



Avrò cura di te

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

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

“CARTA DEI SERVIZI” ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA



Ultimo aggiornamento 24.08.2021

Via I.R.Falck n. 5 - 25079 VOBARNO (BS) - Tel. 0365 61102 - Fax 0365 597085 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	6-7
Diritti dei cittadini	8
Strumenti e modalità di tutela dei diritti delle persone assistite	9
Centro Fisioterapico	12
Punto Prelievi	13

Unità d'offerta:

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Assistenza e attività	14
-----------------------	----

Allegati:	19-26
-----------	-------

- 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
- Emergenza Covid

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:

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE	
NUCLEI RSA	n. 60 posti letto di cui 40 accreditati a contratto n. 20 posti letto accreditati ma non contrattualizzati
CURE INTERMEDIE	n. 20 posti letto
SERVIZIO IN REGIME DI SEMIRESIDENZIALITA'	
CENTRO DIURNO INTEGRATO	n. 40 posti di cui 30 a contratto e 10 non a contratto
ALTRI SERVIZI	
MINI ALLOGGI	n. 23 posti letto
CENTRO FISIOTERAPICO	Aperto anche agli utenti esterni
SERVIZIO A.D.I.	Assistenza Domiciliare Integrata
RSA APERTA	Assistenza con permanenza al domicilio

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.

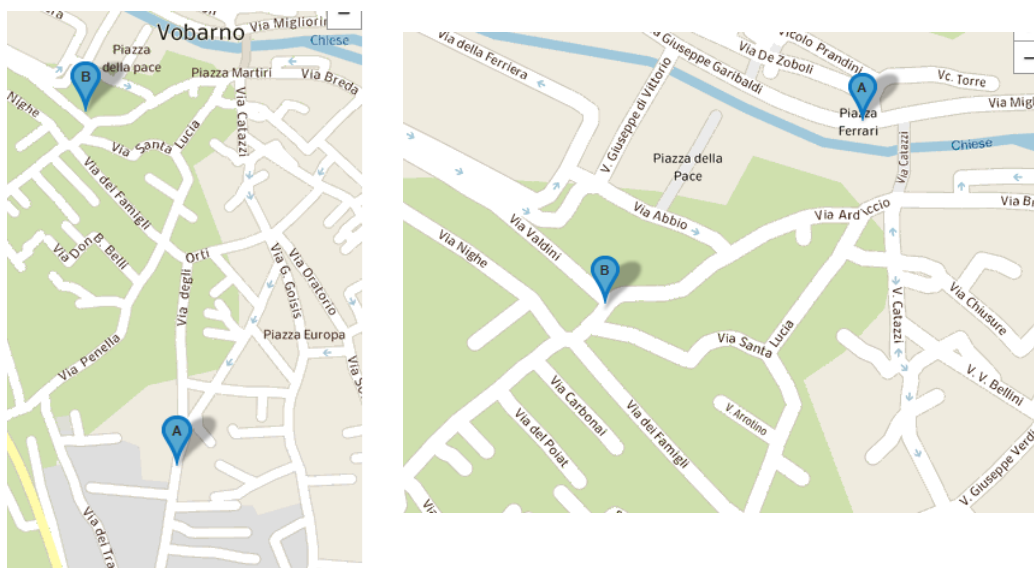
Caratteristiche:

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 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

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

Dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 17:00

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 0365-597085 e 0365/1590219

e-mail: segreteria@fondazionefalck.it, sito internet: www.fondazionefalck.it

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

Dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 17:00

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

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 19.00

Orari di visita

L'orario di visita ai propri cari è libero nelle ore diurne (dalle 08.00 alle 20.00) si consigliano le visite:

mattino dalle 10.00 alle 11.00

pomeriggio dalle 16.00 alle 17.30

sera dalle 19.00 alle 20.00.

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

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 cure 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:

Via I.R.Falck n. 5 - 25079 VOBARNO (BS) - Tel. 0365 61102 - Fax 0365 597085 0365 1590219
Part. IVA 00726650989 Cod. Fisc. 87002670179 e-mail segreteriafalck@pec-center.netregister.it

- 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

Via I.R.Falck n. 5 - 25079 VOBARNO (BS) - Tel. 0365 61102 - Fax 0365 597085 0365 1590219
Part. IVA 00726650989 Cod. Fisc. 87002670179 e-mail segreteriafalck@pec-center.netregister.it

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 utenti e i loro familiari possono evidenziare i disservizi, i quali verranno presi in carico dalla figura competente entro 10 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
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 LUNEDÌ A VENERDÌ

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.

