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 DEL RESIDENTE 29
CRITERI DI FORMAZIONE/GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA. 31
STRUMENTI E MODALITA' PER LA TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE 34
ORARI DI APERTURA E MODALITA' DI ACCESSO DELLA R.S.A. 35
POSSIBILITA' DI VISITE GUIDATE ALLA R.S.A. 37
ASPETTI ECONOMICI: IL COSTO DELLA RETTA DELLA R.S.A. 37
MODALITA' DI RILASCIO DELLA DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI PER GLI UTENTI DELLA R.S.A. 38
MODALITA' DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DELLA R.S.A. E DEI LORO CAREGIVER 39
LA R.S.A. COME UNITA' DI OFFERTA NON RESIDENZIALE 39
LA FONDAZIONE E GLI AMBULATORI POLISPECIALISTICI 43
LA FONDAZIONE ED IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (A.D.I.) 45
MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA 51
LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA 52
CARTA DEI SERVIZI ED EMERGENZA COVID-19 55
CANTICO DI UN ANZIANO 56

ALLEGATO 1) MODULO PER LA SEGNALAZIONE DEI DISSERVIZI E/O RECLAMI R.S.A. 58
ALLEGATO 2): MODULO PER LA SEGNALAZIONE DEI RECLAMI SERVIZIO A.D.I. 59
ALLEGATO 3): QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO A.D.I 60
ALLEGATO 4): QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DEGLI AMBULATORI POLISPECIALISTICI 62
ALLEGATO 5) QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI RESI IN R.S.A. 64
ALLEGATO 6): QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI PASTI CALDI A DOMICILIO. 66
Allegato 7): Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio di Rsa Aperta 67

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.
- DM 77/2022 Modelli e Standard per lo sviluppo dell'assistenza territoriale nel SSN
- 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
- D.G.R. 2672 del 16/12/2019
- D.G.R. 6867 del 02/08/2022
- D.G.R. 7758 del 28/12/2022
- D.G.R. 430 del 12/06/2023
- D.G.R. 1511 del 13/12/2023
- D.G.R. 1827 DEL 31/01/2024

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, assistenziale e sanitaria ed ha inteso adottare la propria CARTA DEI SERVIZI quale elemento di qualità e di trasparenza rispetto al cittadino.

Nel corso dell'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 degli 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 del residente; 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 residenti 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 alil residente 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 accreditati. 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 30 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 altra tipologia.
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 Cure Domiciliari(ex 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 residenti 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, i servizi generali comuni e la farmacia interna della R.s.a. Da qui si accede direttamente al primo piano della Residenza S. Giuseppe attraverso un tunnel di collegamento.

SECONDO PIANO – Accoglie il nucleo da 30 p.l. dedicato a malati di Alzheimer e costituito da 20 camere doppie con relativo bagno. 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 (postazione controllo), il bagno assistito, soggiorno con radio e televisione. Il nucleo è poi dotato di un'ampia sala da pranzo, di un locale per attività ludico-creative e palestra di piano ed infine di una medicheria/locale servizio controllo.

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 dei residenti. 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 ai residenti, gli uffici amministrativi e la sala Presidenza.
Da questo reparto si accede, mediante un "tunnel vetrato" di collegamento, alla Residenza Santa Maria Crocifissa di Rosa.

PIANO PRIMO (piano 1) – accoglie 34 residenti 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.

Sulla fascia perimetrale degli edifici, passando per una graziosa piazzetta con fontana, zona relax e di incontro, si sviluppa un giardino sensoriale molto ampio, con percorsi dedicati all'orto-terapia, al ritiro spirituale, con vista panoramica sull'abitato e sulle montagne circostanti e con angoli di sosta e dedicati agli incontri che prosegue su vari livelli fino a raggiungere la parte più a nord della Fondazione.

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 attualmente 4 eletti dal Consiglio Comunale ed uno nominato dal Parroco pro-tempore.
Con Decreto n. 477 del 04/02/2020 del Presidente della Regione è stato approvato il nuovo Statuto della Fondazione, modificato con Delibera del C.D.A. n. 129 del 16/07/2019 ai fini dell'adeguamento del 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.. Il nuovo art.8 prevede che la futura composizione del C.D.A. sia composta da 2 membri nominati dal Consiglio Comunale, 2 dal Parroco-pro tempore e 1 dall'A.v.i.s. - sezione di Bagolino.
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.
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
Vicedirettore
Responsabile Sanitario
Medici di struttura
Medici specialisti e consulenze specialistiche diverse (tecnico audioprotesista e logopedista)
Assistente Sociale
C.s.s.a. – Responsabile Servizi sul Territorio
C.s.s.a – Responsabile del Servizio di R.s.a.
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 e Operatori Socio Assistenziali
Equipe operatori igiene ambientale
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, Dgr 7769/2018, 1046 del 17/12/2018 e Dgr 2637 del 16/12/2019, Dgr 1827/2024).

