio Sanitario Assistenziale) per la tenuta e l'aggiornamento delle informazioni sulla persona assistita, completo di consenso informato dell'assistito/tutore/curatore o amministratore di sostegno e composto da sezioni anamnestiche, strumenti validati in uso per le valutazioni (scale di valutazione) e relativa classificazione ove prevista; valutazioni dei diversi professionisti (esame obiettivo, scheda infermieristica, riabilitativa, sociale, psicologica, educativo-animativa); progetto individuale (PAI, PEI, PRI, PrI, etc.); diario degli eventi ed interventi; documentazione/modulistica riferita ad aspetti assistenziali.

DEFINIZIONE DELLE INDICAZIONI IN CASO DI DIMISSIONI/ TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA E PER ASSICURARE LA CONTINUITA' DELLE CURE

In caso di dimissione o trasferimento presso un'altra struttura, il medico della Fondazione rilascia una relazione di dimissione in cui si evidenziano lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

Giornata tipo:

7:00 risveglio e cura della persona

8:30 colazione e assunzione terapie

09:00-11:30 visite mediche, fisioterapia e riabilitazione in palestra, interventi infermieristici, interventi educativi-attività per rallentare il decadimento cognitivo, attività di animazione di tipo manuale, canti e musica 10:30 idratazione

11:30-12:00 inizio pranzo

15:30 merenda

16:00-17:30 attività fisioterapiche, infermieristiche mediche, occupazionali di animazione

18:00 cena

19:00-20:00 relax e TV

20:00 riposo

Rette

Il Consiglio di Amministrazione determina l'ammontare delle rette in funzione del carico assistenziale, del profilo di fragilità dell'ospite e dell'indice nazionale dei prezzi al consumo

per l'intera collettività. Programma, inoltre, incontri annuali con i familiari degli ospiti su tematiche relative alla qualità dell'assistenza.

Il Consiglio di Amministrazione determina le rette degli ospiti al netto del contributo regionale, suddivise in relazione al servizio richiesto. Il pagamento deve essere effettuato anticipatamente entro il giorno 10 di ogni mese tramite bonifico bancario sul conto corrente della Fondazione: **IT 78 A 08078 55450 000018000181**, tramite il servizio **PAGOBANCOMAT** attivo in Ufficio Segreteria oppure tramite attivazione RID bancario.

Al momento dell'ingresso, viene richiesto il versamento di un **deposito cauzionale** pari a €1.500,00, che verrà restituito al momento della dimissione.

Modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali (DGR 26316/1997)

Ai sensi della deliberazione della giunta Regionale 21 marzo 97 n. 26316, viene rilasciata annualmente a tutti gli ospiti dichiarazione fiscale attestante la composizione della retta relativa alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie in tempi utili per la presentazione dei modelli fiscali. Tale documentazione dovrà essere richiesta all'ufficio amministrativo negli orari di apertura.

La tabella seguente riepiloga quanto sopra indicato.

Servizio	Retta giornaliera (a carico dell'ospite)
RSA posto letto accreditato NON a contratto	€ 85.00
RSA posto letto accreditato a contratto	€ 57.00 camera doppia, € 60.00 in camera singola per residenti da almeno cinque anni nel Comune di Vobarno € 62.00 camera doppia, € 65.00 in camera singola per non residenti nel Comune di Vobarno

- a) La Fondazione fornisce le attrezzature igienico sanitarie di base. Qualora l'ospite necessiti di attrezzature particolari (sedie a rotelle, comode, girelli, treppiedi, ecc.) l'Ente si attiverà presso le strutture preposte al fine di garantire la fornitura gratuita come previsto dalle normative sull'assistenza.
- b) L'erogazione degli ausili per l'incontinenza (per l' RSA non a contratto i presidi incontinenti non prescrivibili sono a carico dell'ospite).
- c) L'assistenza medica interna 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno (presenza del medico in struttura nelle ore diurne e attivazione del servizio di reperibilità medica nelle ore notturne e nei giorni festivi).