Servizio Assistenza Domiciliare Integrata

È attivo in Fondazione il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata dal 2006, inizialmente in convenzione con Valle Sabbia Solidale e successivamente, a seguito di presentazione nel corso del 2013 di SCIA con contestuale richiesta di accreditamento relativamente a prestazioni di Assistenza Domiciliare Integrata comprensive di Cure Palliative, con DGR 4376 del 27/05/13, ad oggetto "Accreditamento di unità d'offerta socio sanitaria assistenziale di assistenza domiciliare integrata (ADI), Regione Lombardia provvede ad accreditare la Fondazione per il Servizio ADI e ADI Cure Palliative a partire dal 25/07/13.

I voucher erogati prevedono l'assistenza in toto al paziente non strettamente legata al numero di accessi che, soprattutto per i voucher infermieristici, possono variare in difetto o in eccesso nelle settimane, in relazione alle condizioni del paziente.

Per i voucher fisioterapici invece, è indicato mantenere di norma il numero degli accessi previsti.

E' possibile attivare il servizio Assistenza Domiciliare Integrata in regime di solvenza con un costo a carico dell'utente stesso contattando direttamente la Fondazione al numero 320/7780561 oppure al numero 329/3022037. E' preferibile avere la prescrizione del medico.

Definizione delle modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività previste

Il Servizio ADI è in grado di offrire servizi socio-assistenziali e medico riabilitativi. Detti servizi sono destinati a coloro che per necessità diverse e senza dover abbandonare la propria abitazione richiedono interventi di:

- Medicazioni
- Attività infermieristiche
- recupero psicomotorio e sociale (fisiokinesiterapia e attività di animazione);
- monitoraggi periodici (es. pressione arteriosa - controllo glicemia ecc...);
- somministrazione terapia.

La Fondazione si avvale per l'erogazione dell'Assistenza Domiciliare di un'equipe di professionisti (medici, infermieri, fisioterapista, animatrice – educatore, psicologo) che oltre a valutare i bisogni e definire gli interventi atti al recupero è in grado di fornire validi suggerimenti assistenziali da attuare in famiglia.

Condizioni che danno titolo ad usufruire del Servizio ADI

Le valutazioni per l'attivazione del Servizio vengono effettuate dall'equipe multidisciplinare dell'ATS.

Criteri di presa in carico – dimissioni dell'utente

L'accoglienza e la presa in carico dell'utente avviene tramite il contatto del care manager con la famiglia per la definizione di modalità e tempistiche per l'effettuazione degli accessi assegnati e comunque entro le 24 h.

L'operatore che si reca a domicilio fornisce all'utente tutte le informazioni indispensabili per l'effettuazione degli interventi, fornisce altresì la carta dei servizi e i propri riferimenti telefonici, oltre a quelli della struttura ove il servizio di Care Manager è sempre presente per essere di supporto all'assistenza domiciliare. L'operatore rimane in costante contatto con il Medico di Medicina Generale al fine sia di essere sempre aggiornato relativamente allo stato di salute del paziente sia di valutare la prosecuzione o la modifica del percorso di cura.

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, PrI, etc.); diario degli eventi ed interventi; documentazione/modulistica riferita ad aspetti assistenziali.

L'assistenza domiciliare è erogata per almeno 49 h settimanali 7giorni su 7.

La Coordinatrice dei Servizi Socio Sanitari Assistenziali è a disposizione del pubblico nei seguenti orari:

- Dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 17:00

Per qualsiasi informazione è possibile chiamare al numero 0365/61102 int. 2, oppure inviare un fax allo 0365/597085 o una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: segreteria@fondazionefalck.it o collegandosi al sito web: www.fondazionefalck.it

La segreteria è aperta 5 giorni alla settimana con un minimo di 40h e attivazione di segreteria telefonica negli orari di chiusura.

Si garantisce la reperibilità telefonica di un operatore 7 giorni alla settimana dalle 9.00 alle 18.00.

COS'E' IL SERVIZIO UCP-DOM

Le cure Palliative rappresentano una risposta integrata, terapeutica ed assistenziale, ai bisogni del paziente e della sua famiglia. Si rivolgono non solo alla cura del dolore e dei sintomi che possono presentarsi nella fase della malattia del paziente, ma sino finalizzate a prendersi cura della persona, anche sotto l'aspetto psicologico, sociale e spirituale, con attenzione a tutto ciò che si deve fare, per migliorarne la qualità della vita.

