

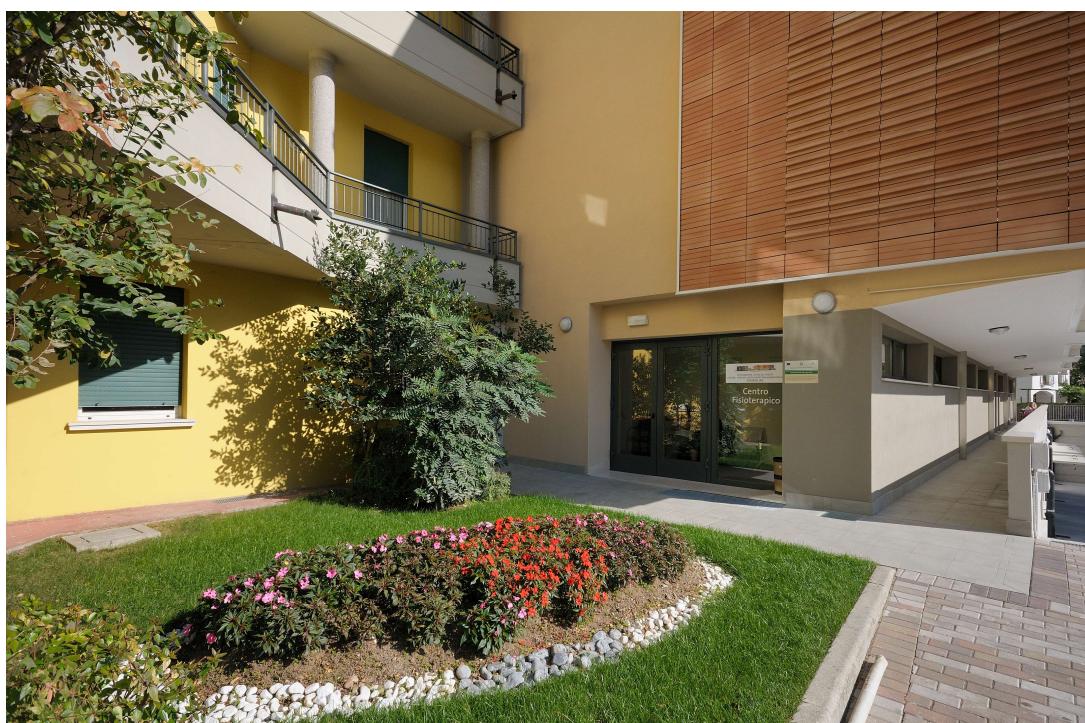


FONDAZIONE I.R.FALCK ONLUS  
CENTRO SERVIZI SOCIO-SANITARI-ASSISTENZIALI  
VOBARNO - BS

*Avrò cura di te*

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

## **“CARTA DEI SERVIZI” CENTRO DIURNO INTEGRATO**



*Ultimo aggiornamento 01.01.2026*

pag. 1

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](mailto: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
Centro Fisioterapico	13
Punto Prelievi	14

Unità d'offerta:

### **CENTRO DIURNO INTEGRATO**

Assistenza e attività	14
Menù tipo settimanale	18
Standard di qualità specifici	21

Allegati: 24-32

- 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

pag. 2

## 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:

<b>RESIDENZIALI</b>	
<b>NUCLEI RSA</b>	n. 60 posti letto di cui n. 40 accreditati, autorizzati e a contratto n. 20 accreditati, autorizzati ma non contrattualizzati
<b>CURE INTERMEDI</b>	n. 20 posti letto accreditati, autorizzati e a contratto
<b>SOLLIEVO</b>	n° 2 posti letto autorizzati e dislocati nell'edificio dei mini alloggi protetti
<b>MINI ALLOGGI PROTETTI</b>	7 alloggi
<b>SERVIZIO IN REGIME DI SEMIRESIDENZIALITA'</b>	
<b>CENTRO DIURNO INTEGRATO</b>	n. 40 posti di cui 30 a contratto e 10 non a contratto
<b>DOMICILIARI</b>	
<b>C-DOM</b>	Cure Domiciliari
<b>RSA APERTA</b>	Assistenza con permanenza al domicilio
	<b>ALTRI SERVIZI</b>
<b>CENTRO FISIOTERAPICO</b>	Aperto anche agli utenti esterni
<b>PUNTO PRELIEVI</b>	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.