Via I.R.Falck n. 5 - 25079 VOBARNO (BS) - Tel. 0365 61102 - Fax 0365 1590219

Part. IVA 00726650989

Cod. Fisc. 87002670179

e-mail segreteriafalck@pec-center.netregister.it

- d) L'assistenza infermieristica 24 ore al giorno.
- e) La fornitura di tutti i farmaci e parafarmaci necessari alle cure delle patologie in atto.
(per l' RSA non a contratto i farmaci non prescrivibili sono a carico dell'ospite)
- f) Il servizio di Fisioterapia con accesso garantito a tutti gli ospiti secondo le prescrizioni del fisiatra interno e/o del medico interno.
- f) Servizi di animazione,
- g) Parrucchiere (due trattamenti mensili) Il servizio è compreso nella retta per due trattamenti al mese eccetto nei periodi di ferie dell'operatrice durante i quali la Fondazione non garantisce il secondo trattamento.
- h) Prestazioni di tipo educativo finalizzate al mantenimento delle funzioni cognitive ed al loro eventuale recupero.
- i) La Fondazione provvede ai corredi da letto, a quanto necessita alla pulizia della persona ed in genere a tutte le normali esigenze dell'ospite.
- j) Gli ospiti vengono assistiti nell'igiene quotidiana e periodica della persona.
- k) La Fondazione provvede a quanto necessita alla pulizia e all'igiene ambientale della struttura.
- l) Viene garantita all'ospite l'assistenza spirituale e religiosa.
- m) E' garantito il servizio postale, la posta in arrivo viene prontamente smistata e, in caso di raccomandate, viene avvisato telefonicamente il familiare per il ritiro.
- n) Attività di consulenza dietologica: il vitto per gli ospiti comprende prima colazione, pranzo, merenda, cena e vino laddove consentito, acqua filtrata e depurata ai pasti e durante l'arco della giornata. Il menù esposto quotidianamente viene adeguato alle esigenze ed alle abitudini alimentari degli ospiti. Ogni ospite viene seguito scrupolosamente nelle esigenze in fatto di dieta secondo le prescrizioni del medico e attraverso l'attività di consulenza dietologica. Le diete particolari saranno disciplinate dall'attività di consulenza dietologica della struttura. Presso le sale da pranzo verrà esposto giornalmente il menù, che potrebbe essere suscettibile di modifiche in funzione delle esigenze organizzative della cucina.
- o) Servizio di lavanderia comprensivo di lavaggio biancheria piana e biancheria intima degli ospiti con servizio di stireria e rammendo.
- p) Due/Tre gite in giornata durante il corso dell'anno.

Nella retta sono **esclusi** i seguenti servizi:

- trasporto sanitario con ambulanza o trasporto socio sanitario assistito.
- servizi di pedicure e manicure
- camera ardente
- tutti i servizi che non sono sopra indicati.

Modalità di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti della RSA e dei caregiver

In conformità a quanto previsto dalla normativa, è somministrata con cadenza annuale la customer satisfaction degli ospiti della RSA, familiari e personale che permettono alla Fondazione di raccogliere utili elementi su valutazioni dettagliate circa i servizi resi. Questo è uno strumento fondamentale per il miglioramento del servizio.

Servizi Specifici MENU' TIPO

Vitto	<p>La Fondazione ha affidato il servizio ristorazione in appalto alla ditta Markas Srl.</p> <p>Il servizio di refezione viene effettuato nelle sale da pranzo presenti nei nuclei (una sala da pranzo ogni nucleo) per gli ospiti residenti, nella sala da pranzo del Centro Diurno per gli ospiti frequentanti il Centro Diurno Integrato.</p> <ul style="list-style-type: none">• colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.15 circa• idratazione mattutina con tè o camomilla alle ore 10.00-10.30• pranzo dalle ore 11.45 alle ore 12.45 circa • merenda dalle ore 15.00 alle ore 16.00 circa• cena dalle ore 17.45 alle ore 18.45 circa. <p>Il menù è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, e prevede variazioni stagionali (menù invernale e menù estivo).</p> <p>Il menù è strutturato sotto lo stretto controllo di una dietista e con la presenza di diete personalizzate a seconda delle necessità a cura di una dietologa.</p>
-------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