Per gli Ambulatori polispecialistici:

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

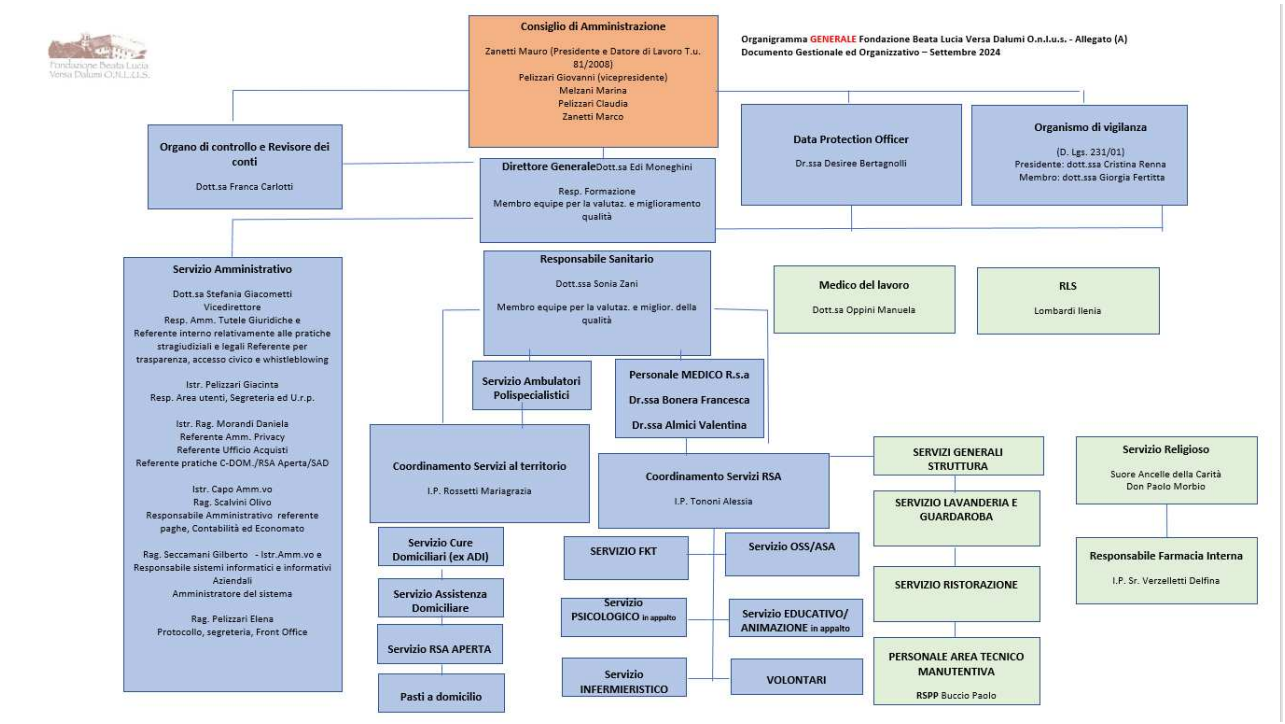
Il personale sopra evidenziato nell'organico ha un rapporto con la Fondazione basato su contratti di dipendenza, ovvero libero professionale, ovvero convenzionato. Il personale a standard impiegato svolge la propria attività al di fuori dell'orario di servizio erogato per la R.s.a..

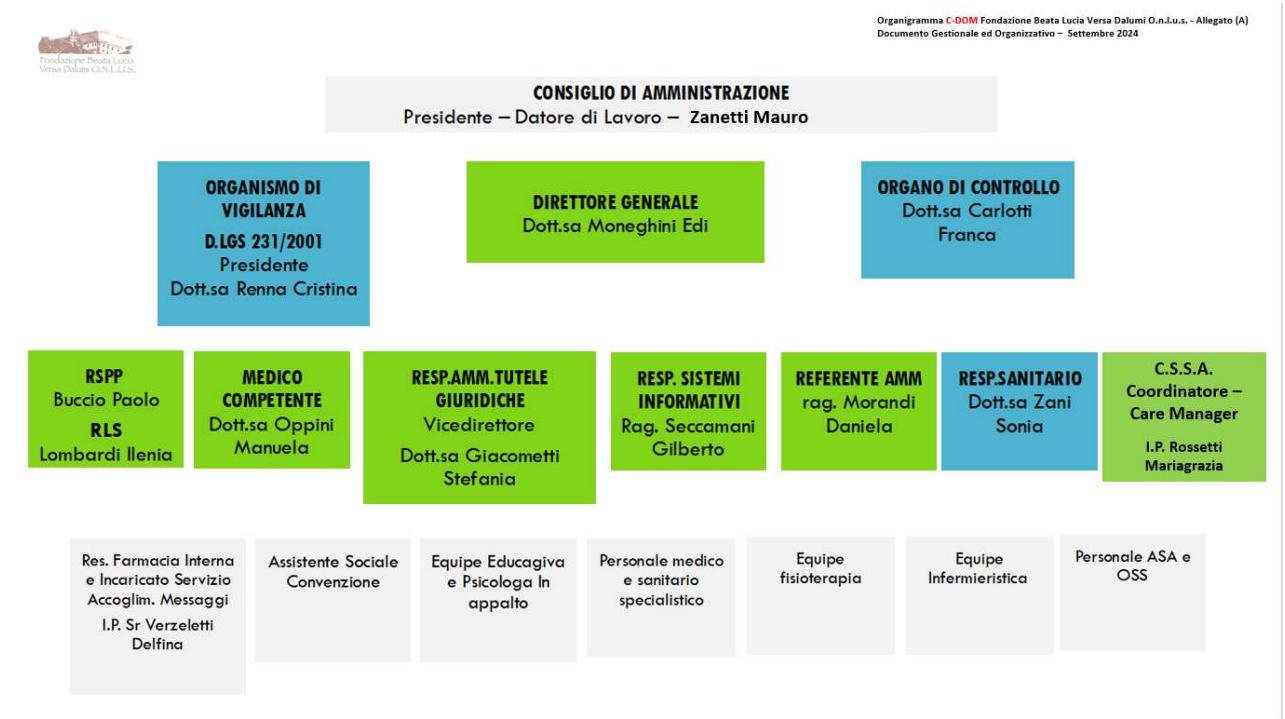
Per il servizio C-DOM:

Direttore generale
Vicedirettore
Responsabile Sanitario Servizio C-DOM
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 C-DOM

Il personale sopra evidenziato nell'organico ha un rapporto con la Fondazione basato su contratti di dipendenza, ovvero libero professionale, ovvero convenzionato. Il personale a standard 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. 2 dello Statuto il quale riporta: La Fondazione non ha scopo di lucro e ha come obiettivo esclusivo il perseguimento di finalità assistenziali, sociali, sanitarie e solidaristiche, attraverso lo svolgimento di attività di interesse generale, ai sensi dell'articolo 5 del decreto legislativo n.117 del 2017 finalizzate a sostenere e a rafforzare la tutela della salute e la cultura della prevenzione presso la popolazione.
Per il raggiungimento di tali finalità, la Fondazione si propone di svolgere attività di interesse generale aventi per oggetto ai sensi dell'articolo 5 del decreto legislativo n.117 del 2017:
a) interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, e interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni;
b) interventi e prestazioni sanitarie;
c) prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni;
d) educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché' le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;
e) interventi di tutela e valorizzazione del patrimonio culturale e del paesaggio, ai sensi del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, e successive modificazioni;
f) organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale di cui al presente articolo;
g) servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui all'articolo 2, comma 4, del decreto legislativo recante revisione della disciplina in materia di impresa sociale, di cui all'articolo 1, comma 2, lettera c), della legge 6 giugno 2016, n. 106
h) alloggio sociale, ai sensi del decreto del Ministero delle infrastrutture del 22 aprile 2008, e successive modificazioni, nonché ogni altra attività di carattere residenziale temporaneo diretta a soddisfare bisogni sociali, sanitari, culturali, formativi o lavorativi.

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 residenti, 110 dei quali accolti su posti letto accreditati e contrattualizzati con il S.s.n. e 10 accolti su posti letto accreditati ma in regime di "solvenza", per i quali la Fondazione non percepisce alcun contributo ordinario in conto spesa sanitaria.
La Fondazione ospita un Nucleo Alzheimer di trenta posti letto, protetto e dedicato a residenti affetti da questa speciale patologia. Il Nucleo è riconosciuto con provvedimento regionale nel 1995. La Fondazione 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 alil residente 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 adeguato il 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 data 11/07/2019 il C.d.a. ha provveduto alla nomina del Responsabile della protezione dei Dati (D.P.O.).

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.

Con il D.lgs. 24/2023 è stata introdotta la nuova disciplina in materia di whistleblowing, che ha comportato la revisione della procedura in essere e l'adozione di specifico Regolamento. La Fondazione ha adottato un canale di segnalazione tramite piattaforma informatizzata, accessibile dal seguente link https://beatalucia.wb.teseoerm.com/#/
Tutte le informazioni sono contenute nella sezione Trasparenza – Whistleblowing del sito internet www.beatalucia.it.

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

La R.s.a. garantisce ai residenti 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 i residenti 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 del residente 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 compleanno personalizzato per ciascun residente, 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 dei residenti 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 il residente 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 il residente 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. I residenti 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 i residenti, 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 residenti 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 dei residenti accolti. La realizzazione di un orto, la cura dello stesso e la raccolta dei frutti derivanti, ha coinvolto moltissimi residenti (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 è realizzata all'interno della residenza attraverso l'adozione di alcuni animali domestici (tra essi canarini, cocorite, criceto etc.) con buona soddisfazione da parte degli utenti. Particolare soddisfazione in termini di risultati e benefici, l'attività svolta in collaborazione con alcune associazioni cinofile specializzate nella terapia dell'animale. L'utilizzo del cane addestrato con l'anziano istituzionalizzato riesce a raggiungere tasti profondi dell'emotività.
Progetto di movimento in musica: introdotta nel 2019 per la prima volta attraverso una collaborazione tra figure diverse (fisioterapista ed esperto di danza) ha riscontrato un significativo successo tra i nostri residenti. Negli ultimi anni, infatti, molti studi internazionali hanno testato i benefici della danza sugli anziani, sia a livello fisico che mentale. Il ballo è una ginnastica dolce che stimola il tono muscolare e quindi aumenta la forza, la resistenza e la flessibilità.

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 di residenti 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 dai residenti 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. I residenti 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 e si inserisce in una serie di interventi coordinati in un'ottica di Gentle Care e terapie non farmacologiche.
L'animatore/educatore svolge un importante ruolo riguardo alla demenza di Alzheimer. Attraverso un'accurata osservazione del residente, 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 di residenti, promuovendo il dialogo tra animatore-ospite e tra i residenti stessi. La lettura permette di rilassare e divertire il residente 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 i residenti, 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 il residente; a tal proposito l'animazione durante l'anno invita i vari cori della zona, i quali gratuitamente si esibiscono donando ai residenti 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. I residenti 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 residenti, 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 residenti 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 i residenti 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 i residenti 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 HACCP (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; Latte parz. Scremato (gr 250) oppure 1 yogurt magro; Tre fette biscottate integrali oppure 50 gr di pane integrale
Spuntino	Frutta fresca oppure 25 gr di crackers integrali
Pranzo ***Primi Piatti***	Gr 120 di legumi secchi (fagioli, ceci, lenticchie, fave, piselli) almeno tre volte la settimana Gr 40 pasta o riso con 60 gr di legumi secchi, oppure, Gr 60 di pasta o riso con gr 250 di verdura (broccoli, verza, funghi, cavolfiore, ecc.), oppur Gr 200 minestrone con gr 30 di legumi e gr 30 di pasta o riso, oppure, Gr 80 di pasta o riso (non più di una volta la settimana).
Pranzo ***Secondi piatti***	Gr 150 carne (qualsiasi tipo, ma solo parte magra), oppure, Gr 50 prosciutto crudo, speck o bresaola, parte magra, oppure, Gr 150 pesce fresco o surgelato, o gr 80 tonno sott'olio sgocciolato (almeno 2 volte la settimana), oppure 2 uova o gr 80 di formaggio, o gr 150 di mozzarella, o gr 150 di ricotta (non più di due volte la settimana); Insalate a volontà; Gr 100 pane integrale; 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; Gr. 250 verdura cotta; Gr. 70 pane integrale; 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 i residenti 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 ai residenti 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 e 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 e RIABILITAZIONE MOTORIA

Il servizio di fisioterapia e riabilitazione motoria comprende tutte le attività volte al mantenimento, al recupero dove è possibile ed al miglioramento delle funzioni motorie e delle autonomie fisiche dei residenti. L'attività di fisioterapia per i residenti della Fondazione viene svolta da personale terapista coordinato dal medico fisiatra. L'attività di fisioterapia rivolta ai 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, Strumentazione per Onde d'urto radiali, Ionoforesi, Elettroforesi, Lampada infrarossi, Tens, Magnetoterapia e Tecar terapia.

Importante novità introdotta nell'autunno del 2019 che è andata ad arricchire l'equipe fisioterapica ed il servizio riabilitativo offerto ai residenti è l'introduzione della figura dell'esperto in scienze motorie. Proprio per la diversa formazione ricevuta in ambito universitario, infatti, il laureato in scienze motorie riesce ad inserirsi in modo ottimale nelle attività svolte sia dal servizio fisioterapico, sia dal servizio educativo ed animativo della R.s.a., attraverso progetti di "Risveglio muscolare" quotidiani ed affiancandosi in modo proattivo alle due equipe.

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'ordine). Responsabile dei servizi erogati è il Coordinatore del Servizio di R.s.a.. Le attività infermieristiche sono diversificate e rilevabili dai piani di lavoro a seconda delle patologie dei residenti 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:

- medico responsabile della struttura, cui è anche attribuita la Responsabilità sanitaria
- medici di struttura
- medico fisiatra
- medico neurologo
- medico cardiologo
- medico geriatra
- medico psichiatra
- nutrizionista
- 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:

- Ortopedico
- Ginecologo
- Tecnico audioprotesista
- Logopedista
- Psicologo
- Chirurgo vascolare
- Epatologo ed ecografista
- Oculista e ortottico
- Pneumologo

La R.s.a ed il SERVIZIO AMMINISTRATIVO
Il servizio amministrativo è effettuato da sei persone impiegate (alcune a tempo pieno ed altre part-time). Responsabile dello staff amministrativo è il Direttore Generale ed è coadiuvato nel suo incarico dal Vicedirettore. 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 al dettato 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 dei residenti, sia le divise degli operatori, nonché la biancheria piana, tende, coperte etc. Tutti gli indumenti dei residenti sono contrassegnati e personalizzati per essere facilmente riconoscibili.

La R.s.a. ed il SERVIZIO IGIENE E PULIZIA DEGLI AMBIENTI
Personale dedicato si occupa della sanificazione degli ambienti di degenza e degli spazi comuni secondo precise procedure e linee guida.

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 dei residenti, 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 del residente.

La R.s.a. ed il SERVIZIO TELEFONICO
I residenti possono ricevere telefonate dall'esterno, che vengono deviate dal centralino al reparto di appartenenza. Possono inoltre effettuare, a pagamento, telefonate esterne.
E' attivo su richiesta ed in accordo con il servizio di animazione, un servizio di videochiamata per i famigliari più lontani che volessero comunicare con i propri congiunti residenti della R.s.a..

La R.s.a ed il SERVIZIO DI TRASPORTO

Nel caso in cui il residente 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 che può farsi carico di tale compito (senza costi amministrativi aggiuntivi). Il costo del trasporto è a carico dell'utente ed è da regolarsi direttamente con il responsabile del servizio di trasporto medesimo. Per eventuali trasporti e/o accompagnamenti di residenti 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, il residente può effettuare movimentazioni (prelievi, versamenti, pagamenti etc.), con rilascio da parte dell'Ufficio di apposita ricevuta sottoscritta dalil residente stesso. Esiste ed è utilizzato specifico software per le attività di gestione del denaro ai residenti.

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 dei residenti.
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
I residenti 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).

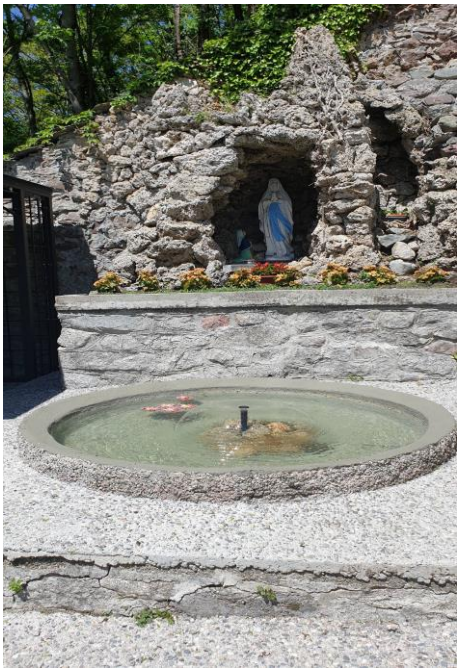
La R.s.a. ed il SERVIZIO BAR e RISTORO
All'interno della R.s.a. sono presenti due punti di ristoro con distributori di bevande calde e fredde e di alcuni generi alimentari a pagamento, a disposizione di famigliari e visitatori.

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 dei residenti 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 DEL RESIDENTE

La giornata nella R.s.a inizia con la sveglia alle ore 6.30. Gli operatori socio assistenziali provvedono all'alzata dei residenti non autosufficienti, alla successiva igiene personale, al cambio della 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, i residenti 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. I residenti 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 i residenti 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 i residenti possono intrattenersi nei giardini della Fondazione 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 i residenti nella preparazione per trascorrere serenamente la notte.

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

Criteri di presa in carico, di formazione/gestione delle liste d'attesa

L'inserimento di una persona anziana è un processo delicato, per l'anziano che ne è direttamente coinvolto e per i famigliari, soprattutto quelli più vicini ed impegnati nell'accudimento. Questo evento ha inevitabilmente un impatto su dimensioni emotive (ansie, preoccupazioni), pratiche (riorganizzare la propria vita in funzione della nuova condizione) e materiali (ad esempio il costo della retta di degenza).
Il percorso di accesso di una persona anziana in RSA prevede diverse fasi e coinvolge diversi attori (l'anziano, il famigliare, il contesto di vita più ampio), ciascuno dei quali esprime una propria consapevolezza e punto di vista rispetto alla scelta della RSA. A ciò si aggiungono, integrandosi, le valutazioni dell'équipe chiamata a valutare la situazione per accertare l'idoneità all'ingresso e l'équipe della RSA che accoglierà l'anziano. Consapevole di queste premesse la Fondazione ha predisposto specifica procedura per la gestione dell'accoglienza e, a seguire, della presa in carico in RSA dell'anziano e della sua famiglia.

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) è operativo e costantemente aggiornato.
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 del residente 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 e sociali 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 accreditati (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, previa prestazione di idonea garanzia all'adempimento delle obbligazioni contrattuali. Contestualmente alla proposta viene trasmesso all'interessato il contratto che dovrà essere restituito sottoscritto, in caso di accettazione, entro il termine di 24 ore dalla trasmissione.
In caso di mancata restituzione del contratto compilato e sottoscritto entro il suddetto termine di 24 ore, la proposta di ingresso si riterrà rifiutata.
L'ingresso dovrà avvenire, previo adempimento delle obbligazioni di pagamento del deposito cauzionale anticipato nonché della retta del mese in corso (e/o, ove necessario, presentazione di documentazione attestante l'impegno di spesa di ente pubblico o altra garanzia), non più tardi di 48 ore dalla sottoscrizione del contratto di ingresso. Nel caso in

cui, per particolari esigenze del familiare o dell'ospite stesso 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 mediante consegna di copia sottoscritta del contratto entro 24 ore dalla comunicazione di disponibilità, si configura come rinuncia all'ammissione e prevede un abbattimento del punteggio assegnato in lista di 5 punti.
Qualora intercorrano dei giorni dalla decorrenza contrattuale al momento in cui si verifica l'accesso effettivo in struttura, è richiesto il pagamento di una quota aggiuntiva alla retta giornaliera 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 della sottoscrizione del contratto e prima dell'ingresso dell'ospite in Struttura, il versamento di un deposito cauzionale fruttifero pari all'importo di € 2.500, deposito che verrà restituito alla dimissione dell'ospite decurtato di eventuali somme ancora dovute all'Ente a titolo di rette o spese varie.
Il mancato versamento della somma dovuta a titolo di deposito cauzionale precedentemente all'ingresso dell'ospite e comunque entro 48 ore dalla sottoscrizione del contratto, comporterà la risoluzione automatica del contratto di ingresso.
Parimenti anche il mancato versamento della retta del mese in corso, - al momento della sottoscrizione del contratto - precedentemente all'ingresso dell'ospite e comunque entro 48 ore dalla sottoscrizione del contratto, comporterà la risoluzione automatica del contratto di ingresso.
La retta di degenza è da pagarsi anticipatamente entro il giorno 10 di ciascun mese.
Si precisa inoltre che gli eventuali periodi di assenza correlati a ricoveri ospedalieri o rientri in famiglia saranno conteggiati come periodi di presenza effettiva ai fini del calcolo della retta di degenza dovuta.
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.

Criteri di dimissione

Una volta entrato il residente, l'amministrazione ha facoltà di revocare il ricovero nel caso il residente 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).
In ogni caso ed in qualunque momento l'amministrazione, su proposta del Responsabile Sanitario, potrà disporre immediatamente la procedura di dimissione del residente 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 del residente o dei suoi famigliari fossero tali da non permettere l'erogazione della dovuta assistenza o presentassero pericoli o rischi per gli altri residenti (in caso di dimissione per motivi sanitari).
Il residente o suo famigliare di riferimento ha facoltà di chiedere il trasferimento/dimissione al proprio domicilio o ad altre strutture, previo preavviso scritto da comunicarsi almeno sette giorni prima della data prevista.
In caso di eventuale dimissione del residente 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; in caso diverso, la Fondazione sarà costretta ad addebitare il mancato preavviso.
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.

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 i residenti 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 i residenti, i familiari, gli operatori ed il personale medico, sanitario e specialistico, al fine dell'esposizione dei progetti e verifica dei risultati raggiunti.
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 del residente all'interno della struttura di accoglienza, mettendo in atto ogni modalità al fine di garantire il massimo rispetto delle esigenze socio-assistenziali del residente stesso.

ORARI DI APERTURA E MODALITA' DI ACCESSO DELLA R.S.A.

Premessa
In conformità alla normativa vigente alla data odierna, l'accesso dei visitatori alle strutture residenziali sociosanitarie e socioassistenziali è consentito alle seguenti condizioni:

- ✓ Utilizzo di strumenti di protezione delle vie respiratorie sino al 30/06/2024;

La Fondazione ha il dovere di garantire l'accesso ai visitatori accertandosi di rispettare le indicazioni sopra riportate.

- ORARIO VISITE ESTERNE

L'accesso alla R.s.a. dall'esterno per visite a parenti, amici o conoscenti è di norma consentito dalle 8,00 alle 20,00. Si richiede, ad ogni modo, la collaborazione affinché non venga arrecato disturbo alla tranquillità ed al riposo dei residenti, 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 18.00; il sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.12

- ORARIO DI RICEVIMENTO

PRESIDENTE: su appuntamento da richiedere in segreteria;

DIRETTORE E VICEDIRETTORE: su appuntamento da richiedere in segreteria;

RESPONS. SANITARIO: su appuntamento da richiedere in segreteria;

MEDICI DI STRUTTURA: su appuntamento da richiedere in segreteria;

COORDINATORI: su appuntamento da richiedere in segreteria;

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

CRITERI DI ACCOGLIENZA E POSSIBILITA' DI VISITE GUIDATE ALLA R.S.A.

E' possibile effettuare visite nella nostra struttura con la guida del Coordinatore di R.s.a, 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. 2.3, recita: *"Nel perseguimento delle proprie finalità, la Fondazione si propone di operare a favore di persone svantaggiate ed in condizioni di particolare fragilità dando priorità ai soggetti residenti nel comune di Bagolino ed 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 i residenti 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 ai residenti 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 2024

	Non autosufficienti totali	**Nucleo Alzheimer**
RESIDENTI	€ 49,97	€ 52,01
NON RESIDENTI	€ 55,00	€ 57,07
RESIDENTI "SOLVENTI"	€ 71,34	
NON RES. "SOLVENTI"	€ 76,21	

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 (i residenti 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 dei residenti della R.s.a. con liberi professionisti (i residenti 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

Il costo di prenotazione e riserva del posto letto è dovuto esclusivamente in relazione ai giorni di "mancato accesso" dalla data di decorrenza del contratto di ingresso ed in aggiunta alla retta giornaliera, ed è stabilito con delibera del CDA e pubblicato sul sito internet della Fondazione.

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 ai residenti 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 residenti 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 residenti, 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.
E' 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 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 20 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. e Misura Rsa Aperta, 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 per un massimo di 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, D.g.r. 1046 del 17/12/2018 e D.g.r. 2072 del 16/12/2019 e s.m.i 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, 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. – C-dom 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.

Fondazione Brescia Solidale è capofila dell'associazione Temporanea di scopo "Centro Servizi Salute" cui aderiscono enti del servizio socio sanitario capillarmente distribuiti sul territorio di Brescia città e provincia. Ciò garantisce prossimità al cittadino e una rete diffusa di strutture che in modo integrato possono garantire al cittadino un'ampia filiera di servizi per il tramite delle strutture partecipanti al nuovo modello di presa in carico del paziente. Fondazione Beata Lucia Versa Dalumi è parte della suddetta Associazione temporanea di scopo 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 (comunicazione del 14/11/2008 prot. n.0159832), 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.
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 dell'ufficio amministrativo sotto la supervisione 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.
Numerose ed in crescita sono le attività sanitarie ad oggi attivate presso la struttura poliambulatoriale:

Neurologia	Oculistica
Geriatria	Fisiatria e Fisioterapia
Audio-protesica	Ortopedia
Medicina Interna	Diagnosi ecografiche
Pneumologia e Medicina interna	Cardiologia
Ginecologia e Ostetricia	
Psicologia	
Chirurgia vascolare	
Psichiatria	

Nell'ambito dell'attività ambulatoriale, il servizio fisioterapico aperto al pubblico nell'anno 2003, 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 (ex A.D.I.) C-DOM

PREMESSA

Servizio erogato dalla Fondazione per i territori di Bagolino, Anfo e Ponte Caffaro. sin dall'ottobre 2006 attraverso l'attivazione e l'utilizzo del Voucher sanitario sulla base di specifiche convenzioni/società con Enti Gestori (pubblici e privati) diversi accreditati ed a contratto operativi sul territorio.
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.
Dalla metà di ottobre 2020 la Fondazione ha stipulato contratto per il servizio C-DOM in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Regionale lombardo e quindi per l'utenza è possibile usufruire delle prestazioni senza oneri aggiuntivi a carico proprio. E' in ogni caso sempre possibile per il cittadino richiedere il servizio in regime privatistico con onere a carico dell'utenza e non tramite voucher regionale.

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

Il servizio C-DOM è rivolto 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 C-dom 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 C-DOM.

Il servizio viene attivato a seguito di richiesta presentata presso uno degli enti accreditati per l'erogazione del servizio C-DOM (l'elenco sarà fornito dal proprio MMG/Pediatra) tra i quali, appunto la Fondazione (con Voucher Regionale).

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, il servizio Cure Domiciliari viene attivato 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 Servizio di Cure Domiciliari (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.
In riferimento al servizio Cure Domiciliari, l'attività amministrativa è garantita per 5 giorni alla settimana (dal lunedì al venerdì) dalle 09.00 alle 18.00, con ricezione di telefonate al numero 0365/99107 e apertura della sede su appuntamento.
L'attività sanitaria è garantita per 5 giorni a settimana (da lunedì a venerdì) per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o monoprofessionali e per 7 giorni per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate. E' prevista possibilità per gli assistiti di accoglimento dei messaggi tramite segreteria telefonica negli orari di chiusura dell'attività amministrativa.
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 C-DOM.

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.

Qualora l'utente non possegga i requisiti per accedere al servizio C-DOM erogato con voucher regionale, è possibile richiedere la prestazione attraverso il servizio in regime privatistico, come di seguito indicato.

SERVIZIO A.D. IN REGIME PRIVATISTICO

Per l'attivazione del servizio di Assistenza Domiciliare 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.

COSTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Come già evidenziato in premessa, il servizio di Assistenza Domiciliare erogato con voucher regionale consente di usufruire gratuitamente (secondo il profilo attribuito) delle prestazioni previste dal Piano di assistenza personalizzato.
Per tanto, l'utente che vorrà ricevere le prestazioni del servizio dalla Fondazione con utilizzo del voucher dovrà scegliere la stessa quale ente accreditato ed a contratto.

E' in ogni caso possibile attivare un servizio di Assistenza Domiciliare 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

TIPOLOGIA PRESTAZIONI	PREZZO
Prestazione infermieristica prelievo materiale biologico e analoghe	€ 15,00/accesso
Prestazione Infermieristica complessa	€ 26,00 /accesso
Prestazione fisioterapica	€ 28,00/accesso
Prestazione O.S.S.	€ 21,00 /accesso
Prestazione A.S.A.	€ 18,50/accesso
Prestazione fisiatra	€ 100,00/accesso
Prestazione geriatra	€ 140,00/accesso

Prestazione geriatrica di controllo	€ 110,00/accesso
Prestazioni Psicologiche	€ 35,00/accesso
Prestazioni Educative	€ 26,00/accesso

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 apposito atto amministrativo, il Consiglio di Amministrazione ha approvato il "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari della Fondazione" e 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.a.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.

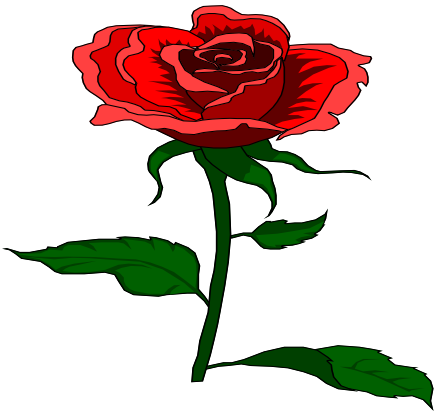
La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della 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 C-DOM.
3. Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio C-DOM.
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 C-DOM

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

SERVIZIO C-DOM
CURE DOMICILIARI
Modulo di segnalazione di reclamo

Il/la_____sottoscritto/a_____

utente C-DOM ☐ familiare utente C-DOM ☐ (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 C-DOM

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 (C-DOM) 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 Cure Domiciliari?
□ 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 del servizio Cure Domiciliari?
□ Per nulla soddisfatto
□ Poco soddisfatto
□ Abbastanza soddisfatto
□ Molto soddisfatto

4) E' soddisfatto delle informazioni che riceve da chi svolge in casa Sua le prestazioni C-DOM 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 2020

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
- ☐ GINECOLOGICA
- ☐ MEDICINA INTERNA
- ☐ UROLOGICA
- ☐ CHIRURGIA VASCOLARE
- ☐ OCULISTICA
- ☐ GERIATRICA
- ☐ LOGOPEDISTICA
- ☐ PNEUMOLOGICA

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
- ☐ Molto soddisfatto

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

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 RESIDENTI DELLA CASA

Gentile Residente, 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, se lo desidera, potrà contare sull'aiuto di Jasmine.

La ringraziamo anticipatamente per la collaborazione.

Che cosa pensa rispetto a:	***Molto soddisfatto***	***Soddisfatto***	***Parzialmente insoddisfatto***	***Molto insoddisfatto***	***Note***
È soddisfatto della cortesia, attenzione e disponibilità mostrate dai medici?					
È soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici, in termini di chiarezza e di comprensione?					
È soddisfatto della cortesia, attenzione e disponibilità mostrate dagli infermieri?					
È soddisfatto delle informazioni ricevute dagli infermieri, in termini di chiarezza e di comprensione?					
È soddisfatto della cortesia, attenzione e disponibilità mostrate dagli Operatori socio assistenziali?					
È soddisfatto del servizio socio-assistenziale e della competenza professionale mostrata dal personale di assistenza (Operatori A.s.a – O.s.s.)?					
È soddisfatto dal tipo di proposte del servizio animativo/ educativo (progetti, gite) e frequenza delle esperienze?					
È soddisfatto della cortesia, attenzione e disponibilità mostrate dagli Animatori/Educatori della Casa?					
È soddisfatto dal tipo e frequenza delle attività fisioterapiche e riabilitative proposte?					
È soddisfatto della cortesia, attenzione e disponibilità mostrate dal personale fisioterapico della Casa?					
È soddisfatto dalle risposte ricevute dal servizio amministrativo?					
È soddisfatto della cortesia, attenzione e disponibilità mostrate dal personale amministrativo della Casa?					
Ritiene adeguata alle sue esigenze la					

presenza dei religiosi? (lasci pure la risposta vuota in caso questo servizio non sia di suo interesse)					
Relazioni umane nelle comunità: è soddisfatto della qualità generale dei rapporti instaurati con gli altri residenti?					
È soddisfatto delle cure igieniche personali garantite?					
È soddisfatto della qualità del cibo?					
È 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?					
È soddisfatto della pulizia nelle comunità (camere e spazi comuni)?					
È soddisfatto della pulizia dei servizi igienici?					
È soddisfatto del servizio di lavanderia?					

QUALI DESIDERI HA RISPETTO ALLA SUA VITA NELLA CASA?

DATA DI COMPILAZIONE _____

COMUNITA' 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	Parzialmente 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 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)** _____