Condizioni che danno titolo ad usufruire del servizio UCP-DOM

A CHI E' RIVOLTO

Il servizio si rivolge a pazienti con malattie progressive, irreversibili, a prognosi infausta e alle loro famiglie. Nello specifico a malati con bisogni clinici e assistenziali a decorso stabile e con minor tendenza a sviluppare complicanze, gestibili attraverso interventi programmabili. - a malati con bisogni clinici e assistenziali complessi legati anche alla instabilità clinica e ai sintomi di difficile controllo, per i quali gli interventi di base sono inadeguati.

Definizione delle modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività previste

CHE TIPO DI SERVIZIO VIENE OFFERTO

Via I.R.Falck n. 5 - 25079 VOBARNO (BS) - Tel. 0365 61102 - Fax 0365 597085 0365 1590219
Part. IVA 00726650989 Cod. Fisc. 87002670179 e-mail segreteriafalck@pec-center.netregister.it

L'Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP Dom) eroga cure palliative a favore di persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita. Le UCP Dom sono uno dei nodi erogativi della Rete Regionale e Locale di Cure Palliative ed operano al suo interno in modo organizzato e coordinato. Erogano prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e psicologico, di aiuto infermieristico, di assistenza tutelare e sostegno spirituale, accertamenti diagnostici, fornitura dei farmaci, dei dispositivi medici, presidi ed ausili previsti dal Piano di Assistenza Individuale (PAI), nonché dei preparati per la nutrizione artificiale.

Criteria di presa in carico paziente U.P.C. DOM

- Prevede un colloquio di valutazione entro 24h. dalla segnalazione
- Prima visita – accesso equipe entro 48h. colloquio
- Definizione P.A.I. entro 72h. prima visita

Per le cure palliative è garantita la reperibilità medica/infermieristica sulle 24 ore, 7 giorni su 7. La presa in carico dell'utente e della sua famiglia termina alla fine del percorso individuale o in caso di raggiungimento dell'obiettivo stabilito nell'assegnazione del voucher.

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, PrI, etc.); diario degli eventi ed interventi; documentazione/modulistica riferita ad aspetti assistenziali.

COME ATTIVARE IL SERVIZIO UCP DOM

La presa in carico del paziente coinvolge il Medico/Pediatra di Famiglia, che può prendere parte all'equipe assistenziale e che viene, comunque, informato e aggiornato. Il processo di presa in carico è orientato a garantire al malato percorsi semplificati, tempestivi e flessibili e avviene attraverso un percorso che prevede:

1. Segnalazione e accesso alla Rete delle Cure Palliative, che può avvenire a seguito di: - dimissione protetta dalla struttura di ricovero, a fronte della valutazione del Medico Palliativista della struttura stessa; - proposta di un medico specialista; - proposta del Medico o del Pediatra di Famiglia; - accesso diretto da parte del paziente o del caregiver; - segnalazione dei Servizi Sociali.
2. Colloquio di valutazione della segnalazione con i familiari e, quando possibile, con il malato, per individuare il setting assistenziale più appropriato. In questa sede, sono verificati i criteri di appropriatezza per la presa in carico previsti dalla normativa regionale (DGR 4610/2012). L'eventuale avvio del percorso assistenziale prevede: - la condivisione del percorso da parte del nucleo familiare, in particolare del caregiver e. In base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e prognosi, tutte le volte in cui è possibile, è coinvolto il malato; - l'individuazione all'interno dell'equipe, del personale sanitario di riferimento (medico e infermiere) per ogni paziente, per garantire la massima continuità del rapporto con l'assistito e la famiglia;

3. Prima visita/accesso dell'equipe a domicilio per la validazione dell'avvio del percorso e per la Valutazione Multidimensionale (VMD);

4. Definizione di un Piano di assistenza individuale (PAI), da parte del medico palliativista (referente

clinico) in condivisione con l'équipe multidisciplinare e multiprofessionale, sulla base della valutazione multidimensionale.

