# CARTA DEI SERVIZI

**Fondazione Beata Lucia Versa Dalumi O.n.l.u.s.**

**Via Alberto Lombardi, 5 - 25072 Bagolino (Bs)**

**TEL. 0365-99107 – FAX 0365-99483**

E.mail fondazione@beatalucia.it - fondazione@pec.beatalucia.it



**Visita il nostro sito www.beatalucia.it**

# INDICE

COME RAGGIUNGERCI ..... 4

INTRODUZIONE ..... 5

PRINCIPI ISPIRATORI E MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI ..... 7
IL NOSTRO ENTE E LA SUA STORIA ..... 9

ORGANI ISTITUZIONALI ..... 12
ORGANIGRAMMA ..... 14
FINALITA' ISTITUZIONALI ED ORIENTAMENTI ..... 15

L'UNITA' D'OFFERTA: R.S.A. ..... 16
LA R.S.A. COME UNITA' DI OFFERTA RESIDENZIALE ..... 17
LA R.S.A. E LA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE ..... 29
CRITERI DI FORMAZIONE/GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA. ..... 30
STRUMENTI E MODALITA' PER LA TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE ..... 33
ORARI DI APERTURA E DI ACCESSO DELLA R.S.A. ..... 34
POSSIBILITA' DI VISITE GUIDATE ALLA R.S.A. ..... 34
ASPETTI ECONOMICI: IL COSTO DELLA RETTA DELLA R.S.A. ..... 35
MODALITA' DI RILASCIO DELLA DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI PER GLI UTENTI DELLA R.S.A. ..... 36
MODALITA' DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DELLA R.S.A. E DEI LORO CAREGIVER ..... 36

LA R.S.A. COME UNITA' DI OFFERTA NON RESIDENZIALE ..... 37

LA FONDAZIONE E GLI AMBULATORI POLISPECIALISTICI ..... 42

LA FONDAZIONE ED IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (A.D.I.) ..... 44

MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA ..... 49

LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA ..... 51

CANTICO DI UN ANZIANO ..... 54

ALLEGATO 1) MODULO PER LA SEGNALAZIONE DEI DISSERVIZI E/O RECLAMI R.S.A. ..... 56

ALLEGATO 2): MODULO PER LA SEGNALAZIONE DEI RECLAMI SERVIZIO A.D.I..... 57

ALLEGATO 3): QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO A.D.I ..... 58

ALLEGATO 4): QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DEGLI AMBULATORI POLISPECIALISTICI..... 60

ALLEGATO 5) QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI RESI IN R.S.A. ..... 62

ALLEGATO 6): QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI PASTI CALDI A DOMICILIO. ..... 64

ALLEGATO 7 ): QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI PRELIEVI……..65

ALLEGATO 8): QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI RSA APERTA ..... 68

# COME RAGGIUNGERCI

**DA BRESCIA**: uscita autostrada A4, al casello di Brescia Est. Prendere la Tangenziale direzione Verona, dopo un paio di Km svoltare per Salò imboccando la S.S. n. 45 bis. In prossimità dell'abitato di Villanuova sul Clisi seguire le indicazioni per lo svincolo Valle Sabbia – Trento. La Tangenziale termina in prossimità del centro abitato di Nozza di Vestone, da lì proseguire sulla S.S. 237 del Caffaro in direzione Lago d'Idro e Madonna di Campiglio. Bagolino si raggiunge oltrepassando i primi paesi sul lago d'Idro, che sono Idro ed Anfo, giunti in località S. Antonio seguire le indicazioni per Passo Crocedomini. Distanza da Brescia, 65 km circa.

**DA DESENZANO**: uscita autostrada A4, al casello di Desenzano. Prendere la S.S. 572 direzione Salò. Superato il paese Raffa del Garda, imboccare la nuova superstrada S.S. 45 bis, direzione Trento, giunti a Nozza di Vestone proseguire sulla S.S. 237 del Caffaro in direzione Lago d'Idro e Madonna di Campiglio. Bagolino si raggiunge oltrepassando i primi paesi sul lago d'Idro, che sono Idro ed Anfo, giunti in località S. Antonio seguire le indicazioni per Passo Crocedomini. Distanza da Desenzano, 59 Km circa.

**DA TRENTO**: uscita autostrada, imboccare la statale in direzione Sarche. Giunti a Sarche, svoltare a destra verso Tione di Trento. A Tione di Trento, svoltare a sinistra in direzione Brescia, Storo. Da Storo proseguire in direzione Brescia. In località S. Antonio, svoltare a destra in direzione P.sso Crocedomini. Distanza da Trento, km 90 circa.

**DA RIVA DEL GARDA**: imboccare la S.S. 240 per la Valle di Ledro, in direzione Storo. A Storo svoltare a sinistra in direzione Brescia. In località S. Antonio, svoltare a destra in direzione P.sso Crocedomini. Distanza da Riva del Garda, km 50 circa

**DA MADONNA DI CAMPIGLIO**: imboccare la S.S. 239 in direzione Tione di Trento. A Tione di Trento, proseguire in direzione Brescia, Storo. Da Storo proseguire in direzione Brescia. In località S. Antonio, svoltare a destra in direzione P.sso Crocedomini. Distanza da Madonna di Campiglio, km 60 circa.



# INTRODUZIONE

La carta dei servizi della Fondazione "Beata Lucia Versa Dalumi" O.n.l.u.s. è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari».

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- L. 7 agosto 1990, n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.
- D.L. 12 maggio 1995, n. 163 - Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.
- L. 11 luglio 1995, n. 273 - Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.
- Ministero della Sanità - Linee Guida n. 2/95 - Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale
- Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996 - Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.
- Delibera Regione Lombardia n. 7 / 7435 del 14.12.2001 allegato A
- Delibera Regione Lombardia n. 7 / 7435 del 14.12.2001 allegato D
- L.R. Lombardia n. 1 del 13/02/2003 e s.m.
- Delibera Regione Lombardia n. 12618 del 07/04/2003
- L.R. Lombardia n. 3 del 12/03/2008 e s.m.
- Delibera Regione Lombardia n. 8496 del 26/11/2008 in materia di esercizio, accreditamento, contratto e linee di indirizzo per la vigilanza ed il controllo delle unità di offerta socio-sanitarie
- Delibera Regione Lombardia n. 3540 del 30/05/2012 in materia di esercizio e accreditamento delle unità di offerta sociosanitarie e di razionalizzazione del relativo sistema di vigilanza e controllo.
- Delibera Regione Lombardia n. 116 del 14/05/2013
- Delibera Regione Lombardia n. 856 del 25/10/2013
- Delibera Regione Lombardia n. 1185 del 20/12/2013
- Circolare n. 1 del 15/01/2014: "prime indicazioni attuative della Dgr n. 1185/2013.
- D.G.R. n.1765 del 08/05/2014
- D.G.R. n. X/2569 del 31/10/2014
- D.G.R. n. 2942 del 19/12/2014
- D.G.R. n. 2989 del 23/12/2014
- L.R. n. 23 DEL 11/08/2015
- D.G.R. n. 5918 del 28/11/2016
- D.G.R. 5954 del 05/12/2016
- D.G.R. 6551 del 04/05/2017
- D.G.R. 7600 del 20/12/2017
- D.G.R. 7769 e 7770 del 17/01/2018
- D.G.R. 1046 del 17/12/2018

La Carta dei Servizi, quindi, nasce in Italia, come in molte altre Nazioni Europee, come strumento per rendere maggiormente comprensibili ed accessibili i servizi offerti e favorire lo sviluppo di un processo di miglioramento continuo della qualità.

La Fondazione "Beata Lucia Versa Dalumi" O.n.l.u.s. di Bagolino svolge attività socio-sanitaria ed assistenziale e sanitaria ed ha inteso adottare la propria CARTA DEI SERVIZI quale elemento di qualità e di trasparenza rispetto al cittadino.

Nel corso di elaborazione della Carta dei servizi, l'organizzazione ha effettuato una rilettura ed una presa di conoscenza più approfondita dei meccanismi operativi.

Perciò questa Carta dei Servizi non è una semplice "guida ai servizi" e nemmeno un mero elenco di diritti, ma l'esplicitazione di impegni e standard di qualità sui quali il cittadino-utente può misurare e verificare il servizio di cui fruisce; dunque non è un documento formale, ma un **impegno che l'Ente assume verso i destinatari del servizio.**

Proprio perché questa Carta dei Servizi intende assolvere alla propria funzione sostanziale, i programmi per il miglioramento della qualità dei servizi qui enunciati sono in evoluzione e suscettibili di successive modifiche ed integrazioni.

# PRINCIPI ISPIRATORI E MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La Fondazione "Beata Lucia Versa Dalumi" O.n.l.u.s. intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti.
La Fondazione "Beata Lucia Versa Dalumi" o.n.l.u.s. fa proprio tale principio considerando ciascun utente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

- **Imparzialità**

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
La Fondazione "Beata Lucia Versa Dalumi" o.n.l.u.s. fa proprio tale principio, garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

- **Continuità**

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
La Fondazione "Beata Lucia Versa Dalumi" O.n.l.u.s. fa proprio tale principio garantendo nella R.s.a. un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite; medesima garanzia è data all'utenza che fruisce degli ambulatori polispecialistici in relazione all'erogazione di prestazioni sanitarie in regime privatistico.

- **Diritto di scelta**

L'utente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.
La Fondazione "Beata Lucia Versa Dalumi" O.n.l.u.s. fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'utenza, tenendo presente che relazione di cura significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno. Per coloro che si trovano in condizioni di deterioramento cognitivo e di deficit nella comunicazione verbale, si valorizzano approcci di comunicazione non verbale in grado di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'utente.

- **Partecipazione**

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dell'utenza alla prestazione. L'assistito ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano e può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
La Fondazione "Beata Lucia Versa Dalumi" O.n.l.u.s. fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando il cliente nella realizzazione dei piani individualizzati, (P. A. I.) informando e coinvolgendo periodicamente i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra familiari ed utenti in senso stretto ed R.s.a. si sviluppi un rapporto di fiducia e di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dei fruitori dei servizi, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e famigliari dall'altro.

- **Efficacia ed Efficienza**

Tutti i servizi devono essere erogati in modo da garantire efficienza ed efficacia.
La Fondazione "Beata Lucia Versa Dalumi" O.n.l.u.s. fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente che gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. Inoltre, la Fondazione "Beata Lucia Versa Dalumi" O.n.l.u.s. mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie assistenziali e sanitarie.

# IL NOSTRO ENTE E LA SUA STORIA

La Fondazione "Beata Lucia Versa Dalumi" O.n.l.u.s. di Bagolino ha sede legale ed operativa in un'antica struttura eretta nel 1500 e residenza, in origine, di un convento di monache di clausura.
Da documenti dell'epoca, risulta infatti che un primo nucleo del monastero esisteva già nel 1517 ed era gestito da una piccola comunità di suore distaccate dal Convento di S. Alessandro in Brescia, appartenenti al Terz'Ordine Servita sotto la regola di S. Agostino, sotto la guida instancabile della prima Madre Superiora "Venerabilis Domina Lucia de Bagolino Priorissa", il cui cognome era Versa Dalumi.
All'inizio del 1800, a seguito di cambiamenti politici ed economici che interessarono l'intera nazione, il convento fu soppresso e trasformato in Pio Ospizio-Ospedale, allo scopo di assistere malati indigenti, disabili, orfani e bambini abbandonati.
Verso il finire del 1800 si intensificò l'opera di rinnovamento dell'Ospedale Ricovero che, grazie all'intraprendenza del suo allora Presidente Alberto Lombardi, vide l'intensificarsi di ristrutturazioni e riorganizzazioni.
Il 22 aprile 1895 fecero il loro ingresso a Bagolino le suore Ancelle della Carità, ancora presenti, dopo più di un secolo, con il loro prezioso ed insostituibile servizio assistenziale, sanitario e spirituale. La presenza religiosa all'interno dell'organizzazione dell'ente costituisce elemento caratterizzante e peculiare nell'ambito dei servizi offerti.
L'Ospedale – Ricovero incrementò le sue funzioni adeguandosi, con la dovuta efficienza, agli eventi più impegnativi che seguirono, tra i quali varie e devastanti epidemie.
A partire dagli anni Settanta, la Casa è stata oggetto di un radicale intervento di ristrutturazione e, in anni recenti (2009-2012 e 2015) di un'imponente opera di ristrutturazione ed ampliamento che ha portato alla realizzazione di un edificio collegato a quello originario. La riqualificazione architettonica complessiva dell'edificio storico e l'ampliamento della sede istituzionale sono stati realizzati in conformità a quanto previsto dalla normativa regionale lombarda in materia di standard strutturali per l'accoglienza di anziani non autosufficienti.

## DATI STRUTTURALI

La Fondazione Beata Lucia Versa Dalumi O.n.l.u.s. ha a disposizione 120 posti letto dedicati alla R.s.a., dei quali 110 accreditati ed a contratto e 10 autorizzati. La struttura si compone di due edifici collegati tra loro: l'edificio storico di recente ristrutturazione (fine 2012), denominato Residenza S. Giuseppe, che accoglie 60 posti letto di R.s.a. e l'edificio di nuova realizzazione, denominato S. Maria Crocifissa di Rosa, realizzato negli anni 2009-2011 e successivamente ampliato negli anni 2015-2016, che ospita altri 60 posti letto di R.s.a., dei quali 20 dedicati a Nucleo Alzheimer riconosciuto con provvedimento regionale.
Presso l'edificio storico e con separato accesso, hanno sede anche gli ambulatori polispecialistici della Fondazione ove vengono erogate, in regime privatistico, prestazioni sanitarie specialistiche sia di tipo medico, che di altro genere.
Sempre presso l'edificio storico, all'ingresso, è collocato l'ufficio segreteria (U.r.p.) che funge da call center per la gestione delle segnalazioni e delle richieste, per l'attivazione e per la conservazione della documentazione sanitaria degli assistiti del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (A.d.i.), in conformità al D. Lgs. 196/03 e GDPR 679/2016 in materia di privacy.

**L'edificio Residenza Santa Maria Crocifissa di Rosa** si estende su quattro livelli; al piano terra sono collocati il servizio di cucina della R.s.a. (direttamente gestita dalla Fondazione con proprio personale dipendente), i magazzini delle merci, la sala polifunzionale ed una sala da pranzo al servizio della R.s.a. In una zona dedicata, è realizzato un angolo ristoro con alcuni distributori di bevande calde e fredde.
I rimanenti piani superiori sono così suddivisi:

**PRIMO PIANO** - accoglie 10 camere doppie, tutte dotate di bagno privato, per 20 ospiti di R.s.a. non autosufficienti totali. Come previsto, su questo piano sono presenti vari servizi, tra i quali la sala da pranzo, l'infermeria, il bagno assistito, i soggiorni con radio e televisione ed i servizi generali comuni. Da qui si accede direttamente al primo piano della Residenza S. Giuseppe attraverso un tunnel di collegamento.

**SECONDO PIANO –** Accoglie due nuclei distinti di R.s.a., rispettivamente da 20 e 10 posti letto. Il nucleo da 20 p.l. è dedicato a Nucleo per malati di Alzheimer e costituito da 10 camere doppie con relativo bagno. Il secondo nucleo costituito da 5 camere doppie con relativo bagno accoglie altri 10 ospiti affetti da altre patologie dementigene. Sono presenti vari servizi, tra i quali la sala da pranzo, l'infermeria, due bagni assistiti (di cui uno dotato un'innovativa vasca terapeutica ad ultrasuoni), i soggiorni con radio e televisione ed i servizi generali comuni. Da qui si accede al "Giardino sensoriale Alzheimer", esterno alla struttura, che, mediante percorsi guidati e appositamente studiati, rende possibile la realizzazione di programmi terapeutici di Stimolazione Sensoriale.

**TERZO PIANO –** accoglie 4 camere doppie e due camere singole, tutte dotate di bagno privato, per ulteriori 10 posti letto di R.s.a. Sono presenti vari servizi, tra i quali l'infermeria, il bagno assistito, soggiorno con radio e televisione. Il nucleo è poi dotato di un'ampia sala da pranzo ed altri due locali per attività ludico-creative.

**L'edificio Residenza S. Giuseppe** si sviluppa su quattro piani, di cui due parzialmente interrati, a pianta quadrangolare con chiostro centrale adibito a giardino interno. Essa è suddivisa come segue:

**PIANO INTERRATO (piano -2) –** vi ha sede il locale lavanderia ed il guardaroba della R.s.a. gestito direttamente dalla Fondazione con propri operatori, sia per la biancheria piana che per quella del personale e degli ospiti. Esso è accessibile direttamente anche dall'esterno. Allo stesso livello è posto l'ingresso dedicato all'utenza esterna che usufruisce degli ambulatori, naturalmente con percorso dedicato, della palestra e dei servizi della R.S.A. aperti alla popolazione.

**PIANO SEMINTERRATO (piano -1) -** Da qui si ha accesso diretto alla bellissima ed antica chiesa dedicata a San Giuseppe (ove è presente anche un dipinto del Tintoretto) ed alla camera ardente (quest'ultima accessibile direttamente anche dall'esterno). La chiesa si può raggiungere direttamente anche dal piano terra (con accesso al coro della stessa) e dall'esterno. Al piano seminterrato trovano altresì collocazione l'abitazione delle Reverende Suore, la "Sala della Cultura" (sede di eventi e di percorsi formativi che accoglie anche l'archivio storico dell'Ente), la palestra, la sala parrucchiere/podologo, gli spogliatoi del personale ed un bagno assistito dedicato all'utenza esterna, gli ambulatori polispecialistici della Fondazione che hanno visto l'apertura nel corso del 2016.

**PIANO TERRA (piano 0)** – situato al livello dell'ingresso principale della Fondazione accoglie un reparto di R.s.a. di 26 posti letto dedicati a pazienti non autosufficienti totali, distribuiti in 5 camere singole, 1 tripla e 9 camere doppie, tutte dotate di bagno privato. Vi sono inoltre tutti i locali al servizio del piano quali sala da pranzo, bagno assistito, infermeria, i servizi generali comuni, i soggiorni per le visite agli ospiti, gli uffici amministrativi, la sala Presidenza e la farmacia interna della R.s.a..
Da questo reparto si accede, mediante un "tunnel vetrato" di collegamento, alla Residenza Santa Maria Crocifissa di Rosa.