MENU' AUTUNNO-INVERNO									
		Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica	
PRANZO	primi	PASTA AL RAGU	RISOTTO AI FUNGHI	PASTA E FAGIOLI	GNOCCHI AL POMODORO	RISOTTO AI FORMAGGI	GNOCCHI ALLA ROMANA ALLA	CRESPELLE AI FUNGHI	
		disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	
		minestra	passato	minestra	passato	minestra	passato	minestra	
	secondi	SFOGLIA CON RIPIENO DI VERDURE E MOZZARELLA	SPEZZATINO DI POLLO AL VINO BIANCO	INVOLTINI DI POLLO E PANCETTA	POLPETTE DI MANZO IN UMIDO - VIGASIO	TRANCIO DI VERDESCA ALLA LIGURE	SCALOPPINE DI LONZA ALLA VALDOSTANA	COSTINE DI MAIALE A BASSA TEMPERATURA CON CRAUTI	
		disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	
		prosciutto cotto	formaggi morbidi	prosciutto cotto	prosciutto cotto	formaggi morbidi	formaggi morbidi	prosciutto cotto	
	contorni	CAVOLFIORI AL VAPORE	SPINACI OLIO E GRANA	BIETE AL VAPORE	MIX DI BROCCOLI GRATINATI	FINOCCHI AL VAPORE	ZUCCA AL FORNO	PATATE PREZZEMOLATE	
		disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	
		patate lesse	purè	patate lesse	patate lesse	purè	patate lesse	verdura cruda	
	dessert	frutta fresca	frutta fresca	frutta fresca	frutta fresca	frutta fresca	frutta fresca	DESSERT	
		mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	
CENA	primi	ZUPPA DI CIPOLLE FRANCESE	PASSATO DI VERDURA	MINESTRA IN BRODO DI CARNE	VELLUTATA DI CAVOLFIORI	CREMA DI PISELLI CON CROSTINI	ZUPPA DI VERDURE CON ORZO	CREMA DI PATATE E BROCCOLETTI	
		disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	
		minestra	pasta in bianco	pasta	minestra	pasta in bianco	minestra	pasta al pomodoro	
	secondi	AFFETTATO DI TACCHINO	BASTONCINI DI MERLUZZO AL FORNO	SFORMATO DI PATATE E TONNO	PIZZA AL PROSCIUTTO	TORTA SALATA AI CARCIOFI	POLENTA E GORGONZOLA	PORCHETTA	
		disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	
		formaggi morbidi	prosciutto cotto	formaggi morbidi	formaggi morbidi	prosciutto cotto	prosciutto cotto	formaggi morbidi	
	contorni	MIX DI VERDURE GRATINATE	PATATE LESSE	CIPOLLE AL FORNO	LENTICCHIE IN UMIDO	FAGIOLINI AL VAPORE	CICORIA LESSATA	BARBABIETOLE AL VAPORE	
		disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	
		purè	verdura cruda	purè	verdura cruda	patate lesse	purè	patate lesse	
	dessert	frutta cotta	frutta cotta	frutta scioppata	frutta cotta	frutta cotta	frutta scioppata	frutta cotta	
		mousse di frutta	frutta fresca	mousse di frutta	mousse di frutta	frutta fresca	mousse di frutta	mousse di frutta	