pag. 4

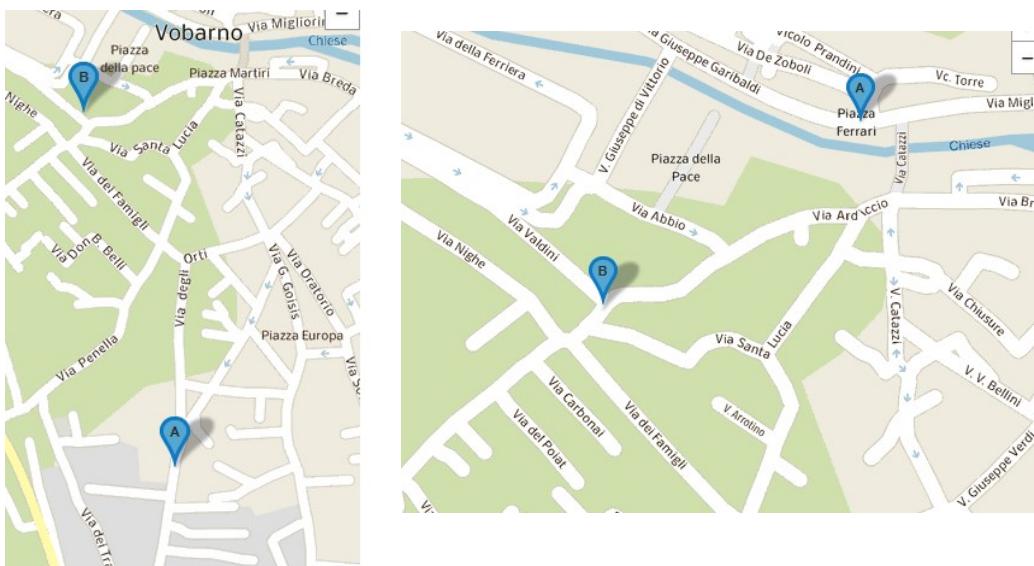
## **Caratteristiche:**

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 Ortì, 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**

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.

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

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

e-mail: [segreteria@fondazionefalck.it](mailto:segreteria@fondazionefalck.it), sito internet: [www.fondazionefalck.it](http://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

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

## 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

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

pag. 7

## **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 garantiscono 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;

pag. 8

- 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, promovendo 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'egualanza 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

pag. 9

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

pag. 10

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, affinchè 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***

pag. 11

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 affinchè 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 19.00 di ogni giorno, con la raccomandazione di evitare le visite nelle ore dei pasti.

### ***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.

pag. 12

### ***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.;
- 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

pag. 13

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**

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.

#### **CENTRO DIURNO INTEGRATO**

È attivo in Fondazione il servizio semiresidenziale per 40 utenti (30 a contratto e 10 non a contratto).

Il Centro Diurno Integrato è in grado di offrire servizi socio-assistenziali e medico riabilitativi.

Detti servizi sono **destinati a persone residenti in Lombardia, di età superiore ai 65 anni, con parziale compromissione dell'autonomia, e che non necessitano di alta intensità assistenziale o di cure mediche continuative.**

**Sono escluse le persone che presentano le seguenti condizioni:**

- **Necessità di assistenza totale (es. essere imboccati, necessità di assistenza continua per**

pag. 14

l'igiene).