La presa in carico rispetta le seguenti tempistiche: - il colloquio di presa in carico con i familiari (e se possibile con la persona malata) avviene il prima possibile e, se necessario, viene garantita la disponibilità ad effettuare il colloquio entro 24 ore dalla segnalazione; - la prima visita viene effettuata entro 48 ore dal colloquio, salvo differenti esigenze espresse dalla famiglia; - la redazione del PAI avviene entro 72 ore dalla prima visita.

I cittadini che scelgono l'Ente erogatore Fondazione I.R.Falck 5, per attivare l'assistenza devono rivolgersi alla sede in Via I.R.Falck n.5 —a Vobarno oppure telefonare al numero 0365-61102.

Fondazione Falck si impegna ad assistere tutti gli utenti che ne faranno richiesta.

Attualmente la Fondazione non eroga il Servizio UCP DOM

Definizione delle indicazioni in caso di dimissione/trasferimento e continuità assistenziale

Le dimissioni dell'utente avvengono per esaurimento del voucher o completamento dell'iter terapeutico previsto.

Nel caso l'utente venga ricoverato in struttura ospedaliera, il caremanager provvede a fornire al personale sanitario, in particolare medico, della struttura ricevente le informazioni salienti riguardo gli interventi effettuati al domicilio sia in forma di comunicazione orale sia con lettera scritta.

Nel caso ospite alla dimissione rimanga al domicilio il caremanager fornirà al medico di Medicina Generale resoconto degli interventi prestati garantendo in tal modo la continuità assistenziale dell'utente.

La continuità assistenziale è garantita in caso di urgenze e eventi imprevisti, in relazione alla tipologia e alla complessità assistenziale dell'Utenza trattata.

In caso di trasferimento sono messe a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso effettuato dall'Utente durante l'assistenza, tramite relazione scritta.

La continuità assistenziale è garantita tramite la gestione di eventuali cambi del personale di riferimento.

EVENTUALI CAMBI DEL PERSONALE

I cambi del personale di riferimento durante i periodi di assenza vengono gestiti informando l'utente e la famiglia ed affidando il paziente ad altro personale di pari qualifica addetto al servizio domiciliare, formato e addestrato relativamente alle caratteristiche dell'utente stesso. In caso di assenze programmate se necessario gli operatori eseguono accessi in affiancamento per passaggi di consegna.

Definizione delle indicazioni in caso di dimissione/trasferimento e continuità assistenziale

Le dimissioni dell'utente avvengono per esaurimento del voucher o completamento dell'iter terapeutico previsto.

Nel caso l'utente venga ricoverato in struttura ospedaliera, il caremanager provvede a fornire al personale sanitario, in particolare medico, della struttura ricevente le informazioni salienti riguardo gli interventi effettuati al domicilio sia in forma di comunicazione orale sia con lettera scritta.

Nel caso ospite alla dimissione rimanga al domicilio il caremanager fornirà al medico di Medicina Generale resoconto degli interventi prestati garantendo in tal modo la continuità assistenziale dell'utente.

Accesso alla documentazione socio sanitaria:

Su richiesta della famiglia/care giver sono messe a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso effettuato dall'Utente durante l'assistenza, consentendo l'accesso ed eventuale copia della documentazione socio-sanitaria.

E' possibile richiedere copia della documentazione in qualsiasi momento, 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.

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

In conformità a quanto previsto dalla normativa, è somministrata ad ogni voucher la customer satisfaction degli utenti, 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.

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 esterni e a convegni 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

Via I.R.Falck n. 5 - 25079 VOBARNO (BS) - Tel. 0365 61102 - Fax 0365 597085 0365 1590219
Part. IVA 00726650989 Cod. Fisc. 87002670179 e-mail segreteriafalck@pec-center.netregister.it

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.

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.

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
- Emergenza Covid



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

Via I.R.Falck n. 5 - 25079 VOBARNO (BS) - Tel. 0365 61102 - Fax 0365 597085 0365 1590219
Part. IVA 00726650989 Cod. Fisc. 87002670179 e-mail segreteriafalck@pec-center.netregister.it

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 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 circoscrittibile 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;

- 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

Via I.R.Falck n. 5 - 25079 VOBARNO (BS) - Tel. 0365 61102 - Fax 0365 597085 0365 1590219
Part. IVA 00726650989 Cod. Fisc. 87002670179 e-mail segreteriafalck@pec-center.netregister.it

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE QUALITA' DEL SERVIZIO

Lei è: Utente Familiare/ care giver

•

Data			
INIZIALI PAZIENTE			
COMUNE			
TIPO VOUCHER		Durata voucher	

A) E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO RICEVUTO?

- PER NULLA SODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO
- ALTRO

B) IL PERSONALE E' STATO PROFESSIONALE?

- PER NULLA PROFESSIONALE
- POCO PROFESSIONALE
- ABBASTANZA PROFESSIONALE
- PROFESSIONALE
- NON MI ESPRIMO

C) IL PERSONALE E' STATO ALL'ALTEZZA DELLE SUE ASPETTATIVE?

- PER NULLA
- POCO
- ABBASTANZA
- MOLTO
- NON MI ESPRIMO

D) IL PERSONALE E' STATO DI SUPPORTO ALLA FAMIGLIA/CAREGIVER?

- PER NULLA
- POCO
- ABBASTANZA
- MOLTO
- NON MI ESPRIMO

E) IL PERSONALE HA ATTENUATO IL CARICO DELL'ASSISTENZA ALLA FAMIGLIA/CAREGIVER CON IL SERVIZIO?

- PER NULLA
- POCO
- ABBASTANZA
- MOLTO
- NON MI ESPRIMO

F) IL SERVIZIO LE E' STATO ESPOSTO DA:

- MEDICO DI MEDICO DI GENERALE
- OPERATORE DELLA FONDAZIONE
- CONOSCENTI
- ALTRO

G) LE INFORMAZIONI RICEVUTE SULL'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO SONO STATE:

- NON SODDISFACENTI
- POCO SODDISFACENTI
- ABBASTANZA SODDISFACENTI
- MOLTO SODDISFACENTI
- NON MI ESPRIMO

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

H. cosa ha apprezzato maggiormente?

I. quali cose considera negative?

Firma del paziente o di un familiare	
--------------------------------------	--

Osservazioni a cura dell'operatore

<i>L'intervento ha prodotto effetti positivi visibili</i>	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<i>Il rapporto con il paziente è stato positivo</i>	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

Firma dell'operatore	
----------------------	--



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 597085 0365 1590219
Part. IVA 00726650989 Cod. Fisc. 87002670179 e-mail segreteriafalck@pec-center.netregister.it

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

CARTA DEI SERVIZI ED EMERGENZA COVID-19

Al fine di assicurare il progressivo ripristino di tutte le attività sociosanitarie nella massima sicurezza di utenti e operatori per tutta la durata dell'emergenza sanitaria da COVID-19, si sono definite azioni volte non solo alla prevenzione dell'epidemia, ma anche al tempestivo riconoscimento di ogni eventuale caso sospetto, con i conseguenti immediati interventi di contenimento del contagio e, se del caso, con la rimodulazione delle offerte erogate.

In attuazione alle normative in vigore, le attività sociali e socio sanitarie erogate a seguito di autorizzazione o in convenzione, comprese quelle erogate all'interno delle unità d'offerta da parte di centri semiresidenziali per persone con disabilità, qualunque sia la loro denominazione, a carattere socio-assistenziale, socio-educativo, polifunzionale, socio-occupazionale, sanitario e socio-sanitario, vengono riattivate secondo piani territoriali, adottati dalle Regioni, assicurando attraverso specifici protocolli e procedure, il rispetto delle disposizioni per la prevenzione del contagio e la tutela della salute degli utenti e degli operatori.

Con la DGR 3226 del 09/06/2020 e successive modifiche od integrazioni, Regione Lombardia ha disposto precise indicazioni per le unità d'offerta socio-sanitarie:

Fondazione "Irene Rubini Falck" si dota di un piano organizzativo gestionale (P.O.G) con l'intento di sistematizzare le proprie procedure interne propedeutiche al graduale ripristino delle attività ordinarie a tutela e per la sicurezza degli ospiti accolti e da accogliere e del personale a qualunque tipo occupato presso l'unità d'offerta.

Il citato documento tiene conto delle indicazioni rilasciate dal Ministero della Salute, dall'Istituto Superiore della Sanità, dell'Organizzazione Mondiale della Sanità al momento della redazione dello stesso fatti salvi successivi aggiornamenti dettati da cogenze normative o dall'evoluzione delle conoscenze scientifiche e delle indicazioni impartite dagli organismi sovraordinati.

Pertanto ogni aspetto connesso alle attività poste in essere dalla Fondazione ha recepito quanto contenuto nel P.OG. e nelle relative procedure e protocolli.