



FONDAZIONE BRUNO PARI di OSTIANO ONLUS

C.F.: 80004330199 - P.IVA.: 00870300191

Via G.B. Rosa n. 42 - 26032 Ostiano (CR)

Tel. 0372 856233 - Fax 0372 840107

E-mail: amministrazione@brunopari.it

Pec: amministrazione@pec.ospedaleostiano.it - Sito internet: www.brunopari.it

CARTA DEI SERVIZI

Chi siamo, cosa offriamo, a chi



SOMMARIO

CAPITOLO 1

Notizie generali
Come raggiungere la Fondazione
Organi della Fondazione
Mission
Principi e valori di riferimento
Organizzazione/Organigramma

CAPITOLO 2

SERVIZI OFFERTI

La Residenza Sanitaria Assistenziale - R.S.A.

L'accesso in R.S.A.
Accoglienza in R.S.A.
Retta
Dimissioni - recesso - trasferimenti
Servizi offerti agli Ospiti
Giornata tipo dell'Ospite
Il Volontariato
Orari di entrata e di uscita degli Ospiti e di
visite dei familiari

Centro Diurno Integrato "Smeraldo"

Dove si trova
A chi si rivolge
Accesso al servizio
Accoglienza in C.D.I.
Dimissioni - recesso - trasferimenti
Servizi offerti agli Utenti
Il Volontariato
Informazioni e visite
Personale addetto
Giornata tipo dell'Utente
Retta

Alloggi Protetti per Anziani - Mini

Alloggi Protetti - M.A.P.

Dove si trovano
Descrizione mini alloggio
A chi si rivolgono e finalità del servizio
Accesso al servizio
Dimissioni
Servizi offerti
Orari di entrata e di uscita degli Ospiti e di
visite dei familiari
Informazioni e visite
Retta

Assistenza Domiciliare Integrata - Cure Domiciliari

Definizione
Prestazioni
Finalità
Destinatari
Attivazione della presa in carico
Dimissioni
Personale addetto
Articolazione nel tempo
Tempi di attivazione del servizio

Servizi offerti per l'utenza esterna

Diritti e doveri del cittadino
Fisioterapia
Prelievi del sangue
Servizio di custode sociale

Servizi alla persona

S.A.D.
R.S.A. Aperta

CAPITOLO 3

Ufficio Relazioni con il pubblico e
Assistente Sociale
Diritti degli Utenti e reclami
Carta dei diritti della persona anziana
La persona anziana al centro dei diritti e
dei doveri

CAPITOLO 4

Impegni e programmi
Donazioni e lasciti
Come contattare la Fondazione
Rispetto delle disposizioni in materia di
accesso di cui alla L. n. 241/1990 e alla
L.R. n. 1/2012

Allegati

Tariffario
Questionario soddisfazione Ospiti R.S.A. -
Utenti C.D.I. - Ospiti M.A.P. - Utenza
servizi alla persona - Utenza Fisioterapia
per esterni - Utenza Servizio prelievi
Modulo di reclamo o suggerimento
Menù

NON SOLO ANNI ALLA VITA, MA VITA AGLI ANNI

LA PERSONA AL CENTRO

Gent.le Sig./Sig.ra

La Carta dei Servizi della Fondazione vuole essere una testimonianza dei principi che ispirano il lavoro quotidiano di amministratori ed operatori della Fondazione, delle regole della vita comunitaria e degli obiettivi che intendiamo perseguire, delle modalità organizzative dei servizi offerti, delle caratteristiche della struttura e degli ambienti.

È anche un utile strumento per raccogliere i vostri suggerimenti perché crediamo che la collaborazione ed il punto di vista di Ospiti/Utenti e Caregiver sia fondamentale per migliorare i servizi offerti e raggiungere una migliore risposta alle aspettative e bisogni individuali.

Con l'occasione Vi chiediamo altresì la giusta sensibilità nel valutare l'attività svolta nei servizi che vengono erogati, nel rispetto di tutti coloro che con dedizione vi prestano la propria opera e sono impegnati a diverso titolo nell'assistenza.

Mi è gradita l'occasione per porgerLe cordiali saluti.

IL PRESIDENTE
Cav. Rag. Coppola Marco

Ascolto - *Il nostro modo di operare è strutturato su un atteggiamento attivo per raccogliere stimoli, suggerimenti, desideri e aspettative dei nostri interlocutori*

Qualità - *Operiamo garantendo qualità a tutti i livelli*

Innovazione - *Ricerchiamo soluzioni sempre migliori in grado di rispondere alle esigenze dei nostri Ospiti e Utenti*

Integrazione con il territorio - *Siamo consapevoli che la Comunità nella quale operiamo rappresenta una ricchezza da coinvolgere nel nostro agire*

PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE

Capitolo 1

NOTIZIE GENERALI

La Fondazione Bruno Pari di Ostiano ONLUS fu fondata sotto la denominazione di “Ospedale Civico”, nel Comune di Ostiano, nell’anno 1600, dalla pietà generosa di un certo Bulone Giacobbe e successivamente accresciuta da altri benefattori fino ad oggi, elencati in una apposita iscrizione esistente nell’ingresso della struttura.

Nel 1907, su progetto dell’ingegnere cremonese Ettore Signori, terminò la costruzione di un nuovo Ospedale, concepito per essere all’altezza dei tempi per igiene e decoro. La funzione di Ospedale continuò negli anni fino a tempi molto recenti (anni ‘58 – 60), compreso il pronto soccorso.

Nell’anno 2003 l’O.P. Ospedale Civile Casa di Riposo di Ostiano ha trasformato la propria personalità giuridica a seguito della Legge di riforma (Legge Regionale n. 1/2003) passando da I.P.A.B. ad Azienda di Servizi alla Persona. Nell’anno 2016, con D.G.R. n. 6084 del 29/12/2016, è stata deliberata la trasformazione dell’Azienda di Servizi alla Persona Bruno Pari in Fondazione di diritto privato denominata “FONDAZIONE BRUNO PARI di OSTIANO ONLUS”.

L’Istituto ha come finalità l’assistenza ai cittadini anziani sia in regime di ricovero presso la R.S.A., C.D.I. e M.A.P. che in regime di domiciliarità.

Il ricovero in R.S.A. risulta determinante in presenza di plurime patologie funzionali e cronico degenerative che necessitano, contemporaneamente, di un intervento clinico sanitario e di un intervento assistenziale continuativo. Inoltre eroga altri servizi al territorio: servizio fisioterapia, servizio prelievi, servizio pasti a domicilio, servizio Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.), servizio di RSA Aperta, servizio di assistenza domiciliare (S.A.D.).

COME RAGGIUNGERE LA FONDAZIONE

La Fondazione Bruno Pari di Ostiano ONLUS, è ubicata in Via G.B. Rosa, n. 42, a Ostiano, con comodo parcheggio annesso, non lontana dal centro del paese e facilmente raggiungibile a piedi dalla fermata dell’autobus di linea. Il Comune di Ostiano si trova a circa 25 km dalla città di Cremona, lungo la statale Cremona/Mantova. A circa 10 km è presente l’uscita del casello autostradale Pontevico/Robecco d’Oglio, lungo l’autostrada A21 (Torino/Piacenza/Brescia). Uscendo seguire la direzione Alfianello, successivamente Pralboino e poi per Ostiano.

ORGANI DELLA FONDAZIONE

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione, attualmente composto da cinque membri:

Cav. Coppola Marco	Presidente
Prina Simonetta	Vice Presidente
Feroldi Giovanna	Consigliere
Gelmini Manuel	Consigliere
Stagnati Daniele	Consigliere

Lo staff dirigenziale è composto dal Direttore Generale e dal Direttore Sanitario.