- **Problemi psichiatrici attivi, comportamenti non compatibili con la vita comunitaria, o gravi dipendenze.**
- **Elevata instabilità clinica che richiede monitoraggio medico o infermieristico continuo.**
- **Demenza associata a gravi disturbi comportamentali (es. aggressività, vagabondaggio e tendenza all'allontanamento, incapacità a partecipare alle attività proposte nel CDI).**

Nel CDI vengono offerti interventi di:

- recupero psicomotorio e sociale (fisiokinesiterapia e attività educative);
- monitoraggi medico-infermieristico;
- somministrazione terapia.

Il centro si avvale di un'equipe di professionisti (medici, infermieri, fisioterapisti, educatori) che, oltre a valutare i bisogni e definire gli interventi atti al recupero è in grado di fornire validi suggerimenti assistenziali da attuare anche in famiglia.

L'accesso al servizio, giorni ed orari, può essere personalizzato.

Il Centro Diurno Integrato è aperto tutti i giorni dell'anno, sabato, domenica e festivi compresi dalle 7.30 alle 20.00.

#### ***Condizioni che danno titolo all'accesso in CDI:***

Per avere accesso al CDI è necessario presentare la richiesta di ammissione scaricabile dal sito [www.fondazionefalck.it](http://www.fondazionefalck.it) nell'apposita sezione Modulistica e presentarla presso l'ufficio segreteria della Fondazione aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.00 ed il martedì e giovedì dalle 14.00 alle 17.00 oppure inviarla a mezzo mail a [segreteria@fondazionefalck.it](mailto:segreteria@fondazionefalck.it)

Tale richiesta è composta da:

- 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 GDPR 25 maggio 2018 e S.M.I.).

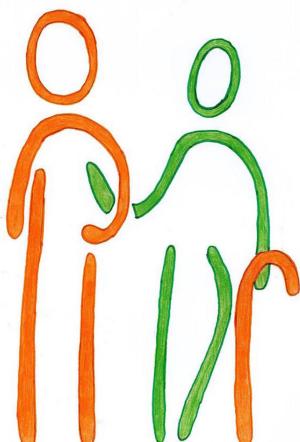
Dalla data della presentazione, la richiesta verrà protocollata, valutata dal Responsabile Sanitario sul possesso o meno dei requisiti per l'ammissione:

persone autosufficienti o parzialmente autosufficienti che necessitano di un supporto infermieristico e educativo durante le ore diurne.

Verrà infine inserita nella graduatoria della lista di attesa della Fondazione.

Nel momento in cui la struttura è in grado di accogliere l'ospite, verrà convocato per essere sottoposto ad un colloquio di idoneità da parte del Responsabile Sanitario.

Gli ospiti del Centro Diurno usufruiscono di tutti i servizi offerti dalla Fondazione.



**L'unità d'offerta del Centro Diurno Integrato è incompatibile con la**

**Misura 4.**

pag. 15

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

Il criterio per la formazione della lista d'attesa è la data di presentazione della richiesta di ammissione, il medico analizzata la documentazione predispone la visita di idoneità pre-inserimento, se il futuro ospite è ritenuto idoneo, si provvede alla calendarizzazione della visita guidata con la descrizione e la personalizzazione degli interventi semiresidenziali richiesti.

**Nei giorni precedenti l'ingresso in struttura i familiari vengono convocati per un'analisi, un giro visita della Fondazione in modo particolare all'unità d'offerta di riferimento a cura della caposala 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.

L'accoglienza il mattino alle ore 7.30 avviene a cura del personale ausiliario.

## ***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 la comunicazione al medico di base dell'avvio del servizio semiresidenziale, oltre a quella amministrativa. Viene fatto firmare il contratto d'ingresso per la sottoscrizione di 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 utente 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, Prl, etc.); diario degli eventi ed interventi; documentazione/modulistica riferita ad aspetti assistenziali.