**PIANO PRIMO (piano 1)** – accoglie 34 ospiti di R.s.a. non auto sufficienti totali, distribuiti in 6 camere singole, 11 doppie e 2 camere triple, tutte dotate di bagno privato. Anche su questo piano sono presenti i necessari servizi, tra i quali la sala da pranzo, l'infermeria, il bagno assistito, i soggiorni con radio e televisione ed i servizi generali comuni. In una zona dedicata, è realizzato un secondo angolo ristoro con alcuni distributori di bevande calde e fredde.

# ORGANI ISTITUZIONALI

Le scelte strategiche di gestione, la selezione dei valori e la definizione degli obiettivi prioritari, delle finalità, dei tempi, dei costi e dei risultati attesi, nonché l'individuazione e l'allocazione delle risorse in base ai programmi e progetti, sono di competenza del Consiglio di Amministrazione.
In conformità all'art. 8 dello Statuto della Fondazione approvato con delibera del Consiglio n. 121 del 24/09/2003 e successivamente modificato con delibera n. 135 del 11/12/2003, il Consiglio di Amministrazione è composto da 5 membri, di cui 4 eletti dal Consiglio Comunale ed uno nominato dal Parroco pro-tempore. I Consiglieri durano in carica 5 anni e possono essere rieletti. I componenti del Consiglio di Amministrazione devono possedere, oltre ai requisiti soggettivi previsti dalle normative vigenti in capo agli amministratori di R.s.a. accreditate e contrattualizzate, adeguate e specifiche conoscenze nelle materie inerenti ai settori di intervento e funzionali alle attività della Fondazione. Il Consiglio di Amministrazione è investito di tutti i poteri per la gestione ordinaria e straordinaria dell'Ente e vigila sul suo regolare funzionamento. Lo Statuto della Fondazione è allo stato attuale oggetto di attenta analisi per le necessarie modifiche richieste dal D. Lgs. 117/20147 (c.d. Codice del Terzo Settore) che ha previsto l'abrogazione delle Organizzazioni non lucrative ad utilità sociale dal momento dell'entrata in vigore del R.U.N.T.S.. Di conseguenza, entro la data prevista dal citato decreto, gli enti dovranno procedere con le dovute modifiche statutarie che andranno ad investire l'intero assetto giuridico, fiscale e tributario.
Tra i propri membri, il Consiglio elegge il Presidente del Consiglio di Amministrazione, che ha la rappresentanza legale dell'Ente di fronte a terzi ed in giudizio ed è Datore di Lavoro ai sensi del T.U. 81/2008.
Le attività inerenti la gestione vera e propria, consistenti nello svolgimento di servizi e di tutte le attività amministrative, tecniche, finanziarie e strumentali dell'Ente, in attuazione dei progetti, dei programmi ed obiettivi delineati dal Consiglio di Amministrazione, sono di competenza del personale, coordinato dai responsabili di settori e servizi e con la supervisione del Direttore Generale. L'organico attuale dell'Ente (si veda nel dettaglio allegato a) del Documento Gestionale ed Organizzativo), è costituito dalle seguenti figure professionali:

Per la R.s.a.:

| |
|---|
| Direttore generale |
| Responsabile Sanitario |
| Medici di struttura |
| Medici specialisti e consulenze specialistiche diverse (tecnico audioprotesista e lopedista) |
| Assistente Sociale |
| C.s.s.a. – Responsabile qualità dei servizi |
| C.s.s.a – Responsabile del personale |
| Caposala – Responsabile Farmacia |
| Personale amministrativo |
| Equipe servizio fisioterapico per R.s.a. |
| Equipe servizio infermieristico per R.s.a. |
| Educatori/Animatori |
| Psicologo |
| Servizio religioso |

| |
|---|
| Equipe Operatori Socio Sanitari |
| Equipe Operatori Socio Assistenziali |
| Equipe Area tecnico-manutentiva ed addetta ai servizi generali |
| Equipe servizio ristorazione |
| Equipe lavanderia e guardaroba |
| Volontariato |

Il personale sopra evidenziato nell'organico ha un rapporto con la Fondazione basato su contratti di dipendenza, ovvero libero professionale, ovvero appalto (equipe educatori/psicologi ed animatori), ovvero convenzionato. Sono rispettati gli standard di personale prescritti da Regione Lombardia previsti per l'attività di R.s.a. e debitamente documentati alla medesima attraverso flussi informativi periodici. Nell'ambito del servizio di R.s.a. è svolto altresì il servizio di "R.s.a Aperta" attivato da alcuni anni in via sperimentale da parte di Regione Lombardia (Dgr. 116/2013, Dgr. 856/2013, Dgr. 2942/2014 e Dgr 7769/2018 e 1046 del 17/12/2018).

Per gli Ambulatori polispecialistici:

| |
|---|
| Direttore generale |
| Responsabile Sanitario |
| Personale medico specialistico |
| Personale sanitario specialistico non medico (psicologo, logopedista e tecnico audioprotesico) |
| Equipe personale infermieristico |
| Equipe personale fisioterapico |
| Equipe personale amministrativo |

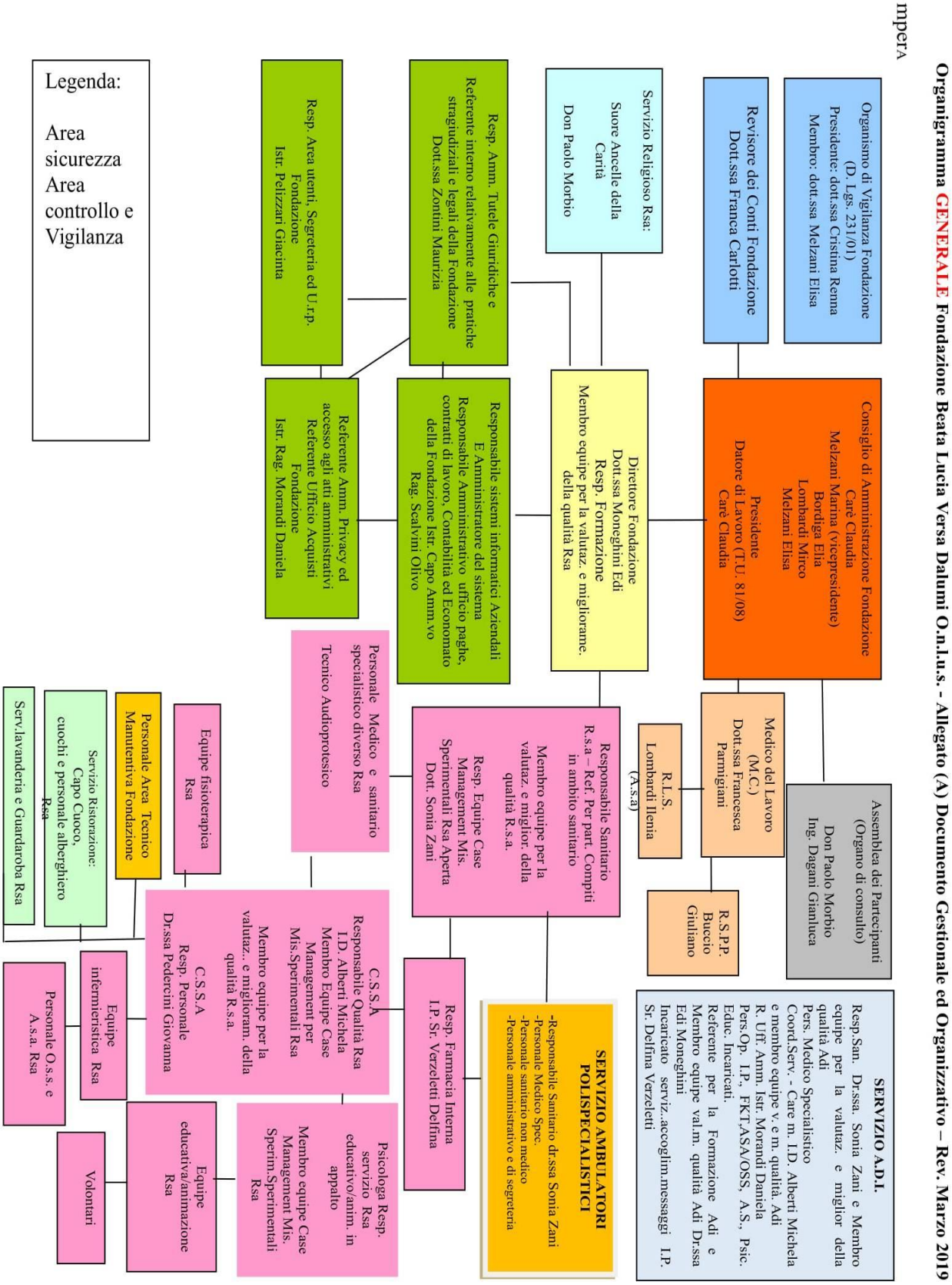
Il personale sopra evidenziato nell'organico ha un rapporto con la Fondazione basato su contratti di dipendenza, ovvero libero professionale, ovvero convenzionato. Il personale impiegato svolge la propria attività al di fuori dell'orario di servizio erogato per la R.s.a..

Per il servizio A.d.i.:

| |
|---|
| Direttore generale |
| Responsabile Sanitario Servizio A.d.i. |
| Personale medico specialistico |
| Care Manager – Coordinatore |
| Personale sanitario e sociale (Psicologo, Educatore e Assistente Sociale) |
| Personale infermieristico |
| Personale fisioterapico |
| Personale Asa/oss |
| Resp. segreteria amministrativa A.d.i. |

Il personale sopra evidenziato nell'organico ha un rapporto con la Fondazione basato su contratti di dipendenza, ovvero libero professionale, ovvero convenzionato. Il personale impiegato svolge la propria attività al di fuori dell'orario di servizio erogato per la R.s.a.

# ORGANIGRAMMA



# FINALITA' ISTITUZIONALI ED ORIENTAMENTI

La Fondazione Beata Lucia Versa Dalumi O.n.l.u.s. deriva dalla trasformazione giuridica dell'Istituzione di Pubblica Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.), ai sensi e per gli effetti della L.R. 1 del 13/02/2003 e successivo Regolamento di attuazione denominata Casa di Riposo San Giuseppe.
Le finalità istituzionali della Fondazione sono ben espresse dal dettato dell'art. 4 dello Statuto il quale riporta: *L'Istituzione ha lo scopo di offrire servizi e prestazioni di carattere assistenziale e sanitario in conformità alla tradizione dell'Ente, non perseguendo scopi di lucro.*
*La Fondazione Beata Lucia Versa Dalumi – O.n.l.u.s. opera nei settori dell'assistenza sociale, socio-sanitaria e della beneficenza per il perseguimento in via esclusiva di finalità di solidarietà sociale. La Fondazione svolge la propria attività nei settori dell'assistenza sociale e socio-sanitaria, con particolare riferimento alla tutela dei soggetti svantaggiati in ragione di condizioni fisiche o psichiche o economiche o sociali o famigliari, mediante la loro accoglienza presso la propria struttura o anche tramite cure al loro domicilio.*
*Tenuto conto dell'origine dell'Ente, trovano particolare considerazione i bisogni di persone in stato di sopravvenuta indigenza. La Fondazione inoltre può:*
*Promuovere, organizzare e gestire servizi di carattere innovativo o sperimentale, con particolare riferimento ai servizi diretti a necessità assistenziali non ancora adeguatamente coperte da interventi pubblici;*
*Accettare la rappresentanza e/o amministrazione di persone giuridiche aventi finalità socio-assistenziali;*
*Promuovere mediante convegni, conferenze, corsi di formazione, pubblicazioni, la crescita di solidarietà verso i più deboli e bisognosi;*
*Provvedere ad interventi di carattere eccezionale dietro specifica delibera del Consiglio di Amministrazione.*
*E' fatto divieto alla Fondazione di svolgere attività diverse da quelle istituzionali suddette, ad eccezione di quelle direttamente connesse e nel rispetto delle condizioni e dei limiti di cui all'art. 10, comma 5 del D. Lgs. 4/12/1997, n° 460.*



# L'UNITA' D'OFFERTA: R.S.A.

La Fondazione "Beata Lucia Versa Dalumi" O.n.l.u.s. di Bagolino attualmente fornisce nella sua R.s.a. servizi residenziali per 120 ospiti, 110 dei quali accolti su posti letto accreditati e contrattualizzati con il S.s.n. e 10 accolti su posti letto autorizzati, ovvero i c.d. "solventi", per i quali la Fondazione non percepisce alcun contributo ordinario in conto spesa sanitaria.
La Fondazione ospita un Nucleo Alzheimer protetto dedicato ad ospiti portatori di questa speciale patologia riconosciuto con provvedimento regionale nel 1995 ed è altresì convenzionata con A.T.S. Brescia per l'accoglienza di pazienti in stato vegetativo permanente (limitatamente ad un posto letto).

Oltre ad offrire il tradizionale servizio di residenzialità, nell'ultimo decennio la Residenza Sanitaria per Anziani (R.s.a) si è ben inserita nella rete di servizi socio sanitari ed assistenziali del territorio con l'offerta di servizi innovativi rivolti all'utenza esterna ed al sostegno della domiciliarità, fornendo ad utenti, famigliari e caregiver prestazioni diversificate e ad elevato contenuto professionale.

Nello svolgimento delle proprie attività, ogni operatore è facilmente riconoscibile, per anagrafica, mansioni e responsabilità, attraverso la dotazione di apposito cartellino di riconoscimento, in ogni momento visibile all'ospite ed ai suoi familiari, riportante fotografia, nome, cognome e qualifica.

La Fondazione "Beata Lucia Versa Dalumi" O.n.l.u.s. di Bagolino ottempera costantemente agli obblighi contenuti nel T.U. 81/2008, riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza ed evacuazione, nonché adeguati programmi di formazione ed ogni altro intervento previsto dalla normativa o necessario a garantire la sicurezza nei luoghi di lavoro.
Ogni operatore è stato formato, preparato ed informato sui rischi a cui è sottoposto, sulle misure preventive da adottare, sulle procedure da seguire in caso di emergenza e sull'uso dei dispositivi di protezione individuale. Il piano di formazione prevede periodicamente l'aggiornamento del personale per quanto concerne i rischi più rilevanti connessi alle mansioni specifiche ed al grado di rischio valutato per la Fondazione nel proprio Documento di Valutazione dei Rischi.

La Fondazione ha altresì ottemperato agli obblighi derivanti dal D. Lgs. 196/03 e sta procedendo all'adeguamento del proprio assetto al disposto del nuovo Regolamento Europeo n. 679/2016 che è operativo in ciascun Stato Membro dal 25 maggio 2018 in tema di privacy.

In relazione a quanto previsto dal Decreto Legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001, recante la disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e delle società, la Fondazione Beata Lucia Versa Dalumi O.N.L.U.S. ha adottato un proprio Modello Organizzativo (periodicamente aggiornato) ed adottato un Codice Etico contenente i principi comportamentali cui devono attenersi tutti coloro che operano in maniera continuativa con la Fondazione. Inoltre, ai sensi dell'art. 6 del citato D. Lgs. n. 231/01, la Fondazione ha provveduto alla nomina dell'O.d.V. (Organismo di Vigilanza) dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo. L'Ente provvede alla formazione ed informazione del proprio personale in relazione a quanto previsto dal D. Lgs. n. 231/01.
La versione integrale del Codice Etico, del M.O.C. e della documentazione allegata sono pubblicati all'albo dell'Ente e, su richiesta, forniti in copia a chi interessato.

# LA R.S.A. COME UNITA' DI OFFERTA RESIDENZIALE

La R.s.a. garantisce agli ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, socio-assistenziale, psicoeducativa e ricreazionale nel rispetto del Piano di Assistenza Individuale predisposto dopo l'ingresso in R.s.a. e periodicamente aggiornato.
Il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) si sviluppa sulla personalizzazione dell'intervento e consente di focalizzare l'attenzione sulla persona, ospite della R.s.a., tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri. Tutte le figure professionali lavorano in concerto per il raggiungimento di un obiettivo comune.
Un costante monitoraggio ed un efficiente lavoro di equipe, consentono di verificare se gli interventi sono efficaci ovvero se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente definiti.
L'integrazione tra l'intervento professionale ed l'indispensabile contributo della famiglia si realizza attraverso l'importante momento del confronto e della condivisione del P.A.I..

**La R.s.a ed il SERVIZIO PSICO EDUCATIVO, SOCIALE E DI ANIMAZIONE**
Il servizio psico-educativo sociale e di animazione è garantito dall'equipe composta da animatore di R.S.A., educatore professionale e psicologa. All'interno dell'equipe, una persona ha ruolo di coordinamento del gruppo. Per l'attivazione di progetti/programmi specifici l'equipe di animazione si avvale talvolta anche del supporto di collaboratori esterni con specifica preparazione. Il servizio è operativo dal lunedì al venerdì (ed anche in occasione delle principali festività) e si propone di creare le condizioni per offrire a tutti gli ospiti uno stato di benessere fisico, psichico e sociale con il fine ideale di organizzare le giornate presso la residenza in modo qualitativamente migliore. Il servizio psico educativo e di animazione ricopre in tal senso un ruolo sempre più centrale nella quotidianità della vita dei residenti, costituendo un efficace strumento di stimolazione, coinvolgimento e mediando relazioni e scambi interpersonali, nel rispetto dell'unicità e del livello di compromissione fisica e psichica dell'anziano.



Parte integrante di ogni intervento è la valutazione della situazione iniziale dell'ospite per possedere una panoramica completa delle sue condizioni psico-fisiche e sociali. Questo permette di individuare i bisogni esistenti, potenzialità inespresse e stabilire obiettivi a breve e lungo termine. La strutturazione di un programma non lascia spazio all'improvvisazione: permette di scegliere strumenti e tecniche idonei a raggiungere gli obiettivi, di apportare modifiche in itinere e di monitorare gli interventi. Particolare spazio al servizio è dato sul sito della Fondazione (www.beatalucia.it) dove è possibile vedere calendario attività mensile, avvenimenti, foto-gallery e news della Casa.

Nella R.S.A di Bagolino le attività di educative e di animazione ed i laboratori di terapia occupazionale sono così riassumibili:

***Attività ludiche*** (tombola, briscola e feste in occasione di ricorrenze religiose o mondane e feste di compleanno, con la partecipazione e l'interazione di parenti ed esterni), ***attività culturali*** (partecipazione alla stesura del periodico Anni d'Argento, gite culturali organizzate, partecipazione a spettacoli, mostre, esibizioni di cori…), ***attività cognitive*** con la finalità di stimolare la memoria e il pensiero astratto e

***attività espressive*****,** con le quali si intende sollecitare nell'anziano l'espressione di capacità creative, sostenendolo nell'esecuzione di lavori manuali e nella produzione di oggetti, a seconda delle capacità di ognuno, ***attività motorie di gruppo*****,** mediante la collaborazione dei fisioterapisti che organizzano esercizi psicomotori, di movimento e coordinamento.