FaSAS	Tutta l'attività socio sanitaria a favore dell'ospite è documentata nel FaSAS, Fascicolo Socio Sanitario Assistenziale in conformità alla normativa specifica, in particolare DGR 2569 del 31.10.14. In struttura è attiva la cartella sanitaria informatizzata per garantire un approccio informatizzato-elettronico da parte di tutte le equipe nella compilazione di tutta la documentazione socio sanitaria
Tempistiche e modalità per ottenere copia documentazione socio sanitaria:	Si fa riferimento al regolamento per il Diritto di Accesso ai documenti amministrativi e sanitari pubblicato sul sito della Fondazione, che prevede una richiesta scritta con i dati del richiedente e la motivazione della richiesta unitamente al versamento di € 20,00 a titolo di rimborso spese per diritti di segreteria.
Assistenza infermieristica	Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, iscritto nell'apposito albo professionale.
Assistenza medica e specialistica	Gli ospiti in servizio residenziale usufruiscono dell'assistenza medica della relativa equipe E 'garantito il servizio di pronta reperibilità medica 24 ore al giorno. I Diurni mantengono invece il loro medico di base territorialmente competente. L'assistenza medica specialistica è garantita in sede, qualora le condizioni cliniche lo rendano necessario, oppure nei Presidi Ospedalieri territorialmente competenti.
Attività educativo – animativa e occupazionale	Educatori e Animatori garantiscono lo svolgersi delle attività educativo - animative e occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'ospite. Nel periodo estivo vengono organizzate almeno 3 gite di una giornata.
Riabilitazione fisiokinesiterapica	La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Vengono utilizzati strumenti appropriati per agevolare tali risultati.
Palestra	La struttura è dotata di palestra modernamente attrezzata dotata di sollevatori a soffitto e di terapie di ultima generazione, quali tecar, laser, ecc...per le attività fisioterapiche. Il trattamento riabilitativo può essere svolto sia in palestra che in reparto con la supervisione del Medico Specialista in Terapia Fisica e Riabilitazione.

Igiene e cura della persona	E' garantita dagli operatori addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei Piani Assistenziali Individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.
Servizio igiene e sanificazione ambientale	La Fondazione ha affidato il servizio di pulizia in appalto alla ditta Markas Srl e ad un'operatrice della Fondazione stessa (piano di lavoro dedicato). Qualche piccola incombenza (vedasi piano di lavoro) di reparto è rimasta in carico alle operatrici delle diverse unità d'offerta.
Servizio manicure e pedicure	La professionista si occupa dell'igiene, cura e medicazione delle estremità degli arti superiori e inferiori, nella normalità e nella patologia, in collaborazione con i servizi infermieristici e riabilitativi.
Parrucchiere	La parrucchiera è presente in struttura a seconda delle esigenze degli ospiti su segnalazione degli operatori e dei volontari operanti in struttura. Il servizio è compreso nella retta per due trattamenti al mese eccetto nei periodi di ferie dell'operatrice durante i quali la Fondazione non garantisce il secondo trattamento.
Assistenza religiosa	Il servizio di assistenza religiosa è garantito dal sacerdote della Parrocchia di Vobarno. L'attività religiosa si articola nei seguenti momenti settimanali <ul style="list-style-type: none"> • ore 16.00 ogni martedì Santa Messa; • ore 15.30 ogni mercoledì Recita del Rosario.
Trasporto diurni residenti nel territorio comunale ed extracomunale	Per gli ospiti del Centro Diurno è previsto il servizio di trasporto a pagamento in territorio comunale e limitrofo.
Gite esterne	Sono organizzate dalle educatrici in collaborazione con il gruppo volontari. Fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali, ovvero in occasione di particolari ricorrenze (festività) oppure qualora si presentino particolari eventi nel territorio (teatro, cinema, concerti).

STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese singolarmente all'utente. Sono, pertanto, direttamente verificabili dall'utente stesso. Sono elencati, divisi per tipologia e per struttura, nella tabella seguente.