## ***Definizione delle indicazioni in caso di dimissioni/trasferimento ad altra struttura per assicurare la continuità 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**

7:30-09.00 circa arrivo presso il centro, colazione e somministrazione della terapia  
9:00-11:30 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  
13:00-15:30 attività fisioterapiche, infermieristiche, occupazionali di animazione  
15:30 merenda  
16:00-17:30 attività fisioterapiche, infermieristiche, occupazionali di animazione  
18:00 cena  
18.30-20.00 rientro al proprio domicilio

## **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 entro il giorno 10 del mese successivo tramite bonifico bancario sul conto corrente della Fondazione:

**IT 78 A 08078 55450 00001800 0181**, tramite il servizio **PAGOBANCOMAT** attivo in Ufficio Segreteria oppure tramite attivazione **RID bancario**.

## **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.

<u>Servizio Centro Diurno Integrato</u>	<u>RETTA giornaliera a carico dell'ospite</u>
Senza trasporto	€ 30,00
Con trasporto	€ 35,00

Nella retta sono **inclusi** tutti i servizi offerti dalla Fondazione. Gli ospiti del Centro Diurno **mantengono il proprio medico di base**, pertanto eventuali costi per ticket farmaci e materiale utilizzato (per medicazioni/fisioterapie/presidi incontinenza ecc..) **rimangono a carico dell'utente**. Nella retta sono inclusi i seguenti servizi:

pag. 17

-L'assistenza infermieristica

-Il servizio di Fisioterapia con accesso garantito a tutti gli ospiti secondo le prescrizioni del fisiatra interno e/o del medico interno

- Parrucchiere solo se l'ospite è presente almeno tre giorni alla settimana, eccetto nei periodi di ferie dell'operatrice durante i quali la Fondazione non garantisce il trattamento

-Prestazioni di tipo educativo finalizzate al mantenimento delle funzioni cognitive ed al loro eventuale recupero.

-Servizi di animazione

- La Fondazione provvede a quanto necessita alla pulizia e all'igiene ambientale della struttura

- Viene garantita all'ospite l'assistenza spirituale e religiosa

-E' garantito il servizio postale, la posta in arrivo viene prontamente smistata, in caso di raccomandate viene avvisato telefonicamente il familiare per il ritiro.

-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.

-Due/Tre gite in giornata durante il corso dell'anno.

Nella retta è escluso:

- il trasporto sanitario con ambulanza o trasporto socio sanitario assistito.

(Le tariffe di tale servizio variano a seconda delle associazioni di Volontariato disponibili).

-Servizio pedicure e manicure

-Ogni servizio non sopra indicato.

**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).

## Servizi Specifici

### MENU' TIPO

Vitto	La Fondazione ha affidato il servizio ristorazione in appalto alla ditta
-------	--

pag. 18

	<p>Markas Srl.</p> <p>Il servizio di ristorazione 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"> <li>• colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.15 circa</li> <li>• idratazione mattutina con tè o camomilla alle ore 10.00-10.30</li> <li>• pranzo dalle ore 11.45 alle ore 12.45 circa</li> <li>• merenda dalle ore 15.00 alle ore 16.00 circa</li> <li>• cena dalle ore 17.45 alle ore 18.45 circa.</li> </ul> <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.</p>
--	---

MENU' AUTUNNO-INVERNO								
	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica	
PRANZO	primi	PASTA AL RAGU	RISOTTO AI FUNGHI	PASTA E FAGIOLI	GNOCCHIALI 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 PANCIETTA	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	FICONCIALI 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	BARBABETOLE 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 sciropata	frutta cotta	frutta cotta	frutta sciropata	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.
---	---

pag. 20

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	Il Parrucchiere 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 se l'ospite è presente almeno tre giorni alla settimana, eccetto nei periodi di ferie dell'operatrice durante i quali la Fondazione non garantisce il 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"><li>• ore 16.00 ogni martedì Santa Messa;</li><li>• ore 15.30 ogni mercoledì Recita del Rosario.</li></ul>
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.

<b>Assistenza</b>		<b>Fondazione I.R.Falck Onlus</b>
<b>Umanizzazione dell'assistenza</b>		
UA01	Presenza di locali riservati alle associazioni di volontariato	Si
UA02	Esistenza di zone della struttura predisposte per il rispetto della privacy in occasione di decessi	Si
UA03	Possibilità per i visitatori dell'ingresso alla struttura dopo le ore 18.00	Si
UA04	Numero medio di ore di apertura giornaliera al pubblico per le visite	13 h
<b>Continuità dell'assistenza</b>		
CA01	Numero dimissioni accompagnate da relazione sanitaria per il medico di base / numero totale delle dimissioni * 100	100%
<b>Assistenza alberghiera</b>		

pag. 22

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	Si
AA11	Possibilità di usufruire di un barbiere	Si

### **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	Si
V02	Distribuzione del pranzo dalle ore 12.00	Si
V03	Distribuzione della cena dalle ore 18.00	Si

### **Tempo libero**

V03	Numero medio di uscite per anno	24
-----	---------------------------------	----

### **Diritto all'informazione**

DIO1	Esistenza di un Ufficio Relazioni con il Pubblico	Si
DIO2	Numero medio di ore di apertura giornaliera dell'URP	10
DIO3	Esistenza di procedure o di un piano per la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie	Si

### **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 o scaricabile dal sito [www.fondazionefalck.it](http://www.fondazionefalck.it) e previo versamento dell'importo pari a € 20,00 relativo ai diritti di Segreteria per il rilascio della documentazione.

pag. 23

Dal momento della ricezione del modulo e del relativo versamento la Fondazione consegnerà 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.

## **OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

***Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:***

Individuare indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità, efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza.

## **DEFINIZIONE DEI TEMPI DI GESTIONE E SEGNALAZIONE DEI RECLAMI**

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

pag. 24

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.

## **DEFINIZIONE STRUMENTI MADALITA' E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DI UTENTI CAREGIVER E OPERATORI**

Ogni anno entro circa il mese di febbraio, utenti, caregiver e operatori sono invitati a compilare in modo anonimo il questionario di gradimento.

I dati vengono analizzati dal Consiglio di Amministrazione, il quale fissa un incontro con familiari/ care givers, per la condivisione delle criticità emerse, successivamente lo stesso delibera l'adozione di azioni migliorative da programmare a breve medio termine.

## **QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL PERSONALE**

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

## **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 malfunzionamenti /disservizi/suggerimenti ai sensi DGR 2569 del 31.10.2014

**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 psico-fisiche. 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 sui 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 volge 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;

pag. 26

- o 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

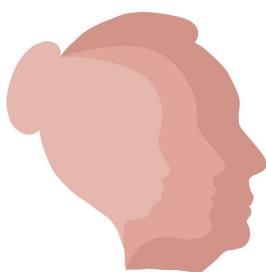
dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le

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.



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

*Avrò cura di te*

## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE QUALITA' DEL SERVIZIO

Lei è:            Ospite            Familiare/ care giver

### **1. come giudica l'accogliimento 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

pag. 28

- 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
- 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

pag. 29

- 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?**

- Si
- 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?**

---

---

pag. 30

---

---

---

---

---

C. quali cose considera negative?

---

---

---

---



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

*Avrò cura di te*

**SCHEDA PER SEGNALAZIONI APPREZZAMENTI- RECLAMI MALFUNZIONAMENTI/DISSESVIZI/  
SUGGERIMENTI DGR 2569 31.10.2014**

Cognome

Nome

Via

Città

pag. 31

Tel.

SEGNALO IL SEGUENTE DISSERVIZIO:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

SEGNALO IL SEGUENTE MALFUNZIONAMENTO:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

APPREZZAMENTI / SUGGERIMENTI:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

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

**Data**

**Firma**

pag. 32