***Compilazione del calendario*** *(R.O.T.) e lettura di un quotidiano locale* con l'obiettivo di contrastare il disorientamento spazio-temporale degli ospiti ed informare su eventi esterni alla R.S.A. La lettura di libri o articoli di interesse generale favorisce il dialogo ed il confronto tra i presenti, valorizzandone le storie di vita.



***Attività di vita quotidiana*** *(ADL)*: come lavorare a maglia, uncinetto, fare ricami, cucinare torte, giardinaggio, si propongono di mantenere l'autonomia e far sentire l'ospite utile e attivo. Inoltre l'animazione si rende disponibile per soddisfare il bisogno di "ascolto" spesso inespresso e per offrire risposte sollecite ai piccoli bisogni e interessi che l'ospite manifesta, quali per esempio, scrivere una lettera, fare una telefonata, visitare un amico….



***Uscite sul territorio*****:** in particolare nella bella stagione, ma anche durante il resto dell'anno, si organizzano e si effettuano gite ed escursioni, che rappresentano un momento di svago e di rinsaldo dei legami con il territorio e sono ambiente fertile per la socializzazione.

***Attità teatrale*****:** nei mesi autunnali ed invernali, da alcuni anni, si lavora sulla creazione di un canovaccio per poi successivamente realizzare delle commedie teatrali. Gli ospiti sono in tale contesto protagonisti assoluti, sia come attori, sia come collaboratori attivi per la preparazione di ogni dettaglio correlato alla preparazione della rappresentazione (dalla cura dei costumi, alla preparazione dei brani, alla predisposizioni degli inviti etc.).



***Progetto piscina****:* da parecchi anni e con notevoli risultati in termini di benefici per gli ospiti, la Fondazione promuove (sostenendone totalmente gli oneri) e favorisce l'implementazione di progetti psico-motori specifici con l'utilizzo di strutture sportive presenti nei vicini paesi. Normalmente, nei periodi primavera-estate-autunno, si predispongono calendari per la formazione di gruppi di ospiti che partecipano alle attività natatorie seguite e coordinate dall'equipe fisioterapica, educativo-animativa e con la collaborazione di un gruppo di volontari. Il progetto piscina ha consentito l'ottenimento di buoni risultati in termini di benessere percepito dagli utenti sia dal punto di vista fisico, sia dal punto di vista del tono dell'umore e del grado di soddisfazione percepito dai partecipanti.



***Ortoterapia:*** da alcuni anni si è rivolta l'attenzione nei confronti di questa particolare tipologia di intervento, tenuto conto anche delle prevalenti origini contadine degli ospiti accolti. La realizzazione di un orto, la cura dello stesso e la raccolta dei frutti derivanti, ha coinvolto moltissimi ospiti (anche la popolazione maschile maggiormente restia alla partecipazione attiva) e dato importanti risultati in termini di miglioramento del tono dell'umore, del livello di attenzione e come fonti di stimolo in generale.
***Pet therapy:*** da alcuni anni viene realizzata all'interno della residenza attraverso l'adozione di alcuni animali domestici (tra essi canarini, cocorite etc.) con buona soddisfazione da parte degli utenti. Inoltre, da alcuni anni è realizzato particolare progetto di terapia con cane, che ha riscosso davvero ampi successi.
**Clown therapy**: introdotta nel 2013 per la prima volta, ha subito riscontrato un notevole successo tra i nostri ospiti. Sebbene nata come intervento rivolto a pazienti pediatrici, si è rilevato un notevole indice di gradimento da parte dell'utenza, tale da far pensare ad una sua riproposizione. Finalità principale di tale intervento è l'utilizzo del "riso e sorriso" con finalità terapeutica. Tale progetto è periodicamente attuato in collaborazione con associazioni di Clown therapy presenti sul territorio bresciano (VIP-ViviamoInPositivo; Ridi come il sole; etc).



L'animazione lavora in équipe con diverse figure professionali presenti in R.S.A. e stabilisce un intervento personalizzato per quegli anziani che presentino difficoltà di inserimento, che attraversino fasi di depressione o disorientamento a causa della diminuzione dell'autosufficienza oppure per problematiche legate all'innescarsi di processi degenerativi provocati da patologie o dall'avviarsi di involuzioni proprie della senescenza.
La dimostrazione della possibilità di incentivare la relazione degli ospiti per il conseguimento di un obiettivo comune (come avvenuto grazie alla gestione di un Mercatino di Natale Pro-Missioni) ha stimolato la progettazione del giornalino periodico "Anni d'Argento" che, opportunamente gestito con l'aiuto di personale volontario preparato che collabora attivamente con l'equipe di animazione per la redazione e la cura delle rubriche e delle pagine scritte dagli ospiti ha generato importanti riflessi positivi sia a livello individuale, di gruppo e anche territoriale.
La maggior parte delle attività menzionate si concretizzano nei vari reparti della Fondazione, mentre per le occasioni speciali correlate a feste ed eventi specifici è utilizzata la sala polivalente collocata al piano terra della Residenza Santa Maria Crocifissa di Rosa. Gli ospiti sono quotidianamente motivati, ma liberi, di partecipare alle iniziative proposte, nel rispetto della privacy di ognuno.

Particolare evidenza va data al servizio educativo e di animazione rivolto agli **utenti residenti nel Nucleo Alzheimer** che, proprio perché rivolto a soggetti speciali, si differenzia moltissimo rispetto a quello sopra descritto.
L'animatore/educatore svolge un importante ruolo riguardo alla demenza di Alzheimer. Attraverso un'accurata osservazione dell'ospite, durante la fase dell'inserimento, si possono individuare interessi, capacità residue e potenzialità sulle quali puntare l'attenzione per elaborare un programma d'animazione specifico.
Le attività che si svolgono all'interno del nucleo Alzheimer possono essere riassunte come di seguito:
**Terapia di orientamento alla realtà:** (R.O.T. INFORMALE), che consiste nel fornire al paziente informazioni spazio-temporali, al fine di mantenere l'orientamento e stimolare l'attenzione (ad es. compilazione quotidiana del calendario, riconoscimento guidato

dell'ambiente circostante); **attività di lettura:** (libri, riviste, ….)tale attività consente di stimolare le capacità cognitive degli ospiti, promuovendo il dialogo tra animatore-ospite e tra gli ospiti stessi. La lettura permette di rilassare e divertire l'ospite e nello stesso tempo lo sollecita mantenendolo il più possibile ancorato alla realtà.

**Laboratori di attività plastico-espressive:** Per un paziente affetto da malattia di Alzheimer è importante lavorare con oggetti diversi per consistenza, colore, odore, al fine di stimolare la percezione oculo-manuale. L'attività consiste nella realizzazione di semplici lavoretti che, oltre a gratificare gli ospiti, consentono all'educatore di verificare i progressi o regressi cognitivi degli stessi.

**Ascolto di musica e canto:** Nel corso di questi ultimi anni si è molto diffuso l'utilizzo della musica e del canto, come terapie efficaci nella cura del malato di Alzheimer.



Oltre ad essere attività piacevoli rievocano memorie lontane rassicurando l'ospite; a tal proposito l'animazione durante l'anno invita i vari cori della zona, i quali gratuitamente si esibiscono donando agli ospiti alcune ore di allegria e spensieratezza.

Sono inoltre in via di programmazione, corsi di musico-terapia ed arte-terapia.

**Ginnastica e giochi di gruppo:** Questa attività si svolge in collaborazione con la figura del fisioterapista. Gli ospiti del nucleo svolgono semplici esercizi attraverso l'utilizzo di vari strumenti (quali: palla, birilli, bastoni, cerchi colorati…); ciò consente di stimolare le funzioni fisiche e cognitive.

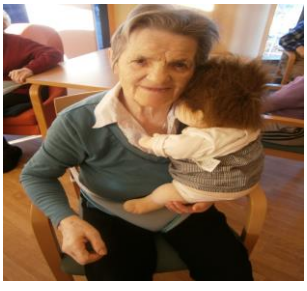
**Attività ricreative:** settimanalmente si svolgono in collaborazione con l'animazione degli altri reparti: tombole, giochi con le carte, giochi di gruppo, proiezione di film e filmati.



***Progetti individuali*:** considerati i diversi livelli di demenza presenti all'interno del nucleo Alzheimer e soprattutto la presenza di disturbi del comportamento di vario genere, risulta indispensabile elaborare progetti d'intervento psico-socio educativi individuali.

Tali progetti sono monitorati attraverso la compilazione di apposite schede e scale di valutazione che consentono agli educatori di verificarne costantemente l'andamento.

**Progetto piscina:** analogamente agli altri ospiti, i residenti nel Nucleo Alzheimer fruiscono degli importanti benefici derivanti da questo progetto che da parecchi anni la Fondazione promuove (sostenendone totalmente gli oneri) e favorisce con l'utilizzo di strutture sportive presenti nei vicini paesi. Normalmente, nei periodi primavera-estate-autunno, si predispongono calendari per la formazione di gruppi di ospiti che partecipano alle attività natatorie seguite e coordinate dall'equipe fisioterapica, socio-educativa e con la collaborazione di un gruppo di volontari. Il progetto piscina ha consentito l'ottenimento di buoni risultati in termini di benessere percepito dagli utenti sia dal punto di vista fisico, sia dal punto di vista del tono dell'umore e del contenimento dei disturbi comportamentali tipici della malattia.



**Doll therapy:** La "terapia della bambola" si colloca tra le terapie

complementari che si dimostrano più utili per la stabilizzazione dei dosaggi farmacologici in presenza di patologie della terza età con sintomatologia affettivo-comportamentale. Essa consiste nel ricorso all'oggetto bambola, che riveste gradualmente un significato simbolico in grado di aiutare a migliorare il benessere delle persone con problematiche che compaiono generalmente in età avanzata, quali le demenze senili, come l'Alzheimer ed alcune patologie psichiatriche gravi caratterizzate da disturbi comportamentali. A partire dall'osservazione delle potenzialità di questa terapia, essa può essere considerata un metodo integrativo, piuttosto che alternativo, ma anche uno strumento di riabilitazione in grado di aiutare a ridurre e compensare le compromissioni funzionali degenerative.

**Pet therapy**: l'approccio non farmacologico della pet-therapy, in cui si propongono relazioni, giochi ed esercizi che coinvolgono l'animale ed il fruitore mettendoli in relazione, è una delle azioni che si possono realizzare sia a livello preventivo che di cura tra i pazienti affetti da demenza di Alzheimer. L'animale coinvolto si fa facilitatore sociale e da tramite tra le emozioni del partecipante e di chi se ne prende cura, aiutando il fruitore nella comunicazione con gli altri, la percezione di sé, le abilità sensoriali e motorie, il senso di responsabilità ed autostima.



**Uscite sul territorio:** soprattutto nella bella stagione si organizzano e si effettuano gite ed escursioni, che rappresentano un momento di svago e sono ambiente fertile per la socializzazione.

L'equipe del personale operativo al Nucleo Alzheimer, oltre a beneficiare di particolari modelli formativi, segue un progetto specifico che ha lo scopo di migliorare continuamente l'assistenza erogata nei confronti di questi speciali pazienti ed altresì a ridurre il rischio burn out.

**Il Modello GentleCare** : Oggi purtroppo non esistono farmaci in grado di fermare e far regredire la malattia e tutti i trattamenti disponibili puntano "solo" a contenerne i sintomi. GentleCare rappresenta una terapia non farmacologica, messa a punto dalla dott.ssa Moyra Jones, che muove dalla considerazione di come una persona affetta da demenza subisca una modificazione nelle sue capacità di interazione con la realtà, muove da un approccio di tipo riabilitativo dopo aver valutato l'impatto della malattia sulla persona e aver condotto un accurato bilancio delle abilità che il paziente ha perduto e delle abilità che il paziente ha conservato. A tal fine diventa utile costruire attorno al malato una "protesi" con l'obiettivo di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia e ridurre al minimo le situazioni di stress, fonte di agitazione, ansia e aggressività. La protesi è costituita dallo spazio, dalle persone, dagli impiegati e dalle attività, si tratta dunque di un modello sistemico che si sviluppa a partire dalla comprensione profonda della malattia e del tipo di disabilità provocata, per poi cogliere e valorizzare le capacità residue del malato, la sua storia e i suoi desideri così da accrescerne il benessere personale con un progetto confezionato su misura, in un ambiente confortevole e quasi casalingo. Tale approccio è stato attivato nei primissimi mesi del 2019 e rappresenta l'obiettivo di cura per i prossimi anni a venire e coinvolge lo staff assistenziale attraverso la rivisitazione del



senso dello spessore etico del proprio ruolo, considerandone aspetti di professionalità nel contesto organizzativo specifico e la fondamentale alleanza terapeutica con i famigliari.

**La R.s.a. ed il SERVIZIO DI CUCINA E RISTORAZIONE**

Il servizio di ristorazione per gli ospiti della Fondazione è gestito internamente da personale alberghiero dipendente. I menù sono elaborati sia in collaborazione con il Responsabile sanitario, per quanto concerne l'indicazione di regimi dietetici speciali, sia tenendo conto comunque delle abitudini alimentari della cucina locale tradizionale, che mantiene vivi i sapori di un tempo. La cucina, inoltre, elabora dei menù speciali per gli ospiti con difficoltà nella deglutizione; in questo caso vengono preparati dei cibi frullati ed omogeneizzati.

Il momento della preparazione e distribuzione dei pasti avviene secondo le precise disposizioni legislative contenute nel piano HCCP (Hazard Analisis Critical Control Point – Autocontrollo dell'igiene alimentare).

Per ciò che attiene il rispetto della normativa di cui si è detto ed il controllo periodico mediante analisi e prelievi di campioni, l'Ente si avvale della consulenza esterna specializzata in questo settore, che fornisce un supporto per la corretta interpretazione delle disposizioni legislative relative alla preparazione, confezionamento e distribuzione dei cibi, nonché sull'adeguata conservazione delle derrate alimentari.

- ORARI DEI PASTI

| COLAZIONE | PRANZO | MERENDA | CENA |
|---|---|---|---|
| 08.30 – 09.00 | 12.00 – 12.45 | 15.30 – 16.00 | 18.30 – 19.00 |

**MENU' TIPO SETTIMANALE**

| | Pranzo | Cena |
|---|---|---|
| **Lunedì** | Zuppa d'orzo | Minestrone di verdure |
| | Frittata con erbette | Prosciutto cotto/crudo |
| | Carote al burro e insalata | Stracchinella |
| | Frutta fresca di stagione | Mele cotte alla Parigina |
| **Martedì** | Pasta bio al pomodoro ed olive | Crema di piselli |
| | Polpette di manzo in umido | Uova sode e tonno |
| | Finocchi gratinati e verdura fresca | Patate e verdure lesse all'olio |
| | Frutta fresca di stagione | Frutta fresca di stagione |
| **Mercoledì** | Gnocchi alla Romana | Pan cotto |
| | Coniglio arrosto | Roast-beef all'inglese |
| | Purè di patate e verdura fresca | Verdure alla griglia ed al vapore |
| | Frutta fresca di stagione | Frutta fresca di stagione |
| **Giovedì** | Pastina in brodo | Minestra di riso e prezzemolo |
| | Involtini di maiale alle verdure con polenta | Carpaccio con grana |
| | Piselli al latte e carote fresche | Zucchine al vapore |
| | Pere alla Boheme | Crema ai carciofi |
| **Venerdì** | Risotto agli asparagi | Delizie al formaggio |
| | Filetto di trota ai ferri | Patate al vapore |
| | Verdure all'olio e verdura fresca | Frutta fresca di stagione |
| **Sabato** | Pizzoccheri alla Valtellinese | Tortellini in brodo |
| | Petti di pollo dorati | Tartine miste variegate |
| | Spinaci al formaggio | Verdure miste al vapore |
| | Macedonia di frutta | Pesche sciroppate |
| **Domenica** | Malfatti alla Bagossa | Passato di verdura |
| | Nodino di maiale arrosto | Affettati misti |
| | Patate al forno | Verdura al vapore |
| | Dolce della casa | Frutta fresca di stagione |

## *MENU' TIPO PER PAZIENTI DIABETICI INSULINO DIPENDENTI A 2200 CALORIE:*

| | |
|---|---|
| ***Colazione*** | Caffè o the od orzo, senza zucchero;<br>Latte parz. Scremato (gr 250) oppure 1 yogurt magro;<br>Tre fette biscottate integrali oppure 50 gr di pane integrale |
| ***Spuntino*** | Frutta fresca oppure 25 gr di crackers integrali |
| ***Pranzo***<br><br>***Primi Piatti*** | Gr 120 di legumi secchi (fagioli, ceci, lenticchie, fave, piselli) almeno tre volte la settimana<br>Gr 40 pasta o riso con 60 gr di legumi secchi, oppure,<br>Gr 60 di pasta o riso con gr 250 di verdura (broccoli, verza, funghi, cavolfiore, ecc.), oppur<br>Gr 200 minestrone con gr 30 di legumi e gr 30 di pasta o riso, oppure,<br>Gr 80 di pasta o riso (non più di una volta la settimana). |
| ***Pranzo***<br><br>***Secondi piatti*** | Gr 150 carne (qualsiasi tipo, ma solo parte magra), oppure,<br>Gr 50 prosciutto crudo, speck o bresaola, parte magra, oppure,<br>Gr 150 pesce fresco o surgelato, o gr 80 tonno sott'olio sgocciolato (almeno 2 volte la settimana), oppure<br>2 uova o gr 80 di formaggio, o gr 150 di mozzarella, o gr 150 di ricotta (non più di due volte la settimana);<br>Insalate a volontà;<br>Gr 100 pane integrale;<br>Gr. 200 frutta fresca (mele, pere, albicocche, arance, mandarini, prugne, fragole, pesche, nespole, cocomero, melone). |
| ***Merenda*** | Frutta fresca come a pranzo oppure 25 gr di crackers integrali |
| ***Cena*** | Gr. 80 pasta o riso o semolino o polenta, oppure gr 130 di pasta fresca, o gr 170 di gnocch o gr 300 patate o gr 100 pizza al pomodoro;<br>Gr. 250 verdura cotta;<br>Gr. 70 pane integrale;<br>Frutta fresca come a pranzo. |
| ***Spuntino Serale*** | Frutta fresca come a pranzo oppure 25 gr di crackers integrali |

**CONDIMENTO PER LA GIORNATA:**

- 6 cucchiai da tavola olio extravergine di oliva.