Assistenza		Fondazione I.R.Falck Onlus
Umanizzazione dell'assistenza		
UA01	Presenza di locali riservati alle associazioni di volontariato	Sì
UA02	Esistenza di zone della struttura predisposte per il rispetto della privacy in occasione di decessi	Sì
UA03	Possibilità per i visitatori dell'ingresso alla struttura dopo le ore 18.00	Sì
UA04	Numero medio di ore di apertura giornaliera al pubblico per le visite	13 h
Continuità dell'assistenza		
CA01	Numero dimissioni accompagnate da relazione sanitaria per il medico di base / numero totale delle dimissioni * 100	100%
Assistenza alberghiera		
AA01	Numero di posti letto in camere con servizi igienici riservati ai ospiti / numero di posti letto * 100	100%
AA02	Numero di servizi igienici per i ospiti / numero di posti letto * 100	62,50%
AA03	Numero di posti letto con armadio guardaroba singolo o anta personale di armadio multiplo / numero di posti letto * 100	100%
AA04	Numero di posti letto con letto elettrico /alt.variabile 3 snodi 4 sezioni / numero posti letto * 100	100%
AA05	Numero di posti letto con luce individuale / numero posti letto * 100	100%
AA06	Numero di posti letto con dispositivo di chiamata individuale con interfono / numero posti letto * 100	100%
AA07	Numero di camere con meno di tre posti letto / numero camere * 100	100%
AA08	Numero medio di posti letto per camera (numero posti letto / numero camere)	1,67%
AA09	Numero di telefoni fissi ad uso dei ospiti / numero posti letto * 100	100%
AA10	Possibilità di usufruire di un parrucchiere	Sì

AA11	Possibilità di usufruire di un barbiere	Sì
Assistenza preventiva		
AP01	Numero di posti letto attrezzati con materassi antidecubito / numero posti letto *100	26%
Riabilitazione		
R01	Numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta al cliente (Fisioterapista)	60 h
Animazione		
A01	Numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività di riabilitazione cognitiva diretta al cliente (Educatore Professionale Animatore)	70 h
Vitto		
V01	Possibilità di scelta tra due o più opzioni per ogni componente del menù per i ospiti a dieta libera	Sì
V02	Distribuzione del pranzo dalle ore 12.00	Sì
V03	Distribuzione della cena dalle ore 18.00	Sì
Tempo libero		
V03	Numero medio di uscite per anno	24
Diritto all'informazione		
DI01	Esistenza di un Ufficio Relazioni con il Pubblico	Sì
DI02	Numero medio di ore di apertura giornaliera dell'URP	10
DI03	Esistenza di procedure o di un piano per la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie	Sì

Accesso alla documentazione socio sanitaria

E' possibile richiedere copia della cartella clinica e di qualsiasi documento inerente la permanenza presso la Fondazione Falck, attraverso la compilazione dell'apposito Modulo di Richiesta disponibile presso l'Ufficio Segreteria e previo versamento dell'importo pari a € 20,00 relativo ai diritti di Segreteria per il rilascio della documentazione. Dal momento della ricezione del Modulo e del relativo versamento la Fondazione consegna la documentazione al richiedente entro 7 giorni.

Formazione Del Personale

Tutto il personale della Fondazione è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. La Fondazione organizza corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorarne le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali ai corsi di formazione sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità, dopo un'analisi dei bisogni formativi effettuata mediante somministrazione di appositi questionari.

Sistemi Informativi Scritti

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale raccolti nei nuclei in appositi contenitori sono: protocolli, procedure, linee guida, circolari, Piano di Assistenza Individualizzato, piano di lavoro. In Fondazione è disponibile la cartella socio sanitaria informatizzata.

COMUNICAZIONE INTERNA PER IL PERSONALE

La Fondazione si è dotata di bacheche interne per le comunicazioni rivolte al personale, circolari e comunicazioni da condividere. E' altresì attivo un programma informatico di consegne su piattaforma CBA che consente la comunicazione interna tra tutte le varie figure professionali, sia relativamente a richiesta/comunicazioni di struttura, sia relative agli utenti in quanto collegata con la cartella socio sanitaria informatizzata di ognuno.

DEFINIZIONE DEI TEMPI DI GESTIONE E SEGNALAZIONE DEI RECLAMI

In Fondazione è presente l'ufficio relazioni con il pubblico aperto in orari d'ufficio:

Lunedì dalle 8.30 alle 12.00

Martedì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00

Mercoledì dalle 8.30 alle 12.00

Giovedì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00

Venerdì dalle 8.30 alle 12.00

che ha il compito di accogliere le schede di gestione e segnalazione reclami e dare una risposta nel minor tempo possibile e comunque entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione.

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL PERSONALE

Il Consiglio di Amministrazione analizza i dati e fissa annualmente un incontro con il personale per individuare le azioni migliorative da intraprendere a breve e medio termine.

RSA Aperta

La Rsa aperta altresì detta Misura 4 (DGR 7769 del 1701/2018) è rivolta a persone con demenza (Alzheimer o altra forma) certificata da medico specialistico/neurologo di strutture accreditate o persone non autosufficienti con età maggiore o uguale di 75 anni, riconosciute invalide civili al 100%



La Misura può essere erogata sia in struttura che al domicilio e prevede l'offerta di interventi di natura prioritariamente sociosanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o di anziani di età pari o superiore a 75 anni in condizione di non autosufficienza.

Attraverso interventi qualificati intende sostenere il più a lungo possibile il

mantenimento delle capacità residue e rallentare il decadimento delle diverse funzioni evitando e/o ritardando il ricorso al ricovero definitivo in struttura.

La Misura offre inoltre un sostegno al care giver nell'espletamento delle attività di assistenza assicurate dallo stesso al familiare, attraverso interventi mirati.

L'unità d'offerta della misura 4 è incompatibile con il Centro Diurno Integrato

CRITERI DI ACCESSO per accedere alla misura l'utente deve presentare la richiesta su apposito modulo direttamente alla RSA scelta tra quelle che hanno sottoscritto il contratto con ATS.

Spetta alla RSA:

- la preventiva verifica dei requisiti di accesso e di eventuali incompatibilità;
- la stesura della valutazione multidimensionale al domicilio della persona, anche assicurando il raccordo con il MMG se necessario: la valutazione deve essere effettuata da un medico, preferibilmente geriatra, e da un'altra figura professionale (psicologo, educatore, terapeuta della riabilitazione, infermiere) e deve considerare sia aspetti di natura clinico-sanitaria sia di natura socio-ambientale e relazionale;
- procedere alla definizione del Progetto Individualizzato esplicitando la durata (non superiore a 3 mesi), gli obiettivi, le aree di intervento e le figure professionali coinvolte;
- condividere il PI con utente e care giver;
- in coerenza con il PI elaborare il PAI indicando gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte e le modalità e i tempi di attuazione.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E I LORO COSTI

Persone affette da demenza certificata lieve

La misura prevede l'erogazione a domicilio di:

- interventi di stimolazione cognitiva
- interventi di consulenza alla famiglia per la gestione dei disturbi del comportamento
- interventi di supporto psicologico al care giver
- interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie
- igiene personale completa
- interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento
- consulenza e addestramento alla famiglia/care giver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi.

Persone affette da demenza certificata moderata

La misura prevede l'erogazione a domicilio di:

- interventi di stimolazione cognitiva
- interventi di consulenza alla famiglia per la gestione dei disturbi del comportamento
- interventi di supporto psicologico al care giver
- interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie
- igiene personale completa
- interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento

Via I.R.Falck n. 5 - 25079 VOBARNO (BS) - Tel. 0365 61102 - Fax 0365 1590219

Part. IVA 00726650989

Cod. Fisc. 87002670179

e-mail segreteriafalck@pec-center.netregister.it

- interventi di riabilitazione motoria
- nursing
- interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia
- consulenza e addestramento alla famiglia/care giver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi.

Persone affette da demenza certificata grave

La misura prevede l'erogazione a domicilio di:

- interventi di stimolazione cognitiva
- interventi di consulenza alla famiglia per la gestione dei disturbi del comportamento
- interventi di supporto psicologico al care giver
- interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie
- igiene personale completa
- interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento
- interventi di riabilitazione motoria
- nursing
- interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia
- consulenza e addestramento alla famiglia/care giver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi.

Persone affette da demenza certificata gravissima

La misura prevede l'erogazione a domicilio di:

- interventi di consulenza alla famiglia per la gestione dei disturbi del comportamento
- interventi di supporto psicologico al care giver
- interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie
- igiene personale completa
- interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento - nursing
- interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia
- interventi di mantenimento delle capacità residue e prevenzione danni terziari.

Persone anziane non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni riconosciute invalidi civili al 100%

La misura prevede l'erogazione a domicilio di:

- interventi per il mantenimento delle abilità residue
- consulenza e addestramento alla famiglia/care giver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi
- consulenza alla famiglia/care giver per la gestione di problematiche specifiche relative all'alimentazione

Via I.R.Falck n. 5 - 25079 VOBARNO (BS) - Tel. 0365 61102 - Fax 0365 1590219

Part. IVA 00726650989

Cod. Fisc. 87002670179

e-mail segreteriafalck@pec-center.netregister.it

- consulenza alla famiglia/care giver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale
- interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del care giver - accoglienza in RSA per supporto care giver (solo in territori sprovvisti di CDI).

Profili professionali previsti per la composizione dei pacchetti:

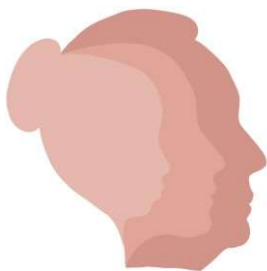
- Medico
- Psicologo
- Educatore
- Fisioterapista
- Educatore motorio
- ASA/OSS
- Infermiere

Per la famiglia il servizio è gratuito in quanto il costo è a carico del SSR.

Nei casi in cui l'utente non avesse diritto al servizio misura 4, è possibile richiedere tale servizio in regime di solvenza contattando il numero 0365/61102.

ALLEGATI

- Carta dei diritti della persona anziana, allegato D alla delibera Regione Lombardia 7435 del 14.12.2001
- Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione utenza/familiari relativa alla qualità del servizio offerto
- Scheda per segnalazione apprezzamenti reclami malfunzionamenti disservizi suggerimenti ai sensi DGR 2569 del 31.10.2014



FONDAZIONE I.R.FALCK ONLUS

CENTRO SERVIZI SOCIO-SANITARI-ASSISTENZIALI
VOBARNO - BS

Avrò cura di te

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Redatta dalla Regione Lombardia –D.g.r.14/12/2001 n. 7/7435

Introduzione

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 psicofisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. 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 condivisione della 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 formazione e, più in generale, mass media
- 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 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 giustizia sociale”, enunciato nell’articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e sociale che, limitando di fatto la libertà e l’uguaglianza 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 circoscrivibile in 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 della persona; ○ il principio “di 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 Alta (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986):

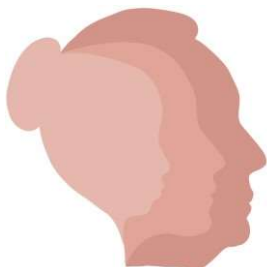
- La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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

E’ 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 le 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 informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E’ constatazione comune che

larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.



Avrò cura di te

FONDAZIONE I.R.FALCK ONLUS
CENTRO SERVIZI SOCIO-SANITARI-ASSISTENZIALI
VOBARNO - BS

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE QUALITA' DEL SERVIZIO

Lei è: ☐ Ospite ☐ Familiare/ care giver

1. come giudica l'accoglimento in struttura? Eccellente

- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarso

2. come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale della struttura (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?

Personale socio assistenziale:

- ☐ Eccellente
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarso

Personale sanitario:

- ☐ Eccellente
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarso

3. come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale sanitario circa il Suo stato di salute?

- ☐ Eccellente
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarso

4. come giudica l'assistenza infermieristica nei suoi confronti:

- ☐ Eccellente
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarso

5. come giudica l'attività svolta dai medici nei suoi confronti ?

- ☐ Eccellente
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarso

6. come valuta la qualità delle cure igieniche prestate agli ospiti?

- ☐ Eccellente
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarso

7. come valuta il grado di igiene degli ambienti?

- ☐ Eccellente
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarso

8. come considera il rispetto del silenzio notturno e diurno durante le ore di riposo?

- ☐ Eccellente
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarso

9. come valuta la disponibilità degli spazi per incontrare parenti ed amici all'interno della struttura? Eccellente

- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarso

10. come valuta la disponibilità dei servizi (parrucchiera, podologa)? Eccellente

- ☐ Buono

☐ Via I.R.Falck n. 5 - 25079 VOBARNO (BS) - Tel. 0365 61102 - Fax 0365 1590219
☐ Part. IVA 00726650989 Cod. Fisc. 87002670179 e-mail segreteriafalck@pec-center.netregister.it
☐
☐

Sufficiente
Insufficiente
Molto scarso

11. come considera il grado di adeguatezza del letto, degli arredi della stanza, della posizione delle luci nella stanza e della temperatura degli ambienti (troppo caldo o

- ☐ **freddo)?** Eccellente
☐ Buono
☐ Sufficiente
☐ Insufficiente
☐ Molto scarso

12. come giudica l'intervento riabilitativo cui è stato sottoposto (recupero motorio, informazioni, prescrizioni ausili, loro uso e numero di interventi ricevuti)?

- ☐ Eccellente
☐ Buono
☐ Sufficiente
☐ Insufficiente
☐ Molto scarso
☐ Servizio non utilizzato

13. come giudica la qualità del vitto (orario pasti, qualità e varietà del cibo, temperatura)?

- ☐ Eccellente
☐ Buono
☐ Sufficiente
☐ Insufficiente
☐ Molto scarso

14. come giudica la qualità del servizio guardaroba-lavanderia?

- ☐ Eccellente
☐ Buono
☐ Sufficiente
☐ Insufficiente
☐ Molto scarso

15. come giudica il servizio di animazione (attività proposte, attività di gruppo)? Eccellente

- ☐ Buono
☐ Sufficiente
☐ Insufficiente
☐ Molto scarso

16. consiglierebbe ad altri questa Fondazione?

- ☐ Sì
☐ No

17. Lei, o il suo familiare, è ospite della fondazione da:

- ☐ Meno di 6 mesi
☐ Da 6 mesi a 2 anni
☐ Oltre i 2 anni

18. Con quale frequenza riceve visita o fa visita al suo familiare:

- ☐ Quotidiana
- ☐ 2/3 volte la settimana
- ☐ 1 volta la settimana
- ☐ 2 volte al mese 1 volta al mese
- ☐ raramente
- ☐

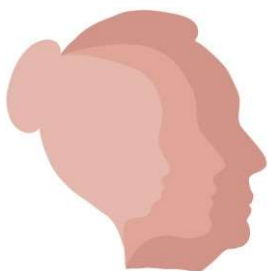
19. Il suo giudizio complessivo sul servizio offerto è:

- ☐ Eccellente
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarso

A. esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni e i Suoi suggerimenti:

B. cosa ha apprezzato maggiormente?

C. quali cose considera negative?



Avrò cura di te

FONDAZIONE I.R.FALCK ONLUS
CENTRO SERVIZI SOCIO-SANITARI-ASSISTENZIALI
VOBARNO - BS

**SCHEDA PER SEGNALAZIONI APPREZZAMENTI- RECLAMI MALFUNZIONAMENTI/DISSERVIZI/
SUGGERIMENTI AI SENSI DGR 2569 DEL 31.10.2014**

Cognome
Via
Città
Tel.

Nome

SEGNALO IL SEGUENTE DISSERVIZIO:

Via I.R.Falck n. 5 - 25079 VOBARNO (BS) - Tel. 0365 61102 - Fax 0365 1590219
Part. IVA 00726650989 Cod. Fisc. 87002670179 e-mail segreteriafalck@pec-center.netregister.it

SEGNALO IL SEGUENTE Malfunzionamento:

Apprezamenti / Suggerimenti:

Ai sensi della legge 196/03, GDPR 25 maggio 2018 e SMI, autorizzo la Fondazione al trattamento dei dati personali.

Data

Firma