Revisore Legale: Rag. Manara Federico

MISSION

La Fondazione Bruno Pari di Ostiano ONLUS persegue finalità di rilevanza sociale e socio-sanitaria, alberghiera e riabilitativa, ed ha lo scopo di offrire assistenza nei confronti di persone anziane in

stato di non autosufficienza. Inoltre svolge la propria attività sociale, socio-sanitaria e sanitaria di natura domiciliare, territoriale, residenziale e ambulatoriale, alberghiera e riabilitativa, a favore dei soggetti fragili del proprio territorio. Oltre alle succitate prestazioni, la Fondazione eroga servizi e prestazioni di assistenza socio-sanitaria in regime domiciliare a beneficio di persone anziane e non, in condizioni di indigenza e a rischio di emarginazione sociale.

PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO

I principi e valori che ispirano l’organizzazione del servizio e l’erogazione delle prestazioni, nonché i rapporti con il cittadino, rispettano la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, in particolare:

Uguaglianza: i Cittadini/Utenti non possono essere soggetti a nessuna discriminazione per sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. L’uguaglianza dei cittadini non è intesa solamente come uniformità ma è sempre salvaguardata l’individualità del singolo Ospite/Utente.

Continuità: l’organizzazione garantisce la continuità e regolarità delle prestazioni mediante la predisposizione di appositi turni.

Imparzialità: nell’erogazione del servizio gli Operatori garantiscono agli Utenti imparzialità e neutralità.

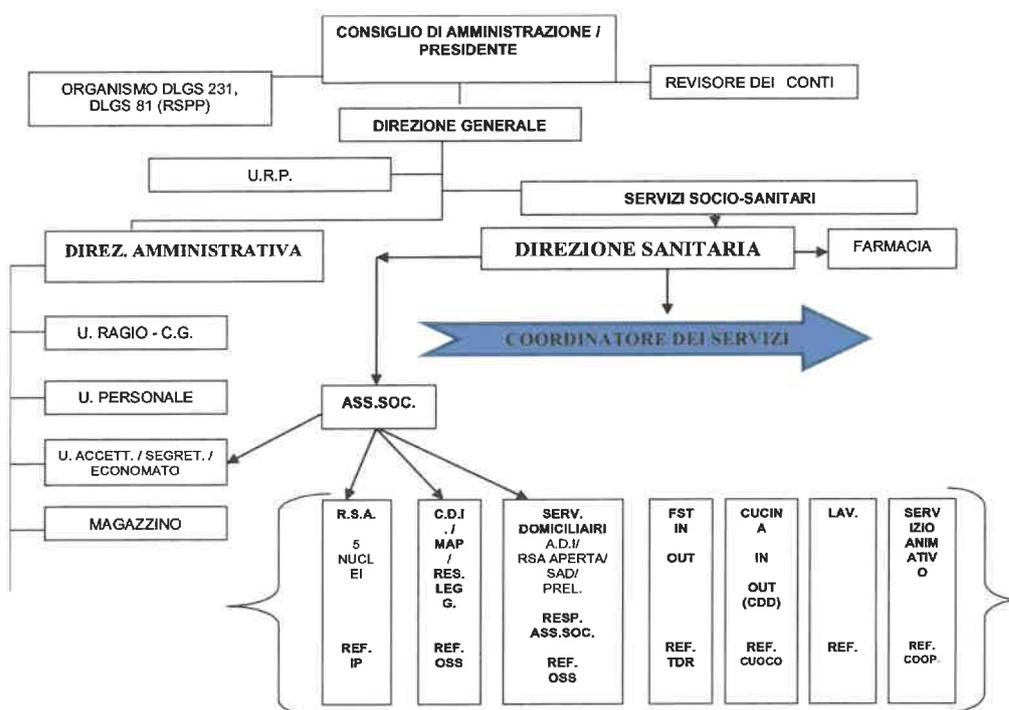
Efficacia, efficienza, economicità: costante è la ricerca per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una sempre migliore qualità.

Partecipazione: l’Ospite/Utente ha il diritto di contribuire e partecipare al miglioramento della qualità dei servizi offerti, mediante critiche, osservazioni e suggerimenti. Inoltre il Cittadino/Utente ha il diritto di poter accedere a tutte le informazioni che lo riguardano in possesso della Fondazione, ai sensi della legislazione vigente.

Libertà di scelta: viene garantito all’Ospite/Utente il rispetto del diritto di scelta, nei limiti consentiti dalla legge vigente.

Responsabilità: gli Operatori garantiscono senso di responsabilità nei confronti del Cittadino/Utente, dell’Ente e della comunità sociale.

ORGANIZZAZIONE/ORGANIGRAMMA



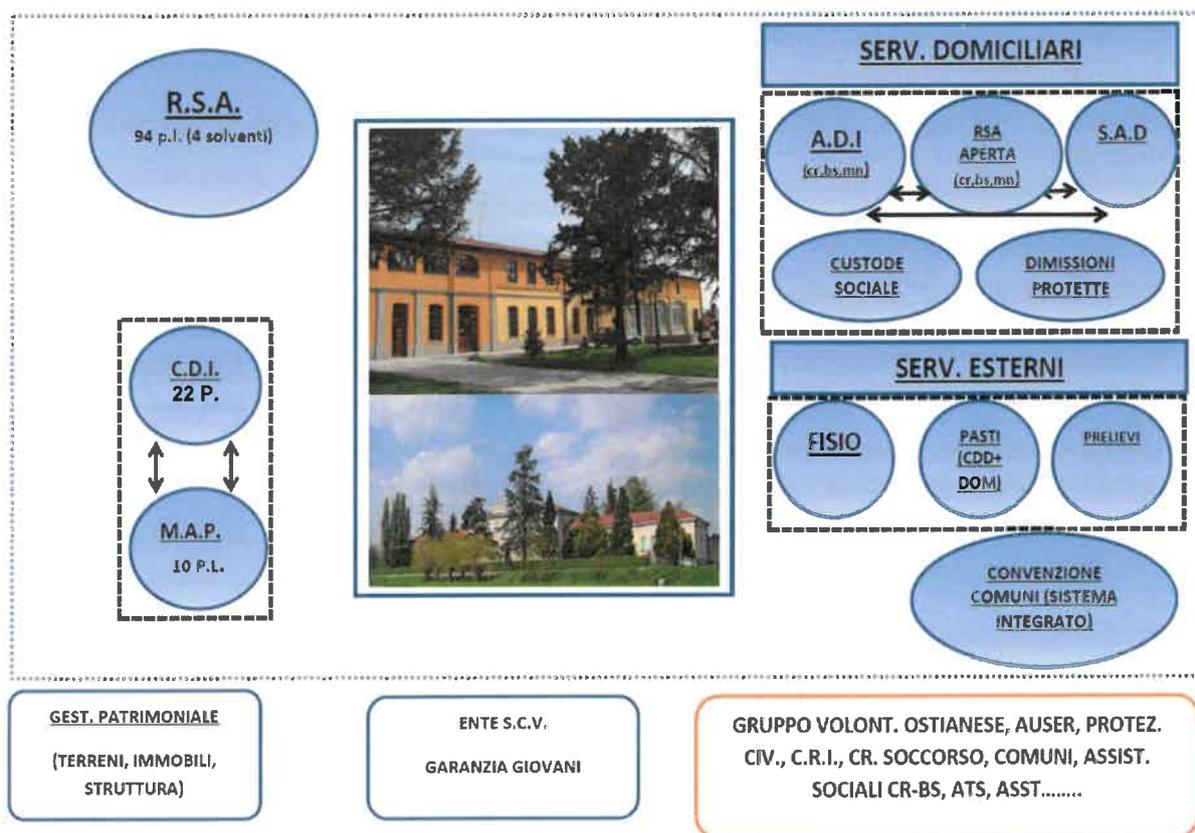
Nella Fondazione Bruno Pari di Ostiano ONLUS sono presenti tutte quelle figure professionali necessarie a garantire un livello ottimale dei servizi offerti, nonché a rispettare la normativa regionale di riferimento. Sono garantiti gli standard di personale prescritti dalla Regione Lombardia.