## La R.s.a ed il SERVIZIO RELIGIOSO



Il servizio di assistenza religiosa è garantito dal sacerdote della Parrocchia di Bagolino e dalle Suore Ancelle della Carità residenti presso la Fondazione. L'attività religiosa si articola nei seguenti momenti settimanali:

- Ore 10.15 e 15.15 tutti i giorni presso la Chiesa interna della Fondazione momenti di meditazione e di preghiera con le Suore Ancelle della Carità.
- Ore 15.30 ogni venerdì Santa Messa.

La R.s.a. si avvale della preziosa collaborazione della Comunità delle Suore della Congregazione Ancelle della Carità presente nella R.s.a., che giornalmente assistono spiritualmente gli ospiti della R.s.a. ed i famigliari. La Superiora della Comunità religiosa è disponibile per colloqui privati, raccolta di segnalazioni e di informazioni.

## La R.s.a. ed il SERVIZIO DI ASSISTENZA

Il servizio di assistenza agli ospiti è prestato dagli A.S.A, Ausiliari Socio Assistenziali e dagli O.S.S., Operatori Socio Sanitari. Tutti gli operatori sono in possesso degli attestati rilasciati dagli Istituti di formazione per A.S.A. e per O.S.S. secondo le norme vigenti. Questo permette di avere a disposizione un servizio di assistenza qualificato e qualitativamente elevato. Sono previsti ed attuati programmi di formazione specifica ed aggiornamenti rivolti ad ASA e OSS. Il personale operativo partecipa inoltre ad incontri di coordinamento periodici d'equipe, al fine dell'attuazione dei progetti di intervento ed degli obiettivi prefissati e nei vari reparti gli ASA e gli OSS collaborano il personale infermieristico, fisioterapico e le altre figure addette all'assistenza nell'erogazione dei servizi alla persona e nell'attuazione dei Piani di Assistenza Individuale.



## La R.s.a. ed il SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Il servizio di fisioterapia e riabilitazione comprende tutte le attività volte al mantenimento, al recupero dove è possibile ed al miglioramento delle funzioni motorie e delle autonomie fisiche degli ospiti. L'attività di fisioterapia per gli ospiti della Fondazione viene svolta da personale terapista coordinato dal medico fisiatra. L'attività di fisioterapia rivolta agli ospiti residenti in R.s.a viene svolta nella palestra della struttura o presso i reparti di degenza dalle ore 8.00 alle ore 16.30 dal lunedì al venerdì compreso.

Sono messe a punto tabelle personalizzate per i trattamenti individuali in palestra o in reparto, mediante l'applicazione di tecniche per il recupero muscolare.

La palestra è dotata di attrezzature strumentali di tipo elettromedicale che vengono utilizzate per la terapia fisica, quali la Radar-terapia, Ultrasuoni – terapia, Ionoforesi, Elettroforesi, Lampada infrarossi, Tens, Magnetoterapia e Tecar terapia.

**La R.s.a ed il SERVIZIO INFERMIERISTICO**

Il servizio infermieristico è effettuato da infermieri professionali (personale abilitato a norma di legge e regolarmente iscritto all'albo). Responsabile dei servizi erogati è il Capo Servizi Socio Assistenziali - Responsabile per la qualità, mentre, per quanto concerne gli aspetti di gestione del personale, il referente è il Capo Servizi Socio Assistenziali e sanitari – Responsabile del Personale. Le attività infermieristiche sono diversificate a seconda delle patologie degli ospiti accolti presso la struttura e sono specialistiche per gli utenti del Nucleo Alzheimer.

L'equipe infermieristica opera in stretta sinergia con il personale medico e specialistico nella cura e nella corretta gestione delle risorse a disposizione per il miglioramento della qualità di vita dei pazienti accolti e nel rispetto degli obiettivi condivisi e predisposti per ciascun paziente nel corso della realizzazione del P.a.i..

**La R.s.a. ed il SERVIZIO MEDICO E SPECIALISTICO**

L'equipe medica dedicata al servizio di R.s.a. è composta da diverse figure professionali che operano in modo integrato e coordinato. Esse sono:

- un medico responsabile della struttura, cui è anche attribuita la responsabilità sanitaria
- due medici di struttura
- un medico fisiatra
- un medico neurologo
- un medico internista
- un medico cardiologo
- un medico geriatra
- 2 medici di pronta disponibilità, che effettuano la reperibilità notturna 30 giorni su 30.

I medici responsabili della struttura, che operano in regime libero professionale nel rispetto dei termini delle convenzioni stipulate con l'Ente, sono presenti ogni giorno e sono disponibili per i colloqui con famigliari e parenti su richiesta degli stessi.

Il servizio di medicina specialistica è prestato da personale in possesso delle specialità di cui sopra convenzionati con l'Ente, al quale e per ciascuna competenza professionale è attribuita la responsabilità del servizio. Inoltre, su richiesta del medico di R.s.a., è possibile usufruire internamente del servizio sanitario specialistico presso gli ambulatori polispecialistici della Fondazione con le seguenti altre figure:

- Otorinolaringoiatra
- Ortopedico
- Endocrinologo e diabetologo
- Ginecologo
- Tecnico audioprotesista
- Logopedista
- Psicologo
- Chirurgo vascolare
- Epatologo ed ecografista

**La R.s.a ed il SERVIZIO AMMINISTRATIVO**
Il servizio amministrativo è effettuato da cinque persone impiegate (alcune a tempo pieno ed altre partime). Responsabile dello staff amministrativo è il Direttore. Gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00; il sabato dalle 09.00 alle 12.12. Presso l'ufficio amministrativo è istituito anche l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), in grado di fornire notizie, dati, modulistica ed informazioni diversificate, sia per quanto riguarda le modalità di accesso, che per ciò che attiene i servizi erogati.
Tutta la documentazione presente negli archivi e schedari dell'ufficio amministrativo, sia su supporto cartaceo che magnetico, è conservata e gestita nel rispetto della normativa vigente, sia riguardante il dovere del segreto d'ufficio ed in ottemperanza al disposto del D. Lgs. 193/2006 e del Regolamento comunitario Europeo n. 679/2016 in tema di privacy.

**La R.s.a. ed il SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA**
Il servizio di lavanderia è operativo sette giorni su sette. Quotidianamente si effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino e, ove necessario, il rammendo di tutta la biancheria presente, sia quella personale degli ospiti, sia le divise degli operatori, nonché la biancheria piana, tende, coperte etc. Tutti gli indumenti degli ospiti sono contrassegnati e personalizzati per essere facilmente riconoscibili.
E' inoltre erogato in forma gratuita un servizio di lavanderia completo per la Parrocchia del Comune di Bagolino.

**La R.s.a. ed il SERVIZIO DI BARBIERE E PARRUCCHIERA**
L'Ente provvede all'appalto periodico del servizio di barbiere e parrucchiere mediante gara con presentazione d'offerte tra liberi professionisti in possesso dell'attestato professionale. Il servizio è attuato 3 volte la settimana allo scopo di curare l'aspetto degli ospiti, sia su loro espressa richiesta che, quando questi siano impossibilitati, su iniziativa del professionista.
Il servizio di barbiere e parrucchiera è compreso nel costo della retta per quanto attiene il lavaggio, il taglio e la piega; eventuali prestazioni extra (tinta, permanente…) sono a carico dell'utente.

**La R.s.a. ed il SERVIZIO DI PEDICURE e MANICURE**
Come per il servizio parrucchiere, la Fondazione provvede all'appalto del servizio, mediante gara con presentazione d'offerte. Lo stesso è attuato con cadenza mensile ed è prestato da professionisti esterni. Anche questo servizio è compreso nell'onere della retta a carico dell'ospite.

**La R.s.a. ed il SERVIZIO TELEFONICO**
Gli ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno, che vengono deviate dal centralino al reparto di appartenenza. Possono inoltre effettuare, a pagamento, telefonate esterne.

**La R.s.a ed il SERVIZIO DI TRASPORTO**
Nel caso in cui l'Ospite o il suo referente siano impossibilitati ad effettuare o organizzare il trasporto in auto od ambulanza per visite o controlli diversi presso strutture sanitarie od

ospedaliere, gli stessi autorizzano l'Ente a farsi carico di tale compito (senza costi amministrativi aggiuntivi). Il costo del trasporto e' a carico dell'utente ed è da regolarsi direttamente con il responsabile del servizio di trasporto medesimo. Per eventuali trasporti e/o accompagnamenti di ospiti nell'ambito del capoluogo comunale, la Fondazione può provvedere con proprio personale disponibile e propri mezzi senza alcun costo aggiuntivo.

**La R.s.a. ed il SERVIZIO DI CUSTODIA DI DENARO E VALORI**

E' possibile, nonché consigliato, depositare denaro e valori presso l'Ufficio Amministrativo, che provvederà alla loro custodia.
In ogni momento, l'ospite può effettuare movimentazioni (prelievi, versamenti, pagamenti etc.), con rilascio da parte dell'Ufficio di apposita ricevuta sottoscritta dall'ospite stesso. Esiste ed è utilizzato specifico software per le attività di gestione del denaro ospiti.

**La R.s.a. ed il SERVIZIO D'INFORMAZIONE: GIORNALI E RIVISTE**

L'Ente ha in essere abbonamenti a diversi quotidiani nazionali e locali, nonché ad alcune riviste e periodici. Sono consegnati con la posta giornalmente e vengono distribuiti nelle sale soggiorno a disposizione degli ospiti.
Il servizio educativo e di animazione provvede alla lettura ed alla condivisione dei fatti più importanti riportati dai quotidiani in momenti dedicati nella giornata e distribuiti nei vari reparti.

**La R.s.a. ed il SERVIZIO POSTALE**

Gli ospiti impossibilitati possono consegnare la posta al personale amministrativo, oppure allo staff di animazione/educativo, che provvederà al suo inoltro.
La posta in arrivo viene distribuita quotidianamente dall'operatore d'ufficio (esclusa la domenica).

**La R.s.a. ed il SERVIZIO BAR e RISTORO**

All'interno della R.s.a. sono presenti due punti di ristoro con distributori di bevande calde e fredde e di alcuni generi alimentari a pagamento, a disposizione di famigliari e visitatori.

**La R.s.a. ed il SERVIZIO VOLONTARIATO**

Fortemente sentita e da tutti apprezzata è l'opera di un bel gruppo di volontari convenzionati con l'Ente che, quotidianamente collabora con la Fondazione in generale e con il personale di animazione/educativo in particolare, nella realizzazione di iniziative a scopo ricreativo, di svago e distrazione e fornisce prezioso supporto nell'attuazione di numerosi progetti.



**La R.s.a. ed il SERVIZIO CAMERA ARDENTE**

L'onere relativo all'utilizzo della camera del commiato da parte degli ospiti della Fondazione Beata Lucia Versa Dalumi O.n.l.u.s. non è compreso nella retta e prevede il versamento di un corrispettivo a parte, da versarsi in unica soluzione al momento dell'evento.

# LA R.S.A. E LA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

La giornata nella R.s.a inizia con la sveglia alle ore 6.30. Gli operatori socio assistenziali provvedono all'alzata degli ospiti, alla successiva igiene personale, al cambio delle biancheria personale, al rifacimento del letto ed alla sostituzione della biancheria e dei presidi assorbenti. Gli infermieri si occupano della somministrazione delle terapie e dell'esecuzione di eventuali prelievi e medicazioni. Di seguito, gli ospiti sono mobilizzati, salvo diversa indicazione e disposizione medica od infermieristica.

Alle ore 08.30 inizia la distribuzione delle colazioni nei vari reparti (ogni reparto ha la propria sala ristorante). Alcuni degenti mangiano nella loro stanza, perché allettati. Esiste la possibilità di scelta fra diverse bevande calde (the, caffè, caffelatte ecc.), con aggiunta di biscotti o fette biscottate.

Una volta terminate le colazioni e riassettate le sale da pranzo, si procede alla pulizia delle camere ed alla distribuzione della biancheria pulita.

Nella prima mattinata iniziano le attività educative e di animazione, individuali o di gruppo, proposte dallo staff di psicologi-educatori e animatori, le attività di movimentazione e fisioterapiche da parte dell'equipe di fisioterapisti, sia individuali che di gruppo.

Durante la mattinata si effettuano attività di assistenza sanitaria, con visite del medico ed infermieristiche e la somministrazione delle terapie impostate e di ogni altro intervento previsto e ritenuto necessario per un'adeguata assistenza.

La distribuzione del pranzo nei vari reparti inizia verso le ore 12.00. Esiste un menù (elaborato dall'equipe alberghiera su base settimanale) che giornalmente viene esposto ed è consultabile da tutti. Vengono inoltre preparati appositi piatti per quanti devono seguire diete speciali. Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale dell'Ente, dai familiari e da eventuali caregiver.

Nel primo pomeriggio, qualche ora è riservata al riposo pomeridiano (dalle 13.00 alle 14.30 circa) per gli ospiti che desiderano. In questa pausa, chi non necessita di riposo, può tranquillamente trattenersi nei locali di soggiorno e socializzazione.
Alle ore 14,30 riprende la mobilizzazione per i pazienti allettati e si provvede ad ogni loro necessità personale, inclusa la sostituzione di eventuali presidi.

Riprendono altresì le attività educative di animazione e di fisioterapia.
Verso le 15.30 viene servita la merenda a base di the, succhi di frutta, yogurt e frutta fresca.

Nelle giornate di sole estive gli ospiti vengono accompagnati nel giardino e spesso vengono organizzate feste di intrattenimento e gite.

La cena viene servita alle ore 18.20 con le stesse modalità descritte per il pranzo.

Al termine del pasto serale gli operatori aiutano gli ospiti nella preparazione per trascorrere serenamente la notte.

# CONDIZIONI E MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI RESIDENZIALI DELLA R.S.A.

## Criteri di formazione/gestione delle liste d'attesa.

E' operativo ed aggiornato specifico protocollo per l'accesso ai servizi residenziali e non residenziali erogati dalla Fondazione (consultabile nella versione integrale anche sul sito della Fondazione www.beatalucia.it alla sezione Documentale).
Per accedere ai servizi residenziali resi dalla R.s.a. Fondazione Beata Lucia Versa Dalumi O.n.l.u.s. di Bagolino è necessario presentare richiesta di iscrizione in lista d'attesa presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 18,00 – il sabato dalle ore 09,00 alle 12,12.



La modulistica necessaria è scaricabile direttamente dal sito internet della Fondazione (www.beatalucia.it); qualora questo non sia possibile L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvederà all'inoltro della stessa anche tramite fax, posta ordinaria o posta elettronica (e-mail). Alla richiesta deve essere allegata la seguente documentazione predisposta dall'Ente e debitamente compilata:

- Scheda anagrafica contenente i dati generali ed anagrafici dell'ospite e di chi, eventualmente, presenta domanda per conto del congiunto (parente, tutore, curatore etc.);
- Scheda sanitaria, da compilarsi con la collaborazione del medico del richiedente, riportante informazioni sullo stato di salute dello stesso;
- Autorizzazione al trattamento dei dati forniti per l'iscrizione in lista d'attesa (D. Lgs. 196/2003 e Reg. Europeo n. 679/2016);
- Ogni altra eventuale documentazione sanitaria in possesso al momento della domanda (lettere di dimissioni ospedaliere, recenti esami specialistici, referti di radiografie, terapia in atto al domicilio, relazioni mediche etc.).

Una volta pervenuta la domanda e l'allegata documentazione, la stessa viene protocollata dalla segreteria e di seguito consegnata al Responsabile Sanitario della struttura per la valutazione di idoneità all'inserimento in base dei seguenti parametri:

- Aver compiuto 65 anni o, se di età inferiore, in possesso dell'autorizzazione di inserimento in R.s.a. in deroga al requisito dell'età in considerazione di situazioni sanitarie che attestino importanti perdite di autonomia/autosufficienza e problematiche di tipo sociale.
- Trovarsi in condizioni socio-sanitarie compatibili con le classificazioni previste dalla normativa per i posti letto in R.s.a..

Se ritenuta idonea, la richiesta viene inserita in lista di attesa e nella correlata graduatoria della Fondazione.

La gestione della Lista d'attesa è in capo alla Fondazione, in quanto nel distretto di appartenenza non è operativa, allo stato attuale, una lista unica centralizzata. La lista d'attesa per l'accesso alla struttura e la correlata graduatoria è diversificata per le istanze relative ad utenza con patologia di Alzheimer o demenza di altra tipologia, per la quale il

Responsabile Sanitario dispone, a seguito di valutazione, l'inserimento in apposita lista e graduatoria dedicata al Nucleo.




Per quanto riguarda le istanze pervenute dall'utenza per l'accoglienza residenziale in R.s.a. su posto letto ordinario, si precisa che, essendo la R.s.a. dotata di n° 110 posti letto accreditati ed a contratto e n° 10 posti letto autorizzati (c.d. "solventi"), l'inserimento dell'istanza in lista d'attesa di per sé non garantisce il collocamento all'atto dell'accesso dell'utente su una tipologia di posto letto piuttosto che sull'altra, in quanto la lista d'attesa è unica per entrambe.
La graduatoria è definita sulla base di sette criteri a cui viene assegnato il relativo punteggio (si veda nel dettaglio Protocollo per l'accesso ai servizi erogati dalla Fondazione). A parità di punteggio assegnato, avrà priorità in graduatoria il richiedente più anziano per età anagrafica. Come sopra evidenziato in virtù di ragioni statutarie, è previsto all'interno dei criteri un punteggio maggiorato nel caso l'istante sia residente nel Comune di Bagolino (da almeno tre anni alla data della domanda). L'utente che accede su posto letto solvente, salvo il caso in cui abbia presentato domanda esclusivamente per questa tipologia di posto letto, rimane in lista d'attesa (anche quindi dopo l'accesso in regime di solvenza) e quindi in graduatoria fino al momento della sua chiamata.
Al momento in cui si verifica la disponibilità dell'accoglienza residenziale, il richiedente viene contattato e potrà, qualora se ne ravvisi la necessità e vi siano i presupposti, essere convocato presso la struttura per una visita preliminare da parte del Responsabile Sanitario. Contestualmente, è anche comunicata la tipologia di posto letto (a contratto, oppure solvente) resasi disponibile e la correlata retta di degenza applicata. La proposta di ammissione è formulata dalla R.s.a. con comunicazione telefonica direttamente all'interessato, ovvero alle persone indicate in qualità di referenti nell'istanza. Dal momento della proposta, decorre il termine perentorio massimo di 3 ore per l'accettazione dell'ammissione, la quale deve avvenire non più tardi di 48 ore dopo l'accettazione dell'ammissione stessa. Nel caso in cui, per particolari esigenze del familiare o dell'ospite stesse fosse richiesto di posticipare l'ingresso rispetto al termine di cui sopra, ciò potrà avvenire solo dopo autorizzazione della Direzione della R.s.a..
Una volta entrato l'ospite, l'amministrazione ha facoltà di revocare il ricovero nel caso l'Ospite non risultasse idoneo alla vita comunitaria, al posto letto occupato o per altre ragioni, nel termine di giorni 30 dalla data dell'ingresso (in caso di non appropriatezza del ricovero). Decorso tale periodo senza che si siano ravvisati od evidenziati ostacoli di diversa natura all'accoglienza in struttura della persona, l'ingresso dell'ospite si può considerare a quel punto definitivamente avvenuto. In ogni caso ed in qualunque momento l'amministrazione, su proposta del Responsabile Sanitario, potrà disporre immediatamente la procedura di dimissione dell'Ospite al domicilio, oppure l'inoltro presso centri ospedalieri, nel caso le condizioni sanitarie, fiduciarie e di reciproca condivisione delle cure erogate dalla R.s.a. da parte dell'ospite o dei suoi famigliari fossero tali da non permettere l'erogazione della dovuta assistenza o presentassero pericoli o rischi per gli altri ospiti (in caso di dimissione per motivi sanitari).
La mancata accettazione della proposta di ammissione, che come detto sopra deve avvenire entro 3 ore dalla comunicazione telefonica, si configura come rinuncia all'ammissione e prevede un abbattimento del punteggio assegnato in lista di 5 punti.
Qualora intercorrano dei giorni dal momento dell'accettazione del posto da parte dell'utente al momento in cui si verifica l'accesso effettivo in struttura, è richiesto il

pagamento di una quota giornaliera aggiuntiva quale corrispettivo a titolo di prenotazione e riserva del posto letto (esclusivamente in relazione ai giorni di "mancato accesso").
Si richiama, ove applicabile, la normativa prevista dalla L. 6/2004 in materia di tutele giuridiche.
Si richiede inoltre, all'atto dell'ingresso dell'ospite in Struttura, il versamento di un deposito cauzionale fruttifero (determina n°38 del 26.07.2011, ratificata con delibera del C.D.A. n°77 del 22.08.2011 e s.m) pari all'importo della retta mensile di degenza applicata, deposito che verrà restituito alla dimissione dell'ospite decurtato di eventuali somme ancora dovute all'Ente a titolo di rette o spese varie. La retta di degenza è da pagarsi anticipatamente entro il giorno 10 di ciascun mese.
E' stata oggetto di studio ed elaborazione ed è operativa una procedura per l'accoglienza degli ospiti, che vede coinvolte varie figure professionali (medico, infermiere, O.S.A., O.S.S., animatore, personale religioso) con lo scopo di rendere meno traumatica l'istituzionalizzazione.
In adempimento alle normative regionali la Fondazione predispone tutta la documentazione socio-sanitaria prevista, al fine di rendere evidenza dei progetti di presa in carico dell'utente, degli interventi pianificati ed attuati nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'ospite stesso.

# STRUMENTI E MODALITA' PER LA TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

Al fine di garantire la tutela degli utenti assistiti e stato adottato un Codice Etico che costituisce parte integrante del Modello Organizzativo di Controllo realizzato ai sensi del D.Lgs. 231/01.
La Fondazione favorisce in ogni modo la possibilità di comunicazione e di dialogo diretto con gli ospiti della R.s.a. ed i loro parenti, per consentire l'espressione di eventuali lamentele, reclami, piuttosto che apprezzamenti sui servizi erogati. I familiari, congiunti, tutori e curatori o chiunque abbia qualcosa da segnalare, può farlo attraverso l'apposito modulo allegato alla presente e comunque disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ed inserirlo nell' apposita cassettina portalettere installata vicino all'accettazione, oppure comunicando direttamente all'Ufficio del Direttore. Sarà cura della Fondazione, dopo aver avviato idonea verifica ed apposita istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni entro il termine di 15 gg. Il servizio è offerto in concomitanza con gli orari di apertura dell'ufficio.
E' previsto almeno un incontro annuale in R.s.a. con gli ospiti, i familiari, gli operatori ed il personale medico, sanitario e specialistico, al fine dell'esposizione dei progetti e verifica dei risultati raggiunti.
In caso di eventuale dimissione dell'ospite dalla R.s.a. al proprio domicilio o in quanto trasferito ad altra struttura, è necessaria la comunicazione all'Ente con un preavviso minimo di giorni sette, per motivi organizzativi interni.
Nei casi citati, la R.s.a. garantisce la continuità dell'assistenza predisponendo strumenti di comunicazione con i MMG finalizzati a garantire la continuità terapeutica dell'assistito, ottimizzando l'uso delle risorse disponibili sul territorio al fine di attivare gli interventi socio-sanitari più adeguati. E' garantito il sostegno alla famiglia nella scelta del percorso più appropriato per la gestione delle problematiche socio-sanitarie dell'utente, fornendo gli elementi indispensabili al corretto inquadramento clinico-assistenziale del paziente. Alla dimissione è previsto il rilascio di una relazione recante i trattamenti effettuati, lo stato di salute, eventuali necessità di trattamenti specifici ed ogni altra informazione utile al proseguimento del percorso assistenziale.
Per motivi sanitari, organizzativi e funzionali, di concerto con il personale medico, paramedico e sanitario ivi operante, la R.s.a. attraverso il proprio Responsabile Sanitario si riserva la facoltà di effettuare spostamenti dell'ospite all'interno della struttura di accoglienza, mettendo in atto ogni modalità al fine di garantire il massimo rispetto delle esigenze socio-assistenziali dell'ospite stesso.

# ORARI DI APERTURA E DI ACCESSO DELLA R.S.A.

- ORARIO VISITE ESTERNE

L'accesso alla R.s.a. dall'esterno per visite a parenti, amici o conoscenti è consentito dalle 8,00 alle 20,00.
Si richiede, ad ogni modo, la collaborazione affinché non venga arrecato disturbo alla tranquillità ed al riposo degli ospiti, nonché per evitare disagi nelle attività alberghiere (ore pasti), assistenziali e sanitarie in corso;

- ORARIO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.) DELLA R.S.A.

L'ufficio segreteria della R.s.a. è situato all'entrata principale della struttura ed è immediatamente individualizzabile. Rimane aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 08,00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18,00; il sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.12

- ORARIO UFFICI AMMINISTRATIVI

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle ore 12.00; il mercoledì e venerdì dalle ore 14.00 alle ore 17.12; il sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.12

- ORARIO DI RICEVIMENTO

| | |
|---|---|
| PRESIDENTE: | su appuntamento da richiedere in segreteria; |
| DIRETTORE: | su appuntamento da richiedere in segreteria; |
| RESPONS. SANITARIO: | su appuntamento da richiedere in segreteria; |
| MEDICI DI STRUTTURA: | dal lunedì al venerdì: dalle 11,00 alle 12,00; |
| COORDIN. DI REPARTO: | su appuntamento da richiedere in segreteria; |

SEGRETERIA: Tel. 0365-99107 – Fax. 0365-99483 -E-mail: fondazione@beatalucia.it

# POSSIBILITA' DI VISITE GUIDATE ALLA R.S.A.

E' possibile effettuare visite nella nostra struttura con la guida del Coordinatore di Reparto, ovvero con Madre Cristina (nei giorni di sabato e domenica e festivi), il quale sarà a completa disposizione per eventuali informazioni, notizie e chiarimenti sul funzionamento ed organizzazione dei servizi erogati ed ogni altra richiesta da parte del visitatore.

# ASPETTI ECONOMICI: IL COSTO DELLA RETTA DELLA R.S.A.

Lo Statuto della Fondazione "Beata Lucia Versa Dalumi" O.n.l.u.s. di Bagolino, all'art. 4, recita: *"la Fondazione attua i propri fini in favore di persone svantaggiate in quanto anziani non autosufficienti, con priorità ai soggetti residenti nel comune di Bagolino, assicurando ai medesimi rette particolari…"*.
Dal disposto del citato articolo dello Statuto, nasce la volontà di differenziare le rette tra residenti e non residenti, intendendosi per residenti, quanti siano in possesso della residenza nel Comune di Bagolino da almeno tre anni. L'importo della retta è inoltre differenziato per gli ospiti accolti nel reparto collocato al secondo piano della Residenza S. Maria dove è presente il Nucleo Alzheimer (per i maggiori costi derivanti da elevati standard richiesti e dai trattamenti/interventi posti in essere e rivolti agli ospiti affetti da tale patologia), per chi richiede la camera singola e per i chi è accolto su posto letto solvente (ovvero non convenzionato con il Servizio Sanitario Regionale lombardo).
Ogni anno il Consiglio di Amministrazione provvede alla determinazione, per l'anno successivo, dell'importo delle rette di degenza, tenendo conto anche del carico assistenziale, dell'aumento del costo della vita e dei salari e da altre numerose variabili che confluiscono nel Bilancio Previsionale (o Budget) redatto per l'anno successivo ed approvato dal C.d.a entro il 31.12 di ciascun anno.

## PROSPETTO DI RETTA GIORNALIERA ANNO 2019

| | **Non autosufficienti totali** | **Nucleo Alzheimer** |
|---|---|---|
| **RESIDENTI** | € 45,24 | € 46,88 |
| **NON RESIDENTI** | € 49,84 | € 51,48 |
| **RESIDENTI "SOLVENTI"** | € 67,20 | € 68,84 |
| **NON RES. "SOLVENTI"** | € 71,80 | € 73,45 |

Supplemento camera singola € 50,00 mensili.

Il costo della retta così come sopra descritto dà diritto all'erogazione dei seguenti servizi:

- Vitto (incluse bevande ai pasti e quelle previste per gli spuntini in giornata): vino, acqua, succhi, the, caffè) e alloggio;
- Assistenza medica di base (gli ospiti solventi mantengono invece il loro medico di medicina generale);
- l'assistenza medica interna di tipo specialistico limitatamente a prestazioni fisiatriche, geriatriche, internistiche e cardiologiche di base, psichiatriche, neurologiche e dietologiche (queste ultime solo per utenti in Stato Vegetativo), per le quali l'Ente ha stipulato contratti di consulenza specifici a favore degli ospiti della R.s.a. con liberi professionisti (gli ospiti solventi necessitano di prescrizione del proprio Mmg per visite specialistiche);
- Assistenza infermieristica;
- Assistenza fisioterapica e riabilitativa;
- Servizio di animazione/educazione;
- Servizio psicologico
- Servizio Assistente Sociale (per utenza in Stato Vegetativo)

- Servizio tecnico audioprotesista
- Lavanderia, stireria, guardaroba;
- Assistenza religiosa;
- Igiene e cura della persona;
- Barbiere e parrucchiera;
- Pedicure curativa e callista;
- Progetti assistenziali personalizzati;
- Servizio custodia denaro e valori;
- Servizio di informazione: giornali e riviste;
- Servizi offerti dall'amministrazione
- Accessi in piscina con assistenza in vasca curata da nostro personale esperto (nei periodi in cui è attivo il progetto piscina)
- Gite
- Servizio di volontariato

Sono esclusi dal costo della retta:

- Servizio per eventuali trasporti;
- Servizio telefonico (per le chiamate in uscita);
- Altri eventuali servizi non compresi nell'elenco precedente.
- Servizio camera ardente

## MODALITA' DI RILASCIO DELLA DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI PER GLI UTENTI DELLA R.S.A.

Entro il 31 marzo di ciascun anno, viene rilasciata agli ospiti apposita dichiarazione prevista dalla d.g.r. 21 marzo 1997, n° 26316 e successive variazioni e modificazioni, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie, riguardanti l'anno precedente.




## MODALITA' DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DELLA R.S.A. E DEI LORO CAREGIVER

In conformità a quanto previsto dalla normativa, è eseguita con cadenza annuale la customer satisfaction di ospiti della R.s.a., famigliari e personale attraverso la somministrazione di questionari di gradimento che permettono di esprimere valutazioni dettagliate e/o complessive circa i servizi resi e raccogliendo anche eventuali disservizi riscontrati.
I risultati dell'analisi del grado di soddisfazione sono resi noti attraverso la pubblicazione degli stessi all'albo dell'Ente e mediante realizzazione di incontri annuali con ospiti, loro famigliari e personale. In allegato copia del questionario di gradimento dei servizi resi (mod. relativo a famigliari).

# LA R.S.A. COME UNITA' DI OFFERTA NON RESIDENZIALE:

La Fondazione Beata Lucia Versa Dalumi O.n.l.u.s. offre, oltre ai servizi già elencati, una molteplicità di servizi anche non residenziali come di seguito meglio specificati.
Esiste anche, ed è operativo ed aggiornato, specifico protocollo per l'accesso ai detti servizi residenziali e non residenziali erogati dalla Fondazione (consultabile nella versione integrale anche sul sito della Fondazione www.beatalucia.it alla sezione Documentale).



## Il Servizio prelievi sul territorio.

Nell'ambito del processo di apertura verso l'esterno e di flessibilità delle prestazioni erogate, nel corso degli anni e sulla spinta dei crescenti e mutevoli bisogni espressi dalla popolazione, si sono attivati vari servizi sul territorio, uno fra i primi, è il servizio di prelievi.
Esso ha avuto inizio nel febbraio del 2002, mediante stipula di una convenzione con il Comune di Bagolino e l'allora Azienda Ospedaliera di Desenzano del Garda (ora A.s.s.t. Garda). Negli anni più recenti, l'intero servizio è stato oggetto di ripensamento al fine di una migliore fruizione da parte dell'utenza. Fino a novembre 2017, il servizio di prelievo era erogato due volte a settimana: una nel capoluogo ed una nella frazione di Ponte Caffaro a mezzo di personale infermieristico dipendente della Fondazione e del servizio di segreteria e trasporto a cura del Comune.
Dal dicembre 2017 l'attività di prelievo è svolta presso locali del Comune bisettimanalmente nella frazione di Ponte Caffaro, senza necessità di prenotazione preventiva e con accettazione diretta a cura di personale amministrativo della Fondazione e con attività sanitaria di prelievo erogata da personale infermieristico dell'ente. Per il capoluogo, il servizio è in attesa di nuova autorizzazione di punto prelievo presso la R.s.a. e continua, nel periodo di transizione, ad essere erogato una volta a settimana presso ambulatorio comunale con personale infermieristico dipendente della Fondazione. Il trasporto dei campioni è effettuato da personale dipendente o volontario incaricato dal Comune di Bagolino.
Per il servizio reso presso il capoluogo, è necessario presentare istanza (prenotazione) c/o la segreteria del Comune di Bagolino in tempo utile rispetto alla giornata di erogazione del servizio; per il servizio reso presso la frazione di Ponte Caffaro, come già esplicitato, non è più necessario presentare istanza (no prenotazione), ma basta presentarsi allo sportello dell'ambulatorio prelievi nelle giornate di erogazione del servizio (martedì e venerdì dalle ore 07.00 alle ore 08.30) muniti della documentazione sanitaria (ricetta medica e tessera sanitaria).

## Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.)

Erogato dalla Fondazione dal settembre 2002 su convenzione diretta con il Comune di Bagolino e la supervisione dell'allora A.s.l. di Brescia. Attualmente è svolto su contratto di appalto da parte di Valle Sabbia Solidale Azienda Speciale Comunità Valle Sabbia. Il nostro Ente mette a disposizione la professionalità e l'esperienza dei propri Ausiliari Socio Assistenziali ed Operatori Socio Sanitari per la realizzazione di interventi assistenziali al domicilio dell'utenza che abbiano carattere di supporto nella cura della persona al proprio domicilio (sia personale che ambientale).

L'istanza per l'attivazione del Servizio di assistenza Domiciliare, deve essere presentata al servizio di assistenza sociale presente sul territorio (c/o Comune di Bagolino nei giorni di martedì e venerdì).

## Il servizio pasti caldi a domicilio

Servizio oramai di tradizione storica per la Fondazione, considerato che è erogato da oltre 15 anni in collaborazione con il Comune di Bagolino ed il Gruppo di Volontariato "Il Rododendro". Il servizio contempla la preparazione, il confezionamento e la consegna a domicilio di pasti caldi ad utenti esterni.
Analogamente ai servizi A.d.i e S.a.d., questo intervento costituisce un efficiente supporto alla domiciliarità garantendo, attraverso un'equilibrata e completa alimentazione il mantenimento di una buona qualità della vita delle persone anziane residenti sul territorio.
La Fondazione si occupa della preparazione e del confezionamento di un numero pari a 25 pasti giornalieri da recapitare al domicilio dell'utenza. Il trasporto è a carico del Comune che si avvale del gruppo di volontari operativi sul territorio.
I dettagli del servizio sono regolamentati da apposita convenzione stipulata con il Comune di Bagolino a quale deve essere anche presentata l'istanza di attivazione.

## Interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili: Misura 4 "R.s.a Aperta - Misura Sperimentale introdotta dalla D.g.r. 116/2013, D.g.r. 856/2013 successivamente confermate con azioni migliorative dalla D.g.r. 2942/2014, D.g.r. 7600/2017, D.g.r. 7769/2018 e D.g.r. 1046 del 17/12/2018 di Regione Lombardia.




Si tratta di una iniziativa rivolta a persone affette da demenza attestata da certificazione o ad anziani non autosufficienti con età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%.

La Misura prevede l'erogazione di prestazioni gratuite volte a migliorare il benessere dell'utente e della famiglia che lo assiste.
Gli interventi qualificati di natura prioritariamente socio-sanitaria, sono finalizzati a supportare la permanenza a domicilio delle persone, a sostenere il mantenimento più a lungo possibile delle capacità residue delle persone beneficiarie, a rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni evitando e/o ritardando il ricorso all'accoglienza definitiva in struttura e infine ad offrire un sostegno ai famigliari che si occupano quotidianamente della gestione dei bisogni della persona fragile e si possono sostanziare in:
- possibilità di partecipare in regime diurno semiresidenziale alle attività che si svolgono in casa di riposo (stimolazione cognitiva, attività occupazionale, attività integrative, etc.);
- possibilità di usufruire di interventi al domicilio (igiene personale, igiene ambientale, supporto psicologico, supporto educativo, sostituzione del famigliare per necessità, etc.),
- gruppi di supporto per famigliari allo scopo di apprendere nuove strategie di gestione della malattia.

MODALITA' DI ACCESSO:
La famiglia interessata alla misura deve presentare richiesta direttamente alla R.S.A Fondazione Beata Lucia Versa Dalumi O.n.l.u.s. di Bagolino rivolgendosi presso l'ufficio relazioni con il pubblico il quale fornirà idonea modulistica reperibile anche sul sito www.betalucia.it (area dedicata ai servizi). L'equipe di valutazione della Fondazione provvede poi alla verifica del possesso dei requisiti e di eventuali incompatibilità, effettua la Valutazione Multidisciplinare e provvede ad erogare le necessarie prestazioni sociosanitarie, previa elaborazione di un P.A.I..

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE:
Per eventuali prestazioni aggiuntive di tipo alberghiero (fruizione del pasto) o di tipo socio assistenziale non ricomprese nella misura è prevista la compartecipazione della spesa a carico del beneficiario da concordare in fase di valutazione sulla base delle richieste del care giver. Le tariffe applicate sono in linea con quelle previste per servizi analoghi erogati dalla Fondazione (s.a.d. – a.d.i. privato – retta alberghiera applicata per R.s.a ).
In ogni caso, per attivazioni che prevedano l'accoglienza in R.s.a. fino a 4 ore/giorno, è prevista la compartecipazione da parte dell'utente pari ad Euro 10,00 (comprensivi di pranzo). Per attivazioni che prevedano l'accoglienza in R.s.a. superiore a 4 ore/giorno, è prevista la compartecipazione da parte dell'utente pari ad Euro 15,00 (comprensivi di pranzo e merenda).




## La Presa in Carico del Paziente Cronico

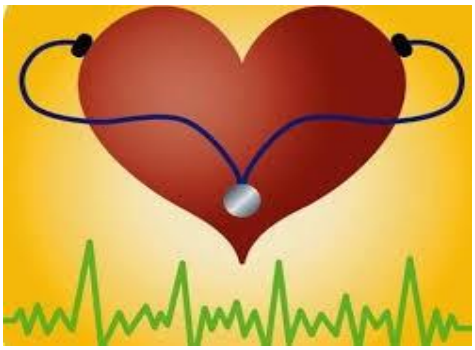
La D.g.r. 6551 del 4 maggio '17 "Riordino della rete di offerta e modalità di presa in carico dei pazienti cronici e/o fragili in attuazione dell'art. 9 della legge regionale N. 33/2009", che ha trovato attuazione da parte di ATS BRESCIA nel Decreto n. 217 del 30/05/2017 e che successivamente è stata integrata da ulteriori provvedimenti normativi (D.g.r. X/7038 del 03/08/17 e D.g.r. X/7655 del 28/12/17) ha posto le basi per attivare, con progressiva messa a regime, modalità innovative di presa in carico dei pazienti portatori di patologie croniche.
La riforma della cronicità ha determinato l'attivazione di nuovi percorsi, nuove sinergie e legami tra enti differenti all'interno della rete dei servizi e di collaborazioni tra settore sanitario ed assistenziale. In questa ottica precisa, la Fondazione Beata Lucia Versa Dalumi O.n.l.u.s. di Bagolino è entrata a far parte dell'associazione temporanea di scopo "Centro Servizi Salute" riconosciuta idonea al ruolo di Gestore dalla A.T.S. di Brescia.
Partecipano a questa associazione gli enti del servizio sociosanitario capillarmente distribuiti sul territorio della provincia di Brescia e ciò al fine di garantire prossimità al cittadino e una rete diffusa di strutture che in modo integrato possono assicurare al cittadino un'ampia filiera di servizi per il tramite delle strutture aderenti al modello di presa in carico.
Dal 15 gennaio 2018, i cittadini con patologie croniche assistiti in Lombardia da almeno due anni, sono stati invitati ad aderire alla nuova opportunità di presa in cura, mediante lettera inviata loro dalla competente Agenzia di Tutela della Salute.
Al cittadino è data la possibilità di scegliere l'Ente gestore al quale affidarsi per la propria presa in carico e con il quale sottoscrivere un "Patto di Cura" con validità annuale.

Successivamente, sulla base delle specifiche necessità cliniche, per ogni cittadino viene redatto il "Piano di Assistenza Individuale" (P.A.I.), anch'esso con validità annuale, contenente tutte le prescrizioni necessarie alla gestione delle patologie croniche da cui è affetto.
Da quel momento, l'Ente gestore, accompagna il paziente nel percorso di cura e garantisce il coordinamento e l'integrazione degli interventi tra i differenti livelli di cura e i vari attori del Sistema Sanitario e Sociosanitario Lombardo (Medici di Medicina Generale/Pediatri di Libera Scelta, Medici Specialisti, Strutture Sanitarie e Sociosanitarie pubbliche e private, Farmacie, Infermieri, ecc.), programmando visite, esami ed altre necessità di cura ed affiancandolo nell'attuazione dell'intero piano terapeutico.

La Fondazione Beata Lucia Versa Dalumi è parte della Associazione temporanea di scopo "Centro Servizi Salute" riconosciuta idonea al ruolo di Gestore da A.T.S. di Brescia. Per informazioni dettagliate sul servizio e la sua attivazione è possibile rivolgersi all'ufficio Relazioni con il Pubblico della Fondazione.

## Il servizio di Camera Ardente per la comunità

Data l'assenza del servizio sul territorio e viste le richieste e le necessità della popolazione, la Fondazione offre il servizio di Camera ardente per la comunità. In tal senso è pervenuta deroga alla normativa vigente da parte del Direttore Sanitario di A.t.s. Brescia, proprio in virtù della collocazione territoriale di Bagolino e dell'assenza totale di Camere del commiato autorizzate sul territorio.
Il servizio è svolto a carattere oneroso per l'utenza ed il corrispettivo è stabilito con atto amministrativo del Consiglio di Amministrazione. Per informazioni ulteriori o per eventuali richieste è necessario rivolgersi alla segreteria della Fondazione.



## I Servizi di informazione e screening della popolazione.

Interventi che da alcuni anni sono condotti con il massimo impegno e grazie alla collaborazione di personale sanitario specialistico direttamente sul territorio ed a favore della comunità. Tali iniziative sono finalizzate alla sensibilizzazione della popolazione rispetto alla prevenzione di patologie ed alla promozione di corretti stili di vita.
Per informazioni dettagliate o notizia delle date dei diversi eventi, è possibile rivolgersi all'ufficio segreteria o visionare la sezione eventi del sito della Fondazione www.beatalucia.it.

## Il servizio di supporto, in qualità di partner territoriale, per la realizzazione di progetti formativi rivolti a giovani, donne, disoccupati ed inoccupati a sostegno dell'occupazione.



La Fondazione è promotrice e fornisce supporto in qualità di partner territoriale nella realizzazione di corsi di formazione per l'ottenimento di qualifica professionale in ambito socio sanitario ed

assistenziale. Per informazioni relativamente alle iniziative in atto, rivolgersi all'ufficio segreteria o visionare la sezione eventi del sito della Fondazione www.beatalucia.it.

**Il servizio di supporto, in qualità di partner territoriale, per la realizzazione di interventi socio-sanitari ed assistenziali in collaborazione con i M.M.G e gli Enti Locali.**

Tale servizio include una vasta gamma di interventi, tra i quali anche specifici progetti di socializzazione in ambiente reale e di inserimento lavorativo per persone portatrici di handicap e/o disabilità psico-motorie, nonché sostegno ad utenti e famigliari in stato di necessità e non fruitori di specifici interventi socio-assistenziali e sanitari. Anche in questo caso per avere informazioni dettagliate è necessario rivolgersi all' all'ufficio segreteria della Fondazione Beata Lucia Versa Dalumi O.n.l.u.s.

**Interventi a sostegno del volontariato locale e dei rapporti con le associazioni territoriali per la realizzazione di progetti specifici, di eventi e di collaborazioni rivolte alla popolazione, con particolare attenzione alle fasce deboli.**




Gli interventi inclusi in questa azione sono diversificati e molteplici.
Per alcuni anni, in qualità di partner territoriale di Cooperativa la Cordata, la Fondazione ha aderito al progetto Caffè Alzheimer, rivolto ad utenti esterni ed ai loro famigliari. Un buon gruppo di volontari molto attivi ha preso parte agli incontri formativi favorendo anche la diffusione del servizio medesimo sul territorio.
Sono attive da anni convenzioni con le principali associazioni operative sul territorio che consentono scambi culturali, momenti informativi, formativi, ricreativi, di valorizzazione del territorio e di crescita culturale.
Per maggiori informazioni relativamente agli interventi in atto è possibile rivolgersi all'ufficio segreteria della Fondazione o visionare il sito internet della stessa www.beatalucia.it

# LA FONDAZIONE E GLI AMBULATORI POLISPECIALISTICI



Le dimensioni dell'ente, l'elevato numero di personale presente, il passato storico di polo sanitario e struttura ospedaliera, l'elevato standard qualitativo delle professionalità presenti, ma anche le condizioni geografiche nelle quali la struttura opera, hanno dimostrato quanto davvero la Fondazione possa rappresentare per il suo territorio e per il sistema socio-sanitario stesso, un eccellente interlocutore per rispondere in modo efficiente ed efficace alle esigenze specifiche della popolazione.

Con questi presupposti iniziali, la Fondazione, dopo circa un decennio dall'elaborazione delle prime timide idee, nel febbraio del 2016 ha ottenuto l'autorizzazione al funzionamento (previa S.c.i.a a modifica dell'articolazione degli spazi estrapolati dalla R.s.a.) dei propri ambulatori polispecialistici.
La Fondazione Beata Lucia Versa Dalumi O.n.l.u.s., attraverso l'attività ambulatoriale polispecialistica, intende rispondere a specifici bisogni di salute della popolazione contribuendo all'erogazione di prestazioni e servizi sanitari e medico specialistici ed offrendo un qualificato servizio alla cittadinanza di Bagolino ed a quella di riferimento dei comuni limitrofi. La Fondazione ha come obiettivo quello di offrire un servizio sanitario di tipo ambulatoriale polispecialistico radicato sul territorio impegnandosi a fornire prestazioni sanitarie adeguate dal punto di vista tecnico e scientifico, nel rispetto della dignità umana e della privacy.

La Fondazione intende raggiungere gli obiettivi in oggetto mediante l'erogazione di prestazioni e servizi di qualità elevata e a costi compatibili ed appropriati alle risorse, assicurando ai propri utenti prestazioni specialistiche di qualità ed eliminando in tal modo le difficoltà costituite principalmente dalla svantaggiata collocazione territoriale di Bagolino e dei paesi circostanti rispetto all'insediamento delle principali strutture ospedaliere ed ambulatoriali. La presenza di ambulatori polispecialistici, quindi, oltre a superare un enorme disagio per la popolazione (pensiamo soprattutto alle fasce svantaggiate e fragili della stessa: anziani, disabili, persone non automunite ed con servizi di trasporto minimi), favorisce la riduzione delle spese sanitarie ed un ottimale funzionamento della rete dei servizi un territorio montano spesso in seria difficoltà per quanto concerne l'accessibilità ai servizi.

A capo dell'organizzazione interna degli ambulatori vi è il Responsabile Sanitario, che sovraintende e verifica ai servizi sanitari posti in essere. Ciascuna prestazione sanitaria sarà organizzata in modo specifico in relazione al personale sanitario specialistico convenzionato con la Fondazione ed alle necessità dell'utenza.

L'erogazione delle prestazioni specialistiche è organizzata secondo un calendario preventivamente programmato a cura del Responsabile Sanitario al fine di rendere il servizio maggiormente accessibile all'utenza ed evitando sovrapposizioni di sorta e quindi in determinati giorni ed orari e previo appuntamento.
La parte amministrativa connessa alla gestione degli ambulatori è seguita da personale amministrativo incaricato ed adeguatamente formato. Numerose ed in crescita sono le attività sanitarie ad oggi erogate presso la struttura poliambulatoriale:

| | |
|---|---|
| Neurologia | Otorinolaringoiatria |
| Geriatria | Fisiatria e Fisioterapia |
| Audio-protesica | Ortopedia |
| Medicina Generale e Interna | Diagnosi ecografiche (non osteoarticolari) |
| Endocrinologia e diabetologia | Cardiologia |
| Ginecologia e Ostetricia | Logopedia |
| Psicologia | Punto prelievo (in fase di accred.to con ASST Garda) |
| Chirurgia vascolare | |

Nell'ambito dell'attività ambulatoriale, il servizio fisioterapico aperto al pubblico nell'anno 2013, come attività di R.s.a. non residenziale, ha visto il suo potenziamento dalla sinergia sviluppatasi attraverso la presenza di medici specialisti del settore (fisiatra ed ortopedico) che hanno indubbiamente favorito il miglioramento della qualità degli interventi erogati.
Il servizio di fisiokinesiterapia consente al cittadino privato di usufruire di una serie di prestazioni di tipo riabilitativo e fisiatrico fruibili presso la palestra della R.s.a.. Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì con orari diversificati a seconda dei professionisti presenti. Per l'accesso al servizio è necessario prenotare rivolgendosi direttamente alla segreteria della Fondazione. Nell'ambito degli interventi fisioterapici, vi è la possibilità di partecipare a corsi collettivi di vario genere (pilates, ginnastica antalgica etc.) rivolti differenti fasce della popolazione.

# LA FONDAZIONE ED IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (A.D.I.)

## PREMESSA




Dall'ottobre 2006 è iniziata l'erogazione sul territorio di prestazioni infermieristiche e fisioterapiche a domicilio, attraverso l'attivazione e l'erogazione del Voucher sanitario sulla base di convenzione che la Fondazione in qualità di socio consorte aveva con Valle Sabbia Solidale S.c.r.l., ente accreditato ed a contratto.

A seguito di modifiche statutarie e successiva cessazione del servizio da parte della Società consortile Valle Sabbia Solidale S.c.r.l. con sede a Nozza di Vestone, la Fondazione Beata Lucia Versa Dalumi O.n.l.u.s. ha continuato a svolgere questo servizio attraverso stipula di convenzione con altro ente accreditato ed a contratto con A.T.S. Brescia per Servizio A.d.i. Casa di Cura Villa Gemma con sede a Gardone Riviera e relativamente ai territori di Bagolino, Anfo e Ponte Caffaro.
Nel dicembre del 2017 la Fondazione ha presentato S.c.i.a. con contestuale richiesta di accreditamento per il servizio A.d.i. presso A.T.S. Brescia al fine di poter diventare Ente Erogatore accreditato del servizio.
Con Decreto n. 81 del 22.02.2018 il Direttore Generale di A.T.S. Brescia ha disposto l'accreditamento della Fondazione che è stato successivamente confermato da Regione Lombardia mediante iscrizione del nostro Ente nel Registro delle Unità di Offerta Sociosanitarie accreditate in data 05.03.2018.
La D.g.r. 7600 del 20/12/2017 (Regole del Sistema 2018) ha confermato l'apertura di nuovi accreditamenti del servizio, tenendo invece bloccata la possibilità di contrattualizzazione (quindi l'assenza di assegnazione di budget finalizzato all'attivazione di voucher per l'utenza). Per tanto, il servizio A.d.i. svolto direttamente dalla Fondazione come ente accreditato è erogato in regime privatistico, ovvero con onere a carico dell'utenza e non tramite voucher regionale (salvo future disposizioni legislative).
Per poter fruire invece del servizio A.d.i. con utilizzo delle risorse del Servizio Sanitario Regionale (voucher), rimane attiva in ogni caso la possibilità di attivazione attraverso la collobarazione Casa di Cura Villa Gemma (Ente da segnalare all'atto della scelta effettuata dall'utente).

## IL SERVIZIO

La Fondazione, attraverso un qualificato servizio di assistenza domiciliare, vuole concorrere al mantenimento e al miglioramento dello stato di salute dei cittadini in condizioni di fragilità e compromessi nell'autonomia, favorire la permanenza nel proprio contesto di vita di persone di qualunque età, affette da patologie croniche o acute trattabili a domicilio e perseguire, inoltre, l'obiettivo di mantenere e/o sviluppare l'autonomia dell'assistito, anche attraverso l'educazione e l'addestramento di familiari o collaboratori (caregiver) e la valorizzazione delle loro capacità assistenziali, promuovendo la conoscenza delle pratiche di cura.

## DESTINATARI

L' Assistenza Domiciliare Integrata è rivolta a persone fragili che simultaneamente:

- non sono autosufficienti, in modo parziale o totale, per un periodo di tempo limitato o permanente;
- hanno difficoltà/impossibilità a camminare e non possono essere accompagnate presso ambulatori sanitari;
- hanno una rete di aiuti familiari, parentali, di supporto;
- hanno bisogni sanitari e sociosanitari gestibili a domicilio e un ambiente di vita che consente di gestire l'assistenza necessaria, anche adeguando gli spazi e rimuovendo eventuali ostacoli o barriere.

## MODALITA' DI ATTIVAZIONE

*Il servizio A.d.i. con utilizzo del Voucher Regionale*, ossia con costo a carico del SSN, deve essere richiesto dal Medico/Pediatra di Famiglia (oppure medico responsabile della cronicità, o medico ospedaliero in caso di dimissione protetta)tramite ricettario regionale, riportante la prescrizione con indicazione di diagnosi e la motivazione/i della richiesta di A.d.i..

Il servizio viene attivato a seguito di richiesta presentata presso uno degli enti accreditati per l'erogazione del servizio A.d.i. (l'elenco sarà fornito dal proprio MMG/Pediatra) tra i quali, appunto, Casa di Cura Villa Gemma con la quale la Fondazione collabora in regime di accreditamento e contrattualizzazione (con Voucher Regionale).

*Per l'attivazione del servizio A.d.i. in regime privatistico* (ovvero senza l'utilizzo del voucher regionale e con totale costo a carico dell'utenza), è comunque sempre preferibile avere richiesta una prescrizione medica (non necessariamente con ricettario regionale) riportante diagnosi e motivazione/i per l'attivazione del servizio.

Accettata la richiesta (apposito modulo di istanza è disponibile sul sito internet della Fondazione www.beatalucia.it, oppure presso lo sportello di segreteria dell'Ente) e verificati i requisiti di accesso e l'assenza di eventuali incompatibilità, l'assistenza domiciliare integrata viene attivata a seguito della valutazione multidimensionale dei bisogni dell'utente da parte dell'équipe. La valutazione multidimensionale costituisce premessa per la definizione del progetto individuale di assistenza (P.I.) e del Piano di Assistenza Individuale (P.a.i).

L'équipe a seguito della valutazione infermieristica, medica, sociale (multidimensionale):

- definisce il tipo di Assistenza Domiciliare Integrata (profilo) più opportuno in accordo con l'utente e/o la famiglia e quindi la frequenza degli accessi e la tipologia degli stessi;
- assegna un valore economico (Voucher/costo utente) al profilo assegnato a seguito della valutazione.

## LA PRESA IN CARICO

La presa in carico dell'assistito da parte dell'ente erogatore prende avvio dalla valutazione e prevede:

- Il coinvogimento del M.m.g./P.d.f.;
- La definizione del Progetto di cura Integrato (P.I.) che può contemplare anche interventi in capo al Comune, ad altro Gestore (ad es. pazienti inseriti nei percorsi di cronicità);
- La definizione del Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.);
- L'individuazione del case manager, ossia di un operatore cui viene affidato il compito di assicurare il coordinamento dell'intero processo assistenziale;
- L'erogazione degli interventi coerenti con i bisogni rilevati e con il P.I.;
- Il monitoraggio continuo;
- La dimissione motivata dal servizio.

## TEMPI DELLA PRESA IN CARICO

La presa in carico (tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del P.A.I.) deve rispettare le seguenti tempistiche previste dalla normativa di settore:



- Le richieste non urgenti prevedono l'attivazione degli operatori entro 5 giorni lavorativi (con eccezione delle prestazioni di riabilitazione che possono essere attivate anche successivamente ai tre giorni);
- Le richieste urgenti segnalate dal medico/pediatra di famiglia o dall'ospedale attraverso l'invio della scheda di dimissione protetta, sono attivate entro 48 ore.
- Le prestazioni di riabilitazione richieste devono essere attivate entro 72 ore, in caso di dimissione ospedaliera a seguito di eventi acuti, per gli altri casi anche successivamente alle 72 ore, ma entro un massimo di 15 giorni effettivi.

## TIPOLOGIA DI SERVIZI EROGATI

I servizi erogabili, sono i seguenti:

- prestazioni occasionali o di breve durata (quali per es. il prelievo di sangue, la somministrazione di terapie, le medicazioni ecc.) di singole figure professionali;
- assistenza domiciliare pianificata, che comprende a sua volta:
  - interventi erogati da un solo operatore (es. Fisioterapista, Infermiere ecc.);
  - interventi erogati contemporaneamente da parte di più operatori tra quelli disponibili (Infermiere, Fisioterapista, Geriatra, Fisiatra, Psicologo, Educatore Professionale, Operatore Socio Sanitario) in base a quanto definito nel Piano di Assistenza Individuale.

Le prestazioni sono garantite dopo la stesura di un Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) che deve essere coerente con quanto emerso dalla valutazione dei bisogni ed inserito nel Progetto di cura Individuale (P.I.). Nel Piano assistenziale Individuale (P.A.I.), condiviso con l'assistito o con un familiare/caregiver, vengono indicati tutti gli interventi

assistenziali previsti. Il servizio domiciliare è garantito per 49 ore settimanali distribuite su sette giorni con orario dalle ore 8.00 alle ore 18.00, in base alla programmazione effettuata ed in ragione della risposta ai bisogni evidenziati nel P.A.I.
Per gli utenti in carico all'Ente viene assicurata la reperibilità telefonica dalle 9.00 alle 18.00 tutti i giorni della settimana.
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico istituito presso la segreteria della Fondazione, nella figura dell'incaricato per il servizio A.d.i., è operativo dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00 sette giorni su sette.
Negli orari in cui non è operativo il servizio di segreteria U.R.P. è individuato un incaricato per il servizio di accoglimento messaggi.
Gli operatori coinvolti nell'assistenza hanno cura di integrare i propri interventi e di trasferire le informazioni utili anche al Medico/al Pediatra di Famiglia dell'assistito e agli operatori del Servizio Sociale dei Comuni, qualora previsti, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.
Infine, si ricorda che ATS Brescia, attraverso i Distretti, è sempre presente, anche per rispondere a dubbi, necessità di informazioni.

## GLI OPERATORI DEL SERVIZIO A.D.I.

**A.S.A**. (Ausiliario Socio-Assistenziale): l'ASA è un operatore socio-assistenziale che interviene
per supplire alle carenze dell'utente nello svolgimento delle attività di vita quotidiana e lo aiuta nell'espletamento delle sue funzioni personali essenziali sapendosi integrare con altri operatori (D.C.R. n. lV/1267 del 28/02/1989 quale operatore dell'area sociale).

**Infermiere:** è una figura professionale che fra gli altri compiti identifica i bisogni di assistenza infermieristica della persona e della collettività e formula i relativi obiettivi (Decreto ministeriale 14settembre1994, n. 739).

**O.S.S.** (Operatore Socio Sanitario): favorisce il benessere e l'autonomia di 'coloro che vivono una condizione di difficoltà a casa, in ospedale o nelle strutture residenziali dove vivono. Per questo collabora con altri operatori professionali che lavorano in servizi -che si occupano di assistenza sanitaria e sociale (Legge 10 Agosto 2000, Ministero della Sanità).

**Psicologo**: Si occupa della diagnosi clinica e cura delle patologie dello sviluppo cognitivo ed affettivo-relazionale.

**Fisioterapista**, operatore sanitario che si occupa della diagnosi funzionale, stesura del progetto riabilitativo e del trattamento di disturbi del movimento di origine neuromuscolare.

**Fisiatra**: Medico specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione. Si occupa del trattamento di disabilità causata dalle diverse affezioni patologiche e/o dal dolore e presenta competenze specifiche in ambito neuromuscolare, osteoarticolare, cognitivo-relazionale, biomeccanico, ergonomico e psicologico.

**Geriatra**: Medico specialista in geriatria. Si occupa del trattamento di disabilità causate dalle diverse affezioni patologiche che si verificano nell'anziano, con l'obiettivo di ritardarne il declino funzionale e mentale, mantenendo al contempo l'autosufficienza e la miglior qualità di vita possibile.

**Assistente Sociale**: l'assistente sociale è un professionista che, agendo secondo i principi, le conoscenze ed i metodi specifici della professione svolge la propria attività nell'ambito della comunità, a favore di individui, gruppi e famiglie, per prevenire e risolvere situazioni di bisogno, aiutando gli individui nell'utilizzo personale e sociale delle risorse, organizzando e promuovendo interventi e servizi e adattandoli alle particolari situazioni di bisogno, con particolare attenzione alle esigenze di autonomia e responsabilità delle persone, in un'ottica di valorizzazione di tutte le risorse della comunità. La professione è al servizio delle persone, delle famiglie, dei gruppi, delle comunità e delle diverse aggregazioni sociali per contribuire al loro sviluppo; ne valorizza l'autonomia, la soggettività, la capacità di assunzione di responsabilità, li sostiene nell'uso delle risorse proprie e della società nel prevenire ed affrontare situazioni di bisogno o di disagio e nel promuovere ogni iniziativa atta a ridurre i rischi di emarginazione.

**Educatore professionale**: è l'operatore che in base ad una specifica preparazione di carattere teorico tecnico e pratico svolge la propria attività mediante la formulazione e la realizzazione di progetti educativi. Per lo sviluppo di tali progetti utilizza metodologie centrate sul rapporto interpersonale e svolge interventi mirati rivolti ai singoli e alle famiglie. Gli strumenti di cui si avvale sono relativi a metodologie di operatività psicologica, pedagogica educativa e di riabilitazione psicosociale.

**Responsabile Sanitario:** è la figura tecnica che si pone al vertice dei servizi sanitari della Fondazione, è il soggetto di riferimento e support dell'amministrazione nelle scelte strategiche ed organizzativo-gestionali. Tutela il benessere dell'utenza e la valorizzazione e la crescita professionale di tutti gli operatori dell'equipe.

## CRITERI DI DIMISSIONE

La dimissione dal servizio domiciliare con chiusura del Fascicolo Sanitario e Socio Assistenziale dell'utente avviene:

- per "conclusione" dell'assistenza in seguito al raggiungimento degli obiettivi assistenziali definiti nel P.I./P.A.I..
- in caso di volontà del cittadino di non avvalersi più del servizio
- in caso di cambio dell'erogatore da parte del paziente/famigliari
- per invio ad altra unità d'offerta/ricovero;
- per sospensione del P.A.I. superiori ai 15 giorni
- per invio ad altra unità d'offerta/ricovero
- per decesso

In caso di trasferimento del paziente ad altra unità di offerta viene assicurato il passaggio delle informazioni attraverso la consegna della scheda di dimissione/trasferimento compilata a cura dell'operatore tutor.

## COSTO DEL SERVIZIO A.D.I.

Come già evidenziato in premessa, il servizio A.d.i. erogato con voucher regionale consente di usufruire gratuitamente (secondo il profilo attribuito) delle prestazioni previste dal Piano di assistenza personalizzato.
Attualmente, la Fondazione eroga servizio A.d.i. con utilizzo di voucher esclusivamente attraverso la convenzione in essere con l'Ente accreditato ed a contratto Casa di Cura Villa Gemma per i territori di riferimento. Per tanto, l'utente che vorrà ricevere le prestazioni

del servizio dalla Fondazione con utilizzo del voucher dovrà scegliere l'ente accreditato ed a contratto Casa di Cura Villa Gemma.
E' però possibile, essendo la Fondazione ente accreditato dai primi mesi del 2018, attivare un servizio di Assistenza Domiciliare Integrata con costo a carico dell'utente stesso rivolgendosi direttamente alla Fondazione Beata Lucia Versa Dalumi O.n.l.u.s. attraverso la presentazione dell'istanza scaricabile direttamente dal sito della Fondazione (www.beatalucia.it) allegando preferibilmente la prescrizione medica.

## TARIFFE SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

| TIPOLOGIA PRESTAZIONI | PREZZO |
|---|---|
| Prestazione prelievi (o analoga) Infermieristica | € 15,00 |
| Prestazione Infermieristica | € 26,00 |
| Prestazione fisioterapica | € 26,00 |
| Prestazione O.S.S. | € 21,00 |
| Prestazione A.S.A. | € 18,50 |
| Prestazione fisiatra | € 140,00 |
| Prestazione geriatra | € 140,00 |

## VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

All'utente, o al suo familiare, verrà richiesta la compilazione di un questionario per la valutazione del grado di soddisfazione rispetto al servizio fruito.

## GESTIONE DEI RECLAMI

E' possibile presentare segnalazioni, di reclamo attraverso compilazione di apposito modulo consegnato al domicilio (si veda in allegato) all'atto dell'accesso unitamente al F.as.a.s. e scaricabile dal sito all'indirizzo. Alle segnalazioni scritte verrà data risposta entro 15 gg. dal ricevimento.

# MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Con Delibera n° 14 del 13.01.2014 il Consiglio di Amministrazione ha approvato il "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari della Fondazione" e con successiva Delibera n. 112 del 25/07/2017 ha disposto la determinazione delle modalità di calcolo del costo di produzione della documentazione da rilasciare in copia in caso di accoglimento richiesta di accesso ad atti amministrativi e sanitari, ai sensi dell'art 8 del Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari della Fondazione Beata Lucia Versa Dalumi O.n.l.u.s. di Bagolino.
Per quanto concerne il rilascio della documentazione sanitaria, sono legittimati all'accesso al F.as.a.s. o ad altri documenti di natura sanitaria:

- il titolare del F.as.s.a.s. stesso o di altra documentazione sanitaria, previa esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità;
- una persona diversa dal titolare, in possesso di delega e di documento di identità del delegante;
- gli eredi legittimi, previo accertamento del loro stato di erede, da provarsi anche con dichiarazione sostitutiva di certificazione, fatta in sede di sottoscrizione della richiesta, dalla quale risulti lo stato di erede legittimo;
- i genitori esercenti la potestà genitoriale;
- i tutori previa produzione di copia dell'atto di nomina;
- l'amministratore di sostegno (legge n. 6 del 9/1/04) previa produzione di copia del decreto di nomina del Giudice Tutelare;
- il medico di base che ha in cura il paziente, con esplicitazione nella richiesta di tale sua qualità (quale soggetto "titolare" ai sensi dell'art. 28 del D.lgs. 196/03 e s.m.) e dell'indispensabilità di accedere a tali documenti per la tutela dell'incolumità fisica e della salute del paziente, nonché mediante contestuale presentazione di documentazione idonea a dimostrare il consenso scritto dell'interessato;
- ogni altro soggetto previsto dalla normativa (Inps, Assicurazioni etc.)

Tali soggetti devono inoltrare specifica richiesta al Responsabile Sanitario della Fondazione comprovando la loro legittimazione, al fine di ottenere il rilascio dei documenti sanitari. Si precisa che nella richiesta deve essere chiaramente specificata la modalità del ritiro. Per ottenere copia della documentazione sanitaria è richiesto il rimborso dei costi di riproduzione secondo le modalità determinate dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

# LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA (ALLEGATO D DELLA D.G.R. 7/7435 DEL 14/12/2001).

## 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 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 personal sia pubblici che privati);
- Agenzie di informazione 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 quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.
Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- Il principio "di 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 l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

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

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

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione dl 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 Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

### *La persona anziana al centro di diritti e di doveri.*

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

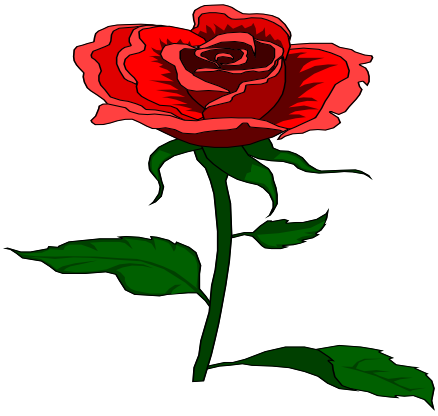
| La persona ha il diritto | La società e le istituzioni hanno il dovere |
|---|---|
| Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà. | Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica. |
| Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti. | Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione. |
| Di conservare la libertà di scegliere dove vivere. | Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato. |
| Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa. | Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero od il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione. |
| Di vivere con chi desidera. | Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione. |

| | |
|---|---|
| Di avere una vita di relazione. | Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione. |
| Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività. | Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo. |
| Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale. | Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani. |
| Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza. | Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana. |

### *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 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 ed agli URP è costituita da persone anziane.
E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio – sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

# CANTICO DI UN ANZIANO



Benedetti quelli che mi guardano con simpatia.

Benedetti quelli che comprendono il mio camminare stanco.

Benedetti quelli che parlano a voce alta per minimizzare la mia sordità

Benedetti quelli che stringono con calore le mie mani tremanti.

Benedetti quelli che si interessano della mia lontana giovinezza.

Benedetti quelli che non si stancano di ascoltare i miei discorsi già tante volte ripetuti.

Benedetti quelli che comprendono il mio bisogno di affetto.

Benedetti quelli che mi regalano frammenti del loro tempo.

Benedetti quelli che si ricordano della mia solitudine.

Benedetti quelli che mi sono vicini nella sofferenza.

Benedetti quelli che rallegrano gli ultimi giorni della mia vita.

Beati quelli che mi sono vicini nel momento del passaggio.

Quando entrerò nella vita senza fine mi ricorderò di loro presso il Signore Gesù.

**ALLEGATI:**

1. Modulo per la segnalazione dei disservizi e/o reclami R.S.A.
2. Modulo per la segnalazione dei reclami servizio A.d.i.
3. Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio A.d.i.
4. Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio ambulatoriale.
5. Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi resi in R.s.a.
6. Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio di Pasti caldi a domicilio.
7. Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio di prelievi sul territorio.
8. Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio di Rsa Aperta.

# Allegato 1) Modulo per la segnalazione dei disservizi e/o reclami R.S.A.

(n.b. Entro 15 gg verrà data risposta alle segnalazioni inoltrate)

MODULO PER SEGNALAZIONI SERVIZIO R.S.A.

COGNOME: _____

NOME: _____

INDIRIZZO:

_____

_____

_____

_____

OGGETTO DELLA

SEGNALAZIONE:_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

EVENTUALI SUGGERIMENTI: Si autorizza la Fondazione "Beata Lucia Versa Dalumi" O.n.l.u.s. di Bagolino al trattamento dei propri dati personali.

DATA: _____

# Allegato 2): Modulo per la segnalazione dei reclami servizio A.d.i.

(n.b. Entro 15 gg verrà data risposta alle segnalazioni inoltrate)

**SERVIZIO A.D.I.**
**ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA**
**Modulo di segnalazione di reclamo**

Il/la_____sottoscritto/a_____

utente Adi ☐ familiare utente Adi ☐ (indicare il grado di parentela)

_____del signor/signora_____

**segnala quanto segue:**

| |
|---|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

Data _____ Firma _____

Recapito Telefonico

_____

# Allegato 3): Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio A.d.i

Assistenza Domiciliare

Fondazione Beata Lucia Versa Dalumi O.N.L.U.S.

Gentile Signora/Signore,
il questionario che Le chiediamo di compilare ha lo scopo di farci capire se l'assistenza domiciliare che Le è stata fornita (A.d.i.) ha risposto alle Sue attese, oppure se poteva essere fatto di più. Le Sue risposte serviranno a migliorare il servizio, adeguandolo ai bisogni ed alle aspettative delle persone che lo utilizzano. Le chiediamo di mettere un segno sulla risposta che le sembra più adatta.
Nel ringraziarLa della cortese collaborazione, La informiamo che i risultati della presente indagine verranno inseriti in una banca dati in modo assolutamente anonimo. Potrà richiedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Fondazione scrivente che i risultati complessivi siano messi a Sua disposizione.

**1) Il questionario viene compilato:**
□ Dall'assistito
□ Con l'aiuto di familiari e conoscenti
□ Da un familiare
□ Con l'aiuto di un operatore

**Età** _____
**Sesso** □ maschio □ femmina
**Nazionalità** _____
**Scolarità** _____

**2) Da chi è stato informato circa la possibilità di usufruire del servizio di Adi?**
□ Medico
□ Assistente Sociale
□ Amico
□ Personale della Fondazione Beata Lucia Versa Dalumi O.n.l.u.s.
□ Altro: _____

**3) Come giudica il percorso (burocratico e tempistico) per avere l'attivazione dell' Adi?**
□ Per nulla soddisfatto
□ Poco soddisfatto
□ Abbastanza soddisfatto
□ Molto soddisfatto

**4) E' soddisfatto delle informazioni che riceve da chi svolge in casa Sua le prestazioni A.d.i. e del rapporto che si è venuto a creare con questa figura?**
□ Per nulla soddisfatto
□ Poco soddisfatto
□ Abbastanza soddisfatto
□ Molto soddisfatto

**5) Indichi cortesemente quali professionisti sono intervenuti a casa Sua (anche più risposte)**
□ Infermiere
□ Fisioterapista
□ Medico specialista
□ Altro professionista: Quale?_____

**6) Dal punto di vista pratico l'infermiere ha soddisfatto le Sue esigenze?**
□ Per nulla soddisfatto
□ Poco soddisfatto
□Abbastanza soddisfatto
□ Molto soddisfatto

**7) Dal punto di vista pratico il fisioterapista ha soddisfatto le Sue esigenze?**
□ Per nulla soddisfatto
□ Poco soddisfatto
□ Abbastanza soddisfatto
□ Molto soddisfatto

**8) Dal punto di vista pratico il medico specialista del servizio, ha soddisfatto le Sue esigenze?**
□ Per nulla soddisfatto
□ Poco soddisfatto
□ Abbastanza soddisfatto
□ Molto soddisfatto

**9) Dal punto di vista pratico l'altro professionista indicato ha soddisfatto le Sue esigenze? (vedi domanda 3)**
□ Per nulla soddisfatto
□ Poco soddisfatto
□ Abbastanza soddisfatto
□ Molto soddisfatto

**10) Come valuta la tempestività del servizio nella gestione dei problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza?**
□ Per nulla soddisfatto
□ Poco soddisfatto
□ Abbastanza soddisfatto
□ Molto soddisfatto

**11) In assenza dell'assistenza ricevuta avrebbe dovuto lasciare il Suo domicilio? Nel caso di risposta affermativa indichi dove avrebbe potuto ricevere le cure di cui aveva bisogno (Ospedale, Casa di Riposo, Domicilio di Amici, …)**
□ No
□ Si _____

**12) Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio di ricevuto?**
□ Per nulla soddisfatto
□ Poco soddisfatto
□ Abbastanza soddisfatto
□ Molto soddisfatto

**13)Indicate eventuali difficoltà che avete incontrato (esempio; tempi di attesa, scarse informazioni, difficoltà nel contattare gli operatori, etc.) o eventuali ossernazioni/suggerimenti**
_____
_____
_____
_____

**Data** _____/_____/_____ **Firma (facoltativa)** _____

# Allegato 4): Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio degli Ambulatori Polispecialistici

REV. Anno 2018



Fondazione Beata Lucia
Versa Dalumi O.N.L.U.S.

**Gentile Sig.ra/Sig.**

Il nostro obiettivo è proporre un servizio sempre più efficiente. Per questo motivo abbiamo bisogno della Sua collaborazione per avere suggerimenti e opinioni che ci permettano di migliorare ulteriormente la qualità delle prestazioni erogate. La invitiamo a compilare il seguente questionario e La ringraziamo per la collaborazione.
**La informiamo che il questionario è in forma anonima.**

**Data** .....

**Chi Le ha consigliato di rivolgersi al nostro Poliambulatorio? (barrare con X )**

- ☐ Il suo medico curante
- ☐ Un medico specialista
- ☐ Un conoscente
- ☐ Un nostro operatore
- ☐ Altro (sito ufficiale, motori di ricerca..)

**Indicare la tipologia di prestazione di cui si è usufruito, barrando con X**

**Visita specialistica**

- ☐ FISIATRICA
- ☐ ORTOPEDICA
- ☐ CARDIOLOGICA
- ☐ ENDOCRINOLOGICA
- ☐ DIABETOLOGICA
- ☐ NEUROLOGICA
- ☐ PSICHIATRICA
- ☐ GINECOLOGICA
- ☐ PEDIATRICA
- ☐ MEDICINA INTERNA
- ☐ DERMATOLOGICA
- ☐ OTORINOLARINGOIATRICA
- ☐ GERIATRICA

**Consulenza professionisti**

- ☐ SEDUTA PSICOTERAPIA
- ☐ CONSULENZA NUTRIZIONALE
- ☐ MEDICINA RIABILITATIVA (**fisioterapia**)

**Diagnostica per immagini**

- ☐ ECOCOLOR DOPPLER
- ☐ ECOGRAFIA
- ☐ ECOCARDIOGRAFIA

**Altro**, specificare :

---

---

---

**Quanto è soddisfatto dei seguenti servizi?**

**1.Accessibilità, confort e pulizia degli ambienti.**

- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Molto soddisfatto

**2.Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/alla accettazione, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)**

- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Molto soddisfatto

**3.Tempo di attesa dalla prenotazione alla data di prestazione**

- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Molto soddisfatto

**4.Attenzione ricevuta dal personale amministrativo in front-office all'accesso (disponibilità, sollecitudine, professionalità)**

- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Molto soddisfatto

**5.Puntualità inizio prestazione rispetto l'orario previsto.**

- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Soddisfatto

REV. Anno 2018

**6.Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia, disponibilità, professionalità)**

Poco soddisfatto
Soddisfatto
Molto soddisfatto

**7.Chiarezza e facilità di comprensione delle informazioni e delle spiegazioni CLINICHE ricevute**

Poco soddisfatto
Soddisfatto
Molto soddisfatto

**8.Rispetto della riservatezza personale**

Poco soddisfatto
Soddisfatto
Molto soddisfatto

**9.Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio?**

Poco soddisfatto
Soddisfatto
Molto soddisfatto

**10.Consiglierebbe ad altri questo Poliambulatorio?**

Sì, certamente
Non sono sicuro
No, perché

.....
.....
.....

**11.Cosa, secondo Lei, potrebbe essere migliorato o cambiato?**

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Via Alberto Lombardi,5 - 25072 Bagolino BS
Tel. 0365.99107 - Fax 0365.99483
P.IVA 00726360985 - Cod Fisc. 87000170172
fondazione@beatalucia.it

Fondazione Beata Lucia
Versa Dalumi O.N.L.U.S.

## "Aiutaci a crescere"



# Questionario di gradimento Ambulatori Polispecialistici

Rev. marzo 2019

# Allegato 5) Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi resi in R.s.a.

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI OFFERTI
## DA COMPILARSI A CURA DEI SIGNORI OSPITI

Gentile ospite, Le chiediamo cortesemente di compilare questo breve questionario al fine di poter contribuire al miglioramento dei servizi offerti da questo Ente.
Il questionario è anonimo e per la compilazione è sufficiente apporre una crocetta nella casella corrispondente alla Vostra scelta.
La ringraziamo anticipatamente per la collaborazione.

| ***Che cosa pensa rispetto a:*** | ***Molto soddisfatto*** | ***Soddisfatto*** | ***Un po' insoddisfatto*** | ***Molto insoddisfatto*** | ***Note*** |
|---|---|---|---|---|---|
| E' soddisfatto dell'assistenza sanitaria e della competenza professionale mostrata dal personale medico? | | | | | |
| E' soddisfatto della cortesia, attenzione e disponibilità mostrate dai medici del reparto? | | | | | |
| E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici, in termini di chiarezza e di comprensione? | | | | | |
| E' soddisfatto dell'assistenza sanitaria e della competenza professionale mostrata dal personale infermieristico? | | | | | |
| E' soddisfatto della cortesia, attenzione e disponibilità mostrate dagli infermieri del reparto? | | | | | |
| E' soddisfatto delle informazioni ricevute dagli infermieri, in termini di chiarezza e di comprensione? | | | | | |
| E' soddisfatto del servizio socio-assistenziale e della competenza professionale mostrata dal personale di assistenza (Operatori A.s.a – O.s.s. )? | | | | | |
| E' soddisfatto della cortesia, attenzione e disponibilità mostrate dagli Operatori socio assistenziali di reparto? | | | | | |
| Servizio di animazione: è soddisfatto dal tipo e frequenza delle attività ricreative proposte dalla Casa? | | | | | |
| E' soddisfatto della cortesia, attenzione e disponibilità mostrate dagli Animatori della Casa? | | | | | |
| E' soddisfatto degli interventi educativi e di animazione realizzati (inclusi progetti e gite?) | | | | | |
| Servizio di fisioterapia: è soddisfatto dal tipo e frequenza delle attività fisioterapiche e riabilitative proposte? | | | | | |
| E' soddisfatto della cortesia, attenzione e disponibilità mostrate dal personale | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| fisioterapico della Casa? | | | | | |
| Servizio amministrativo: è soddisfatto del servizio offerto? | | | | | |
| E' soddisfatto della cortesia, attenzione e disponibilità mostrate dal personale amministrativo della Casa? | | | | | |
| Servizio religioso: ritiene che le Sue esigenze spirituali vengano soddisfatte? | | | | | |
| Relazioni umane nel reparto: è soddisfatto della qualità generale dei rapporti instaurati con gli altri ospiti e della possibilità di dialogo offerta? | | | | | |
| E' soddisfatto delle cure igieniche garantite? | | | | | |
| E' soddisfatto della qualità del cibo? | | | | | |
| E' soddisfatto della quantità del cibo ricevuta? | | | | | |
| Orario pasti: è soddisfatto della quantità di tempo dedicata al pasto? | | | | | |
| Orario pasti: è soddisfatto degli orari di pranzo e di cena, oppure vorrebbe mangiare più tardi o più presto? | | | | | |
| Ambiente e comfort: è soddisfatto dell'arredamento e dello spazio della propria camera da letto? | | | | | |
| Ambiente e comfort: è soddisfatto dell'arredamento e degli spazi dedicati alle zone comuni? | | | | | |
| E' soddisfatto della pulizia nel reparto (camere e spazi comuni)? | | | | | |
| E' soddisfatto della pulizia dei servizi igienici? | | | | | |
| E' soddisfatto del servizio di lavanderia? | | | | | |
| Orari di accesso alla struttura: ritiene siano compatibili e corrispondenti alle Sue esigenze? | | | | | |
| Esprima una valutazione complessiva del grado di soddisfazione della sua permanenza. | | | | | |

DATA DI COMPILAZIONE _____

INDICARE, SE POSSIBILE, ANCHE IL REPARTO DI APPARTENENZA (Terra S. Giuseppe; 1 S. Giuseppe; 1 S. Maria; 2 S. Maria; 3 S.Maria) _____

# Allegato 6): Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio di Pasti caldi a domicilio.




## ESITI QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SERVIZIO PASTI CALDI A DOMICILIO

Gentile utente, Le chiediamo cortesemente di compilare questo breve questionario al fine di poter contribuire al miglioramento dei servizi offerti da questo Ente.
Il questionario è anonimo e per la compilazione è sufficiente apporre una crocetta nella casella corrispondente alla Sua scelta.
La preghiamo volerlo restituire consegnandolo ai volontari incaricati della distribuzione dei pasti.
La ringraziamo anticipatamente per la collaborazione.

| ***Che cosa pensa rispetto a:*** | Molto soddisfatto | Soddisfatto | Un po' insoddisfatto | Molto insoddisfatto | Nessuna risposta |
|---|---|---|---|---|---|
| E' soddisfatto dell'orario dei pasti? | | | | | |
| I vassoi termici mantengono un'adeguata temperatura? | | | | | |
| E' soddisfatto della qualità dei pasti? | | | | | |
| E' soddisfatto della quantità del cibo? | | | | | |
| E' soddisfatto della varietà dei pasti? | | | | | |
| E' soddisfatto della cortesia dimostrata dai volontari che consegnano i pasti? | | | | | |
| E' soddisfatto dell'organizzazione del servizio, in termini di tempi di risposta alla richiesta di attivazione dello stesso? | | | | | |
| E' soddisfatto, complessivamente, della qualità del servizio erogato? | | | | | |

NOTE:

_____

_____

_____

_____

## Allegato 7 ): Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio di Prelievi sul Territorio

Rev. 0 - Anno 2018



Fondazione Beata Lucia
Versa Dalumi O.N.L.U.S.

**Gentile Sig.ra/Sig.**

Il nostro obiettivo è proporre un servizio sempre più efficiente. Per questo motivo abbiamo bisogno della Sua collaborazione per avere suggerimenti e opinioni che ci permettano di migliorare ulteriormente la qualità delle prestazioni erogate. La invitiamo a compilare il seguente questionario e La ringraziamo per la collaborazione.
**La informiamo che il questionario è in forma anonima.**

**Data** .....

**INFORMAZIONI GENERALI (barrare con X )**

Sesso: ☐ M ☐ F

Età: ☐ ≤ 18 ☐ tra 18 e 40 ☐ tra 40 e 50 ☐ tra 50 e 65 ☐ oltre 65

Professione: ☐ studente ☐ impiegato ☐ casalinga ☐ dirigente/libero professionista ☐ pensionato ☐ altro

Prestazione: ☐ prelievo ematico ☐ tampone ☐ consegna campione ☐ altro esame

Provenienza: ☐ Lombardia ☐ altra Regione

**COME GIUDICA I SEGUENTI ASPETTI?**

**1) Cortesia e competenza del personale di accettazione amministrativa**
☐ Poco soddisfatto
☐ Soddisfatto
☐ Molto soddisfatto

**2) Tempo di attesa per accettazione amministrativa**
☐ Poco soddisfatto
☐ Soddisfatto
☐ Molto soddisfatto

**3) Completezza e chiarezza delle informazioni**
☐ Poco soddisfatto
☐ Soddisfatto
☐ Molto soddisfatto

**4) Tempo di attesa in sala d'aspetto**
☐ Poco soddisfatto
☐ Soddisfatto
☐ Molto soddisfatto

**5) Competenza e professionalità del personale sanitario (infermiere)**
☐ Poco soddisfatto
☐ Soddisfatto
☐ Molto soddisfatto

**6) Chiarezza nelle informazioni e disponibilità del personale sanitario (infermiere)**
☐ Poco soddisfatto
☐ Soddisfatto
☐ Molto soddisfatto

**7) Pulizia e confort della sala d'attesa**
☐ Poco soddisfatto
☐ Soddisfatto
☐ Molto soddisfatto

**8) Pulizia e confort dell'ambulatorio dei prelievi**
☐ Poco soddisfatto
☐ Soddisfatto
☐ Molto soddisfatto

**9) Comodità di data e orario di ritiro del referto**
☐ Poco soddisfatto
☐ Soddisfatto
☐ Molto soddisfatto

**10) Giorni ed orari di apertura del punto prelievi**
☐ Poco soddisfatto
☐ Soddisfatto
☐ Molto soddisfatto

**11) Rispetto della privacy**
☐ Poco soddisfatto
☐ Soddisfatto
☐ Molto soddisfatto

**12) Qualità complessiva del servizio offerto**
☐ Poco soddisfatto
☐ Soddisfatto
☐ Molto soddisfatto

**13) Consiglierebbe ad altri questo Punto Prelievi?**

☐ Sì, certamente
☐ No, non sono sicuro
☐ No, perché

.....
.....

.....
.....

.....
.....

**14) Consigli, suggerimenti, proposte**

.....
.....

.....
.....

.....
.....



Fondazione Beata Lucia
Versa Dalumi O.N.L.U.S.

# “Aiutaci a crescere”



# Questionario di gradimento Servizio Prelievi

via Alberto Lombardi,5 - 25072 Bagolino BS
Tel. 0365.99107 - Fax 0365.99483

Rev. marzo 2019

# Allegato 8): Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio di Rsa Aperta



Gentile Signora/Signore,
il questionario che Le chiediamo di compilare ha lo scopo di farci capire se l'assistenza che Le è stata fornita attraverso il servizio di Rsa Aperta, ha risposto alle Sue attese, oppure se poteva essere fatto di più. Le Sue risposte serviranno a migliorare il servizio, adeguandolo ai bisogni ed alle aspettative delle persone che lo utilizzano. Le chiediamo di mettere un segno sulla risposta che le sembra più adatta.
Nel ringraziarLa della cortese collaborazione, La informiamo che i risultati della presente indagine verranno inseriti in una banca dati in modo assolutamente anonimo. Potrà richiedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Fondazione scrivente che i risultati complessivi siano messi a Sua disposizione.

**Il questionario viene compilato**

☐ Dall'assistito
☐ dall'assistito Con l'aiuto di familiari/conoscenti
☐ Dal Care Manager
☐ Altro _____

**Età** _____
**Sesso** ☐ maschio ☐ femmina
**Nazionalità** _____
**Scolarità** _____

**1. Il servizio le è stato presentato da:**
☐ Medico di Medicina Generale
☐ Assistente Sociale
☐ Amici o Conoscenti
☐ Operatore della Fondazione Beata Lucia Versa Dalumi O.n.l.u.s.
☐ Altro: _____

**2. Ritiene che le informazioni date per l'attivazione del servizio e il procedimento (burocratico e tempistico) per la sua attivazione siano stati nel complesso:**
☐ Insufficienti
☐ Sufficienti
☐ Buoni
☐ Ottimi

**3. Il personale ha saputo costruire con l'utente e la famiglia/caregiver relazioni:**
☐ Insufficienti
☐ Sufficienti
☐ Buone
☐ Ottime

**4. Il personale ha saputo rispondere alle sue esigenze in modo:**
☐ Insufficiente
☐ Sufficiente
☐ Buono
☐ Ottimo

**5. Ritiene che il personale abbia operato con serietà e professionalità:**
☐ Insufficiente
☐ Sufficiente
☐ Buona
☐ Ottima

**6. Indichi cortesemente quali professionisti si sono occupati dell'assistenza (anche più risposte):**

□ Infermiere
□ Fisioterapista
□ Educatore, Animatore, Psicologo
□ Altro professionista: Quale?_____

**7. Ritiene che il servizio le sia stato:**

☐ Per nulla utile
☐ Poco utile
☐ Abbastanza utile
☐ Molto utile

**8. Complessivamente ritiene che il servizio abbia supportato, seppur temporaneamente la famiglia/caregiver costituendo un valido sostegno alleggerendo il carico derivante dall'assistenza?**

☐ Per nulla
☐ Poco
☐ Abbastanza
☐ Molto

**9. Complessivamente rispetto al servizio si ritiene:**

☐ Poco soddisfatto
☐ Abbastanza soddisfatto
☐ Soddisfatto
☐ Molto soddisfatto

**10)Indicate eventuali commenti relativamente alle difficoltà che avete incontrato (esempio; tempi di attesa, scarse informazioni, difficoltà nel contattare gli operatori, etc.) o suggerimenti:**

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

**Data** _____/_____/_____ **Firma (facoltativa)** _____