La Fondazione è sede anche di tirocini formativi in Diploma Universitario in Fisioterapia (ASST di Cremona) e tirocini formativi per Istituti Professionali.

Inoltre è sede di progetto di Servizio Civile (Progetti approvati dall'Ufficio Nazionale) e di Garanzia Giovani per dare l'opportunità ai giovani di approcciarsi al mondo del lavoro mediante una esperienza significativa.

Il personale e i collaboratori della Fondazione sono facilmente riconoscibili in quanto portatori di apposito indicatore applicato sulla divisa di servizio.

Capitolo 2 - SERVIZI OFFERTI



LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE - R.S.A.

“Esperienza, professionalità ed umanità”

La Residenza Sanitaria Assistenziale di Ostiano ha una capacità ricettiva di n. 94 posti letto, n. 90 accreditati e n. 4 per “Solventi in proprio” (privati). Le stanze sono principalmente a due letti con bagno privato; inoltre sono presenti n. 9 stanze singole, n. 2 stanze a n. 4 posti letto ed una sola stanza a n. 3 posti letto.

Ogni stanza è dotata di impianto centralizzato di ossigeno, impianto di aspirazione e di impianto di climatizzazione centralizzato e personalizzabile.

In ogni nucleo sono presenti locali comuni adibiti a refettorio ed ampi spazi per il tempo libero e per la socializzazione.



L'ACCESSO IN R.S.A.



L'accesso alla struttura per i posti letto accreditati e per "Solventi in proprio" (privati) avviene presentando la domanda di ingresso, tramite apposita modulistica, direttamente alla Fondazione. In ottemperanza al disposto dell'art. 8 del D. Lgs 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità", trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" in relazione alle attività di pubblico interesse svolte dalla Fondazione, in conseguenza della dismissione

dell'applicativo RSAWEB per la gestione della lista d'attesa unica per la provincia di Cremona e della nota di ATS Val Padana del 15 maggio 2020, Prot. ATS n°32163/2020, avente in oggetto chiarimenti in merito alla nota del 5 maggio 2020 Prot. ATS n°29845/2020 relativa alle liste d'attesa R.S.A., si è provveduto a ridefinire le modalità di accesso al servizio. La Fondazione, qualora fosse libero un posto letto, effettua la chiamata nel rispetto della graduatoria. In caso di pari posizione in graduatoria si dà priorità ai residenti nel Comune di Ostiano, successivamente ai residenti nei comuni limitrofi ed in altri comuni (dal più vicino al più lontano da Ostiano).



L'Ospite chiamato dovrà dare una risposta entro le 24 ore dal primo contatto, accettando l'ingresso in R.S.A. o rinunciando al ricovero; è ammessa la rinuncia solo con una valida motivazione (es. ricovero ospedaliero, ricovero in struttura di riabilitazione); senza giustificato motivo la domanda verrà annullata dalla lista d'attesa.

È comunque data la possibilità di riattivazione della domanda stessa recandosi presso l'Assistente Sociale dove era stata presentata la domanda. All'interessato sarà richiesta la documentazione sanitaria aggiornata per una valutazione del Medico della R.S.A. finalizzata alla verifica dell'idoneità al ricovero in struttura.

Chi desiderasse inserire il proprio familiare o assistito anche nella lista d'attesa dei posti letto non contrattualizzati, dovrà espressamente dichiararlo in fase di consegna della domanda.

ACCOGLIENZA IN R.S.A.

Dal momento dell'accettazione l'inserimento in R.S.A., salvo impedimenti, deve avvenire nelle successive 24 ore. Prima dell'accesso, su appuntamento da concordarsi con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, è possibile una visita guidata alla struttura e l'incontro con il Medico/Direttore Sanitario.

Al momento dell'accesso dell'Ospite in Struttura vengono espletate le seguenti pratiche amministrativo - burocratiche:

- sottoscrizione del contratto di ingresso e consegna della modulistica relativa alla struttura. Il contratto di ingresso è integrato dalla modulistica sul consenso informato e sulla normativa privacy
- comunicazione dell'avvenuto accesso in struttura al Comune di residenza dell'Ospite

- per gli Ospiti “accreditati”, cambio del Medico di Medicina Generale. Tale incarico viene assunto dal Medico della Struttura. Gli Ospiti “solventi in proprio” (posto letto privato) mantengono il proprio Medico di Medicina Generale.

Inoltre, al momento dell'ingresso, viene messo in atto un Protocollo di accoglienza a cui partecipano tutte le figure professionali e la cui finalità è quella di stilare, attraverso una valutazione multidisciplinare, un Progetto Individuale ed un Piano Assistenziale Individualizzato il più possibile personalizzato e condiviso, suscettibile di integrazione e variazione nel corso della degenza.

È facoltà della Direzione Sanitaria disporre, successivamente all'ingresso, eventuali spostamenti all'interno dei nuclei, anche per brevi periodi.

- **Progetto “ascolto”**: punto di ascolto, informazione e consulenza destinato ai familiari, per comprendere la natura delle difficoltà incontrate nella relazione con i propri cari nel momento dell'ingresso e l'individuazione di comportamenti e soluzioni adottabili che possano far migliorare le criticità; per monitorare e valorizzare il processo di ingresso e di accoglienza della struttura; per costituire un momento qualificante di educazione alla salute e alla cura e prevenzione e monitoraggio delle strategie di caregiving.



Protezione giuridica

Durante la fase dell'accoglienza di un nuovo Ospite è prevista sia l'informazione in merito alle forme di protezione giuridica attivabili sia una valutazione attenta sulle eventuali problematiche ad essa riferite come previsto dalle linee guida dell'ATS.

RETTA

A fronte delle prestazioni erogate, il/i sottoscrittore/i si impegnano alla corresponsione mensile della retta, come fissata dal Consiglio di Amministrazione (Vedi allegato).

Il pagamento della retta di degenza è dovuto in forma mensile.

Nel computo delle giornate di presenza viene sempre addebitata per intero la retta riferita al giorno d'ingresso e il giorno di dimissione.

In caso di ricovero ospedaliero la retta verrà addebitata per intero per i primi quindici giorni; dal sedicesimo giorno la retta verrà dimezzata.

Prima dell'ingresso in struttura è richiesto il pagamento di un deposito cauzionale infruttifero di € 1.000,00. In caso di inadempimento nel pagamento delle rette di degenza è consentito alla Fondazione di trattenere a scopo di garanzia l'intero importo della cauzione versata, salvo il recupero delle maggiori somme a debito.

A tutti coloro che sostengono la spesa per la retta, verrà rilasciata la certificazione valida ai fini fiscali riguardante i servizi che prevedono una compartecipazione al costo da parte dell'Ospite, entro i tempi annuali utili ai fini della presentazione della dichiarazione dei redditi.

L'Ospite mantiene il diritto alla conservazione del posto in caso di assenza temporanea dalla struttura sia per ricoveri ospedalieri esterni, che per visite di carattere familiare o periodi di soggiorno. Dal 21^a giorno in poi la Fondazione si riserva la facoltà di avviare la procedura per le dimissioni dell'Ospite.

Per le assenze temporanee dovute ad un ricovero ospedaliero la retta verrà addebitata per intero.

DIMISSIONI - RECESSO - TRASFERIMENTI

Le dimissioni potranno avvenire nei seguenti casi:

- a) volontà delle parti beneficiarie di recedere dal contratto;
- b) impossibilità da parte della Fondazione di erogare le prestazioni oggetto del contratto;
- c) sopraggiunte condizioni psico-fisiche dell'Ospite che non risultino più compatibili con la permanenza in comunità o siano tali da rendere la prosecuzione delle cure incompatibile con i requisiti di appropriatezza del ricovero in R.S.A.;
- d) inadempimento all'obbligo di pagamento di due mensilità di retta. L'avvio della procedura di dimissione dell'Ospite avviene mediante una preventiva comunicazione al Comune di residenza dell'Ospite interessato ed all'ATS Val Padana della Provincia di Cremona ai fini di garantire la dimissione in forma assistita, nel rispetto delle vigenti normative regionali e statali, con il coinvolgimento dell'Azienda Sanitaria e del Comune di residenza dell'Ospite al momento dell'ingresso, nonché dell'ATS Val Padana;
- e) revoca del consenso prestato al trattamento dei dati personali e/o dei dati di salute e/o del consenso allo svolgimento degli atti medici di tutela della salute;
- f) nel caso di assenza protratta per più di 21 giorni la Fondazione si riserva la facoltà di provvedere alla dimissione d'ufficio;
- g) dimissione e/o decesso dell'Ospite.

La Fondazione, su proposta del Direttore Sanitario, potrà attivare immediatamente la procedura di dimissione dell'Ospite oppure il suo ricovero presso centri ospedalieri nel caso le condizioni di quest'ultimo fossero tali da non permettere l'erogazione della dovuta assistenza o presentassero pericoli o rischi per gli altri Ospiti.

Nel caso in cui l'Ospite non risultasse idoneo alla vita comunitaria o al posto letto occupato, la R.S.A. ha facoltà di revocare, previo preavviso di almeno 5 (cinque) giorni, il ricovero.

È consentito il recesso unilaterale dal contratto, da parte del/dei sottoscrittori. In tal caso la volontà dovrà manifestarsi per iscritto con un preavviso di 7 giorni, solo se la presenza in struttura è stata superiore a giorni 3. In caso di non rispetto dei termini la Fondazione procederà all'addebito della retta per i giorni mancanti. Il recesso si perfezionerà solo con l'avvenuto rilascio della struttura da parte dell'Ospite, a cura e spese dell'Ospite o degli Obbligati medesimi. Fino a quella data gli obbligati sono tenuti al pagamento delle rette deliberate dalla Fondazione.

Un Ospite già ricoverato presso un'altra R.S.A. che desidera trasferirsi presso la R.S.A. di Ostiano, può inoltrare domanda alla Fondazione.

SERVIZI OFFERTI AGLI OSPITI

La struttura ha impostato la filosofia e metodologia di cura al modello "Gentle Care", un nuovo approccio alla cura e all'assistenza della persona anziana, che pone particolare attenzione ai soggetti affetti da demenza/patologie di Alzheimer ed alle persone con disabilità.

Nello specifico il modello di intervento "Gentle Care" si basa su 3 aree di approccio:

- ambiente e spazio fisico;
- personale;
- protesi individuali.

La filosofia dell'intervento diventa il raggiungimento dell'obiettivo della promozione del benessere della persona malata, inteso come migliore livello funzionale possibile in assenza di stress.

Nello specifico, attraverso l'uso dell'approccio Gentle Care, ci si prefigge di ottenere i seguenti risultati:

- incremento delle abilità residue della persona anziana;
- riduzione dei disturbi comportamentali;

CARTA DEI SERVIZI

- diminuzione dello stress dell'anziano, dello staff di cura e dei familiari;
- utilizzo mirato di nuove risorse prima non valorizzate, come i familiari, gli spazi, le abilità residue.

L'intero staff di Fondazione Bruno Pari di Ostiano ONLUS verrà formato e aggiornato su tale modalità operativa.

Assistenza Medica

Il Medico garantisce la visita medica; coordina l'attività dell'équipe e stila il Piano Assistenziale Individualizzato; prescrive le indagini ematochimiche e strumentali di routine ed urgenti. In caso di necessità si avvale della collaborazione dei vari Specialisti programmando le visite ed il trasferimento in Ospedale o presso Case di Cura.

Durante il periodo notturno e nei giorni festivi l'assistenza sanitaria è garantita dal Medico reperibile.

Il Medico è disponibile per colloqui con i familiari compatibilmente con le esigenze organizzative. Per esigenze specifiche possono essere fissati appuntamenti ad hoc tramite l'Ufficio U.R.P.

“Sportello ascolto”: il Medico organizzerà incontri programmati con i familiari al sabato mattina.

Assistenza infermieristica

L'Assistenza infermieristica è garantita 24 ore su 24. Gli Infermieri sono i responsabili dell'assistenza generale infermieristica e garantiscono la corretta applicazione dei provvedimenti diagnostico terapeutici prescritti dal Medico.

Servizio di Fisioterapia

Il servizio di Fisioterapia funziona dal lunedì al venerdì. I terapeuti della riabilitazione si occupano del trattamento degli Ospiti della struttura ai quali sono riservati, in genere, trattamenti di deambulazione assistita, Kinesi terapia, ginnastica di gruppo, terapie fisiche e massaggi.

I criteri con cui vengono scelti tali trattamenti dipendono dal tipo di patologia dell'Ospite (acuta o cronica) e dalle indicazioni del Medico di Struttura. La Residenza Sanitaria Assistenziale fornisce inoltre agli Ospiti gli ausili adatti alla patologia di cui sono affetti (carrozine, deambulatori, tripodi, ecc.) con l'obiettivo di mantenere le capacità motorie residue e migliorare l'autonomia funzionale dell'Ospite.

Servizio educativo



Il servizio educativo prevede attività di gruppo e attività specifiche per i singoli Ospiti. Le attività settimanali sono, per esempio, la lettura del giornale, le attività ludiche (tombola, tornei di carte, etc...), laboratori manipolativi che seguono le ricorrenze dell'anno (ad esempio il Natale), uscite sul territorio per far sì che gli Ospiti mantengano un contatto con l'esterno (ad esempio mercato, ipermercato etc...).

Mensilmente si svolge la festa dei compleanni unita alla festa che caratterizza il mese, con distribuzione di piccoli pensiero agli Ospiti e con la partecipazione di gruppi musicali.

Nei mesi estivi di ogni anno viene organizzato un soggiorno marino per gli Ospiti desiderosi di una vacanza, previa autorizzazione medica.

Annualmente vengono proposte gite giornaliere, solitamente in una località facilmente raggiungibile.

Sono previste attività specifiche di gruppo per Ospiti con demenza e Alzheimer. Gli Ospiti possono inoltre beneficiare di una piccola biblioteca interna.

Servizio Lavanderia - Guardaroba

La Struttura offre il servizio di lavanderia in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Giornalmente il servizio effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale degli Ospiti e della biancheria da letto.

Al momento della conferma dell'ingresso all'Ospite o ai suoi familiari viene consegnato un modulo in cui è riportato l'elenco dei capi di vestiario necessari. La personalizzazione del vestiario è curata mediante etichettatura interna. Nel caso di capi personali di particolare pregio o valore affettivo si consiglia tuttavia di provvedere personalmente alla cura dello stesso; in caso contrario la Fondazione declina ogni responsabilità.

Servizio ristorazione

Il servizio di ristorazione è garantito da personale specializzato. Tutta la fase di preparazione e distribuzione dei pasti è garantita, come qualità, dalle norme procedurali H.A.C.C.P. e dalla consulenza di un dietista.

Esiste un menù programmato in base alla stagione e diversificato nelle varie settimane, stabilito in accordo con il personale medico. Il menù viene esposto nei nuclei, dotati di apposita sala da pranzo, per la corretta conoscenza da parte degli Ospiti. È garantita una adeguata varietà per assecondare le preferenze alimentari e una personalizzazione per particolari problemi di masticazione o deglutizione. Inoltre viene stabilito un menù individualizzato per portatori di gravi patologie.

I prodotti utilizzati sono freschi e di alta qualità, concordati secondo le esigenze degli Utenti e vengono variati in base alle stagioni.

L'assistenza al pasto è garantita dal personale dipendente; è comunque consentito ad un solo

familiare partecipare a questo momento assistenziale, previa autorizzazione del Medico di struttura; non è mai ammessa nei casi di Ospiti con disfagia.

In allegato si riportano i menù adottati dalla Struttura.



Servizio parrucchiere/a

Una volta al mese vengono fornite gratuitamente le prestazioni di base di parrucchiere per uomo e donna, in particolare un taglio dei capelli e una piega al mese per ogni Ospite.

Servizio trasporto degenti per visite specialistiche

È garantito mediante ambulanze o mezzi idonei. Tale servizio è gratuito.

Servizio di assistenza religiosa

L'assistenza spirituale è affidata alla Parrocchia di Ostiano, tramite il sacerdote presente nella comunità religiosa. La Santa Messa si celebra in genere il giovedì mattina. Sono garantite le funzioni religiose più importanti (S. Natale, Pasqua).

Servizio postale

Il servizio educativo provvede a consegnare giornalmente la posta agli Ospiti ed all'eventuale ritiro della posta in uscita.

Servizio distributori automatici di bevande

Sono in funzione distributori automatici di bevande calde e fredde nonché distributori di snack e merendine.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

La giornata inizia al mattino alle ore 6:00 con il personale che procede all'igiene dell'Ospite, al cambio della biancheria, alla mobilitazione, alla somministrazione della terapia, agli eventuali prelievi ematici ed alle medicazioni.

La colazione è distribuita alle ore 8:00/8:30. Gli Ospiti non in grado di assumerla autonomamente sono assistiti dal personale di nucleo. Dopo la colazione iniziano le attività previste al mattino, ossia l'animazione, i bagni assistiti (in base alla programmazione settimanale) e la fisioterapia. Sono sempre garantite le prestazioni di assistenza medica ed infermieristica. A metà mattina è prevista la distribuzione di bevande.



Il pranzo è distribuito alle ore 11:45 con menù a scelta, tra le opzioni della giornata; gli Ospiti non autosufficienti sono assistiti dal personale di nucleo. È consentita anche l'assistenza da parte di un solo familiare, previa autorizzazione. Non è mai ammessa nei casi di Ospiti con disfagia.

Nel pomeriggio è prevista la possibilità, per chi lo desidera, di riposare e di essere accompagnato a letto, così come è permesso trattenersi nei soggiorni e nel giardino. Successivamente è garantita la mobilitazione delle persone allettate, il cambio degli ausili per incontinenti, l'igiene necessaria, la distribuzione di bevande e ulteriori attività animative/educative.

La cena è distribuita alle ore 18:00 con menù a scelta, tra le opzioni della giornata. Al termine gli operatori provvedono all'allettamento degli Ospiti con l'igiene del caso e alla distribuzione della terapia serale. Nel corso della notte gli Ospiti sono vigilati da parte del personale infermieristico ed ausiliario in turno, che effettua il periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza e in caso di necessità sanitaria provvede a chiamare il Medico reperibile.

IL VOLONTARIATO

In R.S.A. operano delle persone a titolo di volontariato, che svolgono attività di supporto al servizio educativo. Durante l'anno organizzano anche diversi eventi animativi e feste con gli Ospiti e familiari. Spesso vengono coinvolti anche le scolaresche di Ostiano. Spesso vengono inseriti tirocinanti ASA, OSS o terapisti, previa sottoscrizione di apposita convenzione con l'Istituto di formazione. Vengono inseriti ragazzi del SCV previa selezione. Sono figure di supporto al servizio educativo o ad altri scopi previsti all'interno del Progetto elaborato dalla Direzione ed approvata dall'Ufficio Nazionale del SC.

La Fondazione si avvale della collaborazione di Associazioni di Volontariato del territorio per il servizio di trasporto presso strutture ospedaliere o sanitarie ambulatoriali, ovvero da dette strutture alla sede della R.S.A. per ricoveri, per rientro pazienti dimessi o per analisi ed esami clinici. Con il Gruppo Volontari Protezione Civile Terre dell'Oglio O.N.L.U.S. è in atto una collaborazione per il supporto in attività legate alla gestione del Piano di Emergenza aziendale.

ORARI DI ENTRATA E USCITA DEGLI OSPITI E DI VISITE DEI FAMILIARI

Gli Ospiti possono uscire dalla Struttura tutti i giorni, previa autorizzazione del Medico, avvisando il personale infermieristico e compilando l'apposito modulo in dotazione e rispettando i seguenti orari:

- Periodo estivo (aprile/settembre) dalle ore 9:00 alle ore 20:00, salvo casi particolari autorizzati dal Medico di struttura
- Periodo invernale (ottobre/marzo) dalle ore 9:00 alle ore 19:00, salvo casi particolari autorizzati dal Medico di struttura.

L'orario di visita è libero e copre l'arco diurno che va dalle 8:00 del mattino alle 20:00 della sera. Vanno, comunque, rispettate le esigenze di riposo degli Ospiti durante le ore diurne, così come le necessità di lavoro del personale di servizio, per questo si consiglia l'ingresso in struttura dopo le ore 10:00. La permanenza dei familiari durante la notte, in situazione di grave necessità, deve essere concordata con il Medico responsabile.

Per la durata dell'emergenza Covid-19 gli ingressi saranno contingentati e regolamentati nel rispetto delle normative nazionali e regionali.

Sistema di valutazione adottato del grado di soddisfazione dell'utenza e del personale in servizio, sistema di verifica e controllo

Sistema di gestione di osservazione e reclami

Il grado di soddisfazione degli Ospiti inseriti in R.S.A. e/o dei loro familiari rappresenta un dato importante per la Fondazione Bruno Pari in quanto permette di verificare il gradimento del servizio reso al fine di apportare eventuali azioni correttive rispetto alle segnalazioni pervenute.

La valutazione annuale del gradimento viene garantita tramite somministrazione di questionario che viene inviato agli Ospiti/familiari. Il questionario è anonimo. Il risultato emerso viene discusso in équipe e viene reso pubblico mediante l'inserimento sul sito aziendale e l'affissione nelle bacheche interne alla Fondazione.

L'Ospite e/o i familiari hanno anche la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami scritti per eventuali disservizi. I termini di risposta sono stabiliti in 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento e protocollazione.

Le osservazioni ed i reclami sono valutati preventivamente dal Coordinatore e discussi poi con la dirigenza, che contatterà e/o incontrerà l'interessato per illustrare le decisioni assunte o fornire le spiegazioni necessarie.

In allegato è inserita la Customer Satisfaction adottata in R.S.A.

CENTRO DIURNO INTEGRATO “SMERALDO”



DOVE SI TROVA

Il Centro Diurno Integrato “Smeraldo” è situato presso la Fondazione Bruno Pari di Ostiano ONLUS in Via G.B. Rosa n. 42 e può ospitare un massimo di 22 persone.

A CHI SI RIVOLGE

Sono destinatari del servizio le persone anziane con compromissione dell'autosufficienza, di norma di età superiore ai sessantacinque anni, sole a rischio di emarginazione oppure inserite in un contesto familiare o sociale non più sufficiente.

Il Centro Diurno Integrato è un servizio semi-residenziale in cui trovano ospitalità persone anziane che vivono a casa, con compromissione parziale dell'autosufficienza, che concorre a garantire all'anziano e al suo nucleo familiare un'assistenza adeguata. Fornisce agli Utenti interventi socio-assistenziali, sanitari e riabilitativi, sostegno relazionale, opportunità d'integrazione sociale, un clima di serenità.

ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso al servizio avviene presentando la domanda di ingresso, tramite apposita modulistica, direttamente alla Fondazione. È presente ogni mattina il referente del Centro per ogni informazione e stabilire l'appuntamento per il colloquio con il Medico e la visita in struttura.

La Fondazione, qualora fosse libero un posto, effettua la chiamata nel rispetto della graduatoria. In caso di pari posizione in graduatoria si dà priorità ai residenti nel Comune di Ostiano, successivamente ai residenti nei comuni limitrofi ed in altri comuni (dal più vicino al più lontano da Ostiano).

L'Utente chiamato deve dare risposta immediata accettando l'ingresso o rinunciando; è ammessa la rinuncia solo con una valida motivazione (es. ricovero ospedaliero, ricovero in struttura di riabilitazione); senza giustificato motivo la domanda verrà annullata dalla lista d'attesa.

È comunque data la possibilità di riattivazione della domanda stessa recandosi presso l'Assistente Sociale dove era stata presentata la domanda. All'interessato sarà richiesta la documentazione sanitaria aggiornata per una valutazione del Medico del C.D.I. finalizzata alla verifica dell'idoneità all'ingresso.

ACCOGLIENZA IN C.D.I.

La domanda di ammissione, viene sottoposta alla valutazione dell'équipe di valutazione del Centro Diurno Integrato che verifica l'appropriatezza della domanda e unitamente alla famiglia definisce le modalità di inserimento.

Prima dell'ingresso dell'Utente, lo stesso viene invitato a visitare la struttura e ad effettuare una giornata di pre-inserimento.

Successivamente vengono incontrati i familiari per la compilazione della scheda d'ingresso dell'Utente che ha l'obiettivo di raccogliere una serie di informazioni utili per la conoscenza dello stesso e quindi un buon inserimento. Di norma si procede ad inserire l'anziano a metà settimana per permettere un graduale avvicinamento al Centro Diurno Integrato, chiedendo ai familiari di effettuare gli accompagnamenti per il trasporto nei primissimi giorni. In questa occasione verrà sottoscritto il contratto di ingresso.

L'équipe professionale del C.D.I. definisce il Piano Assistenziale Individualizzato, il programma degli interventi (prestazione assistenziale, riabilitativa, socio-riabilitativa, infermieristica, ecc.) ed i tempi di realizzazione, in collaborazione con il Medico della struttura e, al bisogno, con il MMG, avvalendosi anche delle informazioni fornite dall'interessato e dai suoi familiari. Tutto ciò risulta fondamentale per favorire la massima personalizzazione dell'assistenza fornita.

DIMISSIONI - RECESSO - TRASFERIMENTI

Le dimissioni potranno avvenire nei seguenti casi:

- a) volontà delle parti beneficiarie di recedere dal contratto;
- b) l'impossibilità da parte della Fondazione di erogare le prestazioni oggetto del contratto;
- c) sopraggiunte condizioni psico-fisiche dell'Utente che non risultino più compatibili con la permanenza in comunità o siano tali da rendere la prosecuzione delle cure incompatibile con i requisiti di appropriatezza della presenza in C.D.I.;
- d) l'inadempimento dell'obbligo di pagamento di due mensilità di retta. L'avvio della procedura di dimissione dell'Utente avviene mediante una preventiva comunicazione al Comune di residenza dell'Utente interessato ed all'ATS Val Padana della Provincia di Cremona ai fini di garantire la dimissione in forma assistita, nel rispetto delle vigenti normative regionali e statali, con il coinvolgimento dell'Azienda Sanitaria e del Comune di residenza dell'Utente al momento dell'ingresso, nonché dell'ATS Val Padana;
- e) revoca del consenso prestato al trattamento dei dati personali e/o dei dati di salute e/o del consenso allo svolgimento degli atti medici di tutela della salute;
- f) nel caso di assenza protratta per più di 15 giorni la Fondazione si riserva la facoltà di provvedere alla dimissione d'ufficio;
- g) dimissione e/o decesso dell'Utente.

La Fondazione, su proposta del Medico/Direttore Sanitario, potrà attivare immediatamente la procedura di dimissione dell'Utente oppure il suo ricovero presso centri ospedalieri nel caso le condizioni di quest'ultimo fossero tali da non permettere l'erogazione della dovuta assistenza o presentassero pericoli o rischi per gli altri Utenti.

Nel caso in cui l'Utente non risultasse idoneo alla vita comunitaria, la Fondazione ha facoltà di revocare, previo preavviso di almeno 5 giorni, la presenza al C.D.I.

È consentito il recesso unilaterale dal contratto, da parte del/dei sottoscrittori. In tal caso la volontà dovrà manifestarsi per iscritto con un preavviso di 7 giorni, solo se la presenza in struttura è stata superiore a giorni 3. Il recesso si perfezionerà solo con l'avvenuto rilascio della struttura da parte dell'Utente, a cura e spese dell'Utente e degli Obbligati medesimi. Fino a quella data gli obbligati sono tenuti al pagamento delle rette deliberate dalla Fondazione.

L'Utente frequentante il C.D.I. che desidera trasferirsi presso la R.S.A. di Ostiano, può inoltrare domanda alla Fondazione.

SERVIZI OFFERTI AGLI UTENTI

Le prestazioni offerte dal C.D.I. sono costituite da:

- a) **interventi di assistenza diretta alla persona**, con particolare riferimento a:
 - aiuto e sorveglianza nelle attività della vita quotidiana
 - aiuto nella deambulazione
 - somministrazione pasti
 - igiene personale

- bagno assistito
 - barbiere e parrucchiere (a pagamento)
 - pedicure
- b) **interventi sanitari, di prevenzione, cura e riabilitazione:**
- valutazione e controllo geriatrico
 - controllo dei parametri biologici
 - trattamenti farmacologici e medicazioni
 - trattamenti riabilitativi individuali e di gruppo
- c) **servizi educativi:**
- socializzazione
 - promozione degli interessi individuali dell'Utente
 - attività preventive per rallentare il decadimento fisico e mentale
 - uscite sul territorio

d) **servizio trasporto** (pagamento extra retta):

il trasporto da casa al C.D.I. viene garantito alle persone che non hanno una rete familiare in grado di provvedere autonomamente. La Fondazione garantisce il servizio di trasporto a pagamento, secondo le tariffe deliberate annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

Tutti gli interventi vengono garantiti nell'ambito di un progetto individualizzato di intervento orientato alla tutela ed al miglioramento dei livelli di autonomia, al mantenimento degli interessi personali ed alla promozione del benessere.

L'alimentazione

Agli Utenti del C.D.I. sono garantiti la colazione, lo spuntino, il pranzo e la merenda dal servizio ristorazione della Fondazione. Il menù prevede diverse possibilità di scelta, e tiene conto in particolare dei problemi di masticazione e di digestione frequenti tra gli Utenti. È anche assicurata la preparazione di diete speciali personalizzate.

In generale si fa riferimento al menù previsto per il servizio R.S.A. Gli Utenti, ed i loro familiari, sono comunque pregati di segnalare eventuali ulteriori necessità o gradimenti, allergie o intolleranze.

L'assistenza sanitaria

La gestione sanitaria degli Utenti del C.D.I. resta affidata al loro MMG. Il Medico del C.D.I. provvede alla valutazione clinica e multidimensionale del nuovo Utente ed alla definizione del piano terapeutico, e ne garantisce una valutazione periodica e in tutti i casi di necessità, assicurando il collegamento con il MMG.

Per ogni Utente viene compilata una cartella clinica che raccoglie tutte le informazioni utili alla cura della persona, i referti degli esami effettuati anche al di fuori del C.D.I. e degli eventuali ricoveri ospedalieri, ed il "diario" delle visite e degli altri interventi sanitari eseguiti. Il C.D.I. fornisce di norma solo farmaci di emergenza; ogni Utente deve portare da casa i farmaci che deve assumere nelle ore di permanenza al C.D.I., prescritti dal MMG.

Il personale infermieristico, oltre a somministrare la terapia farmacologica, può effettuare, in caso di necessità, medicazioni, prelievi, controlli dei parametri vitali, ecc.

La riabilitazione

Il servizio di riabilitazione, su indicazione del Medico, eroga agli Utenti che ne abbiano necessità interventi riabilitativi individuali (Kinesi terapia, massaggio, terapia fisica) e di gruppo (ginnastica di gruppo, interventi di stimolazione cognitiva, attività occupazionale), collaborando per queste ultime attività con il servizio educativo.

I fisioterapisti partecipano con gli altri operatori del Centro Diurno alla definizione ed alla verifica periodica dei piani assistenziali individuali, e sono disponibili per verificare con

l'interessato eventuali adeguamenti dell'ambiente domestico o l'acquisto di particolari ausili che possano facilitarne l'autonomia al domicilio.

Le attività educative

Il servizio educativo organizza a favore degli Utenti attività di natura ricreativa e culturale, individuali e di gruppo finalizzate alla prevenzione dei processi degenerativi lavorando con gli Utenti per favorire:

- la socializzazione, l'integrazione, le relazioni interpersonali
- la valorizzazione concreta delle competenze e delle capacità
- la stimolazione dell'autonomia fisica e psicologica
- la valorizzazione del passato e delle esperienze vissute
- la stimolazione dell'espressività.

L'educatore, in queste attività, viene coadiuvato dagli operatori presenti e sollecita la collaborazione di eventuali volontari. Anche in questo campo potrà essere molto utile la collaborazione dei familiari, sia nell'aiutare il personale del Centro ad individuare le attitudini e gli interessi del loro caro, sia nel partecipare ad alcune delle attività proposte. Sono previste uscite nel territorio.

L'assistenza religiosa

Il Centro Diurno garantisce agli Utenti che lo desiderano l'assistenza religiosa individuale.

IL VOLONTARIATO

La presenza di volontari può rappresentare una risorsa preziosa per arricchire il programma di attività del Centro e per favorire un approccio agli Utenti sempre più personalizzato. Per tutti i volontari, non organizzati in gruppo che intendono frequentare il Centro, la Fondazione stipula un'apposita polizza assicurativa.

INFORMAZIONI E VISITE

Il Centro Diurno Integrato funziona dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:00 tranne i giorni festivi.

Per informazioni circa il funzionamento del servizio e le sue caratteristiche tecniche o per visite guidate al Centro Diurno Integrato contattare il referente del Servizio (Tel. 0372/856233).

PERSONALE ADDETTO

All'interno del Centro Diurno operano Ausiliari Socio Assistenziali e/o Operatori Socio Sanitari, educatori, medico, fisioterapisti e infermieri. Il personale e i collaboratori della Fondazione sono facilmente riconoscibili in quanto portatori di apposito indicatore applicato sulla divisa di servizio.

GIORNATA TIPO DELL'UTENTE

ORARIO	ATTIVITA'
8:00 – 9:30	Arrivo degli Utenti ed Accoglienza. Per chi lo desidera e ne ha necessità si fornisce la colazione.
9:30 – 10:30	Attività educative, somministrazione terapie farmacologiche, uscite, eventuali bagni assistiti, pedicure, manicure e servizio parrucchiera. Igiene personale.
10:00 – 10:30	Break caffè
10:30 – 11:45	Attività di fisioterapia
11:45 – 12:30	Pranzo

12:30 – 14:00	Attività di socializzazione o altre progettualità previste nel piano educativo. Riposo per chi lo desidera
13:30 – 14:30	Riposo pomeridiano o relax
13:00 – 14:30	Attività infermieristiche (es. somministrazione terapie, medicazioni, altre attività in base alle esigenze)
14:00 – 16:00	Fisioterapia e/o attività educative. Spuntino-merenda
16:00 – 17:00	Attività di socializzazione e preparazione per il rientro a domicilio degli Utenti

Gli orari delle attività possono subire modifiche in relazione ai diversi programmi di attività ed alle esigenze alle esigenze individuali degli Utenti.

C.D.I. "FLESSIBILE": presenza con orario part-time. È possibile, in caso di posti disponibili, frequentare il centro anche in orari part-time (mattino o pomeriggio oppure alcuni giorni alla settimana).

RETTA

Il Servizio è a pagamento e la retta è determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione (Vedi allegato).

La retta comprende le prestazioni assistenziali, le prestazioni di tipo alberghiero (colazione, spuntino, pranzo e merenda), fisioterapia, prestazioni infermieristiche, il servizio educativo. La retta non comprende le spese personali (abbigliamento, parrucchiere, podologo, trasporto).

A tutti coloro che sostengono la spesa per la retta, verrà rilasciata la certificazione valida ai fini fiscali riguardante i servizi che prevedono una compartecipazione al costo da parte dell'Utente, entro i tempi utili ai fini della presentazione della dichiarazione dei redditi.

Sistema di valutazione adottato del grado di soddisfazione dell'utenza e del personale in servizio, sistema di verifica e controllo

Sistema di gestione di osservazione e reclami

Il grado di soddisfazione degli Utenti inseriti presso il C.D.I. e/o dei loro familiari rappresenta un dato importante per la Fondazione Bruno Pari di Ostiano in quanto permette di verificare il gradimento del servizio reso al fine di apportare eventuali azioni correttive rispetto alle segnalazioni pervenute.

La valutazione annuale del gradimento viene garantita tramite somministrazione di questionario che viene inviato agli Utenti/familiari. Il questionario è anonimo. Il risultato emerso viene discusso in équipe e viene reso pubblico mediante l'inserimento sul sito aziendale e l'affissione nelle bacheche interne alla Fondazione.

L'Utente e/o i familiari hanno anche la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami scritti per eventuali disservizi. I termini di risposta sono stabiliti in 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento e protocollazione.

Le osservazioni ed i reclami sono valutati preventivamente dal Coordinatore e discussi poi con la dirigenza, che contatterà e/o incontrerà l'interessato per illustrare le decisioni assunte o fornire le spiegazioni necessarie.

In allegato è inserita la Customer Satisfaction adottata per il C.D.I.

ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI - MINI ALLOGGI PROTETTI - M.A.P.

DOVE SI TROVANO

I Mini Alloggi Protetti della Fondazione si trovano al primo piano dell'edificio ubicato nel cortile retrostante dell'edificio principale, in Via G.B. Rosa n. 42. Sono presenti n. 5 appartamenti ed ognuno è riservato a n. 2 persone anziane con parziale compromissione dell'autosufficienza. L'edificio è dotato di apposito ascensore.

DESCRIZIONE MINI ALLOGGIO

Ogni alloggio è costituito da:

- 1) ingresso soggiorno con angolo cucina;
- 2) camera da letto;
- 3) bagno idoneo per disabili;
- 4) arredi di proprietà della Fondazione.

A CHI SI RIVOLGONO E FINALITÀ DEL SERVIZIO

1. Persone di età superiore ai 65 anni, che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia abbisognano di un ambiente controllato e protetto.
2. Possono essere accolti, prioritariamente, soggetti che presentino almeno una delle seguenti problematiche:
 - reti familiari rarefatte e residuali;
 - un'abitazione non adeguata (es. barriere architettoniche, sfratto);
 - diminuzione dell'autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale (es. gestione acquisti e/o finanziaria, uso del telefono, utilizzo di farmaci...);
 - patologie gestibili al domicilio;
 - condizioni di solitudine.

È esclusa l'accoglienza di persone anziane sole non autosufficienti necessitanti di assistenza socio sanitaria continua che trovano la loro migliore collocazione nella rete di Unità d'offerta socio sanitarie.

Non sono ammissibili persone che già usufruiscano di servizi residenziali socio-sanitari, né con elevate esigenze clinico-assistenziali, né persone con problematiche psichiatriche attive o di demenza associata a gravi disturbi comportamentali, né persone in età giovane con disabilità. Il M.A.P. accoglie con priorità i soggetti richiedenti e residenti nei comuni di Ostiano, Volongo e Gabbioneta.

La finalità dell'Unità d'offerta sociale è offrire una soluzione abitativa, per consentire alle persone anziane, con lievi difficoltà di rimanere nel proprio contesto di vita, ma in ambiente controllato e protetto prevenendo situazioni di emarginazione e disagio sociale.

Gli Obiettivi sono i seguenti:

- garantire una domiciliarità che rispetti il bisogno di privacy, il mantenimento dell'autonomia abitativa e il mantenimento dell'identità personale e libertà di autogestione anche associata;
- migliorare la qualità della vita dell'anziano, sollecitando le azioni quotidiane di gestione del sé, al fine di limitarne la dipendenza;
- prevenire l'isolamento e l'emarginazione, favorendo rapporti e relazioni interpersonali;

- prevenire ricoveri impropri;
- dare sollievo alle famiglie.

ACCESSO AL SERVIZIO

Chi intenda utilizzare un mini alloggio protetto è tenuto a rivolgersi all'Assistente Sociale del Comune di residenza, la quale, a sua volta, provvederà ad inoltrare la domanda alla Fondazione.

Inoltre al momento dell'ammissione ogni Ospite deve consegnare una copia dei seguenti documenti:

1. Tessera sanitaria;
2. Codice fiscale;
3. Carta di identità;
4. Documentazione sanitaria.

L'alloggio viene assegnato in base alla disponibilità della struttura seguendo l'ordine cronologico di presentazione delle domande. Una volta inserito in un alloggio l'Ospite non avrà diritto a trasferimenti se non per casi eccezionali da stabilirsi di volta in volta.

DIMISSIONI

Ciascun Ospite può, dietro sua richiesta, cessare di occupare un Mini Alloggio assegnato dandone preavviso di almeno 15 giorni all'Amministrazione della Fondazione.

Inoltre l'Ospite potrà essere allontanato, con provvedimento d'urgenza, entro tre giorni dalla proposta del Referente qualora:

- 1) tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- 2) commetta gravi infrazioni al Regolamento;
- 3) crei - sia per sua responsabilità che per quella dei familiari - turbamento alla normale attività socio-assistenziale del M.A.P.;
- 4) risulti moroso, per almeno due mensilità;
- 5) in caso non sussistano più i requisiti sanitari previsti per l'ingresso.

SERVIZI OFFERTI

I seguenti servizi sono comprensivi nella tariffa mensile:

- alloggio comprensivo di riscaldamento e di tutte le utenze ad esclusione di quelle telefoniche. Attualmente gli alloggi sono arredati. Può essere concordato con la struttura l'inserimento di arredo proprio compatibilmente con quello già esistente, nonché elettrodomestici a norma, previo accordo con il Referente del servizio;
- reperibilità di un operatore infermieristico su tutte le 24 ore e per 365/366 giorni all'anno ed eventuale intervento della guardia medica interna in stretta collaborazione con il MMG, il quale mantiene la piena titolarità dell'assistenza ai propri pazienti, seppur inseriti nei M.A.P.;
- manutenzione e pronta riparazione di danni all'alloggio e agli arredi della Fondazione;
- fisioterapia: può essere eseguita, con canale preferenziale per la prenotazione, presso il servizio erogato dalla Fondazione per esterni a pagamento;
- servizio educativo: il residente nei M.A.P. può partecipare ai grandi eventi (a titolo di esempio: feste compleanni, uscite nel territorio, pranzi a tema, eventuale soggiorno marino o al lago a pagamento, ecc...) organizzati al C.D.I.;
- assistenza religiosa;
- lavanderia: lavaggio biancheria piana e indumenti;
- servizio di sanificazione dell'appartamento assegnato (3 ore al mese);
- consegna pasti (a pagamento, inseriti nel pacchetto/tariffa stabilita).

Il Medico curante rimane il Medico di Medicina Generale e non il Medico della struttura, anche se viene comunque garantita un'assistenza medica al bisogno e nel caso di emergenza.

È prevista anche una tariffa mensile per coloro che non usufruiscono del servizio di consegna pasti.

Sono posti a carico degli Ospiti:

- 1) Il riordino complessivo dei locali;
- 2) L'acquisto dei generi alimentari e la preparazione del vitto, nel caso venga da loro scelto di non usufruire del servizio pasti della struttura.

Gli Ospiti comunque potranno ottenere dalla Fondazione, a pagamento, i seguenti ulteriori servizi:

- Barbiere, parrucchiera;
- bagno assistito (a pagamento o mediante la frequentazione del C.D.I.).

Gli Ospiti possono inoltre partecipare, previo pagamento della quota stabilita, alle gite o soggiorni organizzati dalla Fondazione.

Nell'appartamento assegnato, gli Ospiti potranno attivare, a loro oneri e spese, un collegamento telefonico con l'esterno, essendo l'appartamento a ciò predisposto.

Per gli Ospiti dei M.A.P. è inoltre prevista la possibilità di utilizzare, a pagamento, l'unità di offerta Centro Diurno Integrato "Smeraldo" presente al piano terra dell'immobile in cui sono ubicati i Mini Alloggi Protetti, e pertanto essere coinvolti anche in alcuni momenti della vita comunitaria quotidiana.

Gli Ospiti dei M.A.P. possono usufruire anche del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) o RSA Aperta, nonché il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.), o altri servizi erogati dalla Fondazione, da concordare con il Servizio Sociale Territoriale di residenza.

ORARI DI ENTRATA E DI USCITA DEGLI OSPITI E DI VISITE DEI FAMILIARI

Le visite agli Ospiti dei M.A.P. sono consentite ininterrottamente dalle ore 8:00 alle ore 22:00. I visitatori devono intrattenersi negli alloggi o negli spazi comuni dei M.A.P.; nel caso in cui l'alloggio sia occupato da una sola persona, è possibile il pernottamento, in casi eccezionali di assistenza, di un familiare previo avviso anticipato ed obbligatorio all'Amministrazione. Alla sera gli Ospiti che si fossero recati all'esterno devono rientrare presso il M.A.P. entro le ore 22:00, salva diversa autorizzazione, poiché dopo le stesse ore 22:00 saranno avvisati i familiari.

L'uscita dalla struttura va comunque segnalata al Referente del servizio oppure all'infermiere in turno in R.S.A. (in caso di assenza del Referente).

Chi intenda rimanere alzato negli spazi comuni oltre le ore 21:30 è tenuto a non arrecare disturbo, con voci o alto volume del televisore, a coloro che riposano.

INFORMAZIONI E VISITE

Per informazioni circa il funzionamento del servizio e le sue caratteristiche tecniche o per visite guidate ai M.A.P. contattare il Referente del Servizio (Tel. 0372/856233).

RETTA

La retta giornaliera è determinata ogni anno con apposito atto del Consiglio di Amministrazione (Vedi allegato).

Prima dell'ingresso è richiesto il pagamento di un deposito cauzionale infruttifero di € 1.000,00. In caso di inadempimento nel pagamento delle rette di degenza è consentito alla Fondazione di trattenere a scopo di garanzia l'intero importo della cauzione versata, salvo il recupero delle maggiori somme a debito.

Sistema di valutazione adottato del grado di soddisfazione dell'utenza e del personale in servizio, sistema di verifica e controllo

Sistema di gestione di osservazione e reclami

Il grado di soddisfazione degli Ospiti inseriti presso i M.A.P. e/o dei loro familiari rappresenta un dato importante per la Fondazione Bruno Pari in quanto permette di verificare il gradimento del servizio reso al fine di apportare eventuali azioni correttive rispetto alle segnalazioni pervenute.

La valutazione annuale del gradimento viene garantita tramite somministrazione di questionario che viene inviato agli Ospiti/familiari. Il questionario è anonimo. Il risultato emerso viene discusso in équipe e viene reso pubblico mediante l'inserimento sul sito aziendale e l'affissione nelle bacheche interne alla Fondazione.

L'Ospite e/o i familiari hanno anche la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami scritti per eventuali disservizi. I termini di risposta sono stabiliti in 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento e protocollazione.

Le osservazioni ed i reclami sono valutati preventivamente dal Coordinatore e discussi poi con la dirigenza, che contatterà e/o incontrerà l'interessato per illustrare le decisioni assunte o fornire le spiegazioni necessarie.

In allegato è inserita la Customer Satisfaction adottata per il M.A.P.

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA – CURE DOMICILIARI

DEFINIZIONE

L'Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari volti a garantire alle persone, in condizione di fragilità, prestazioni socio-sanitarie integrate a domicilio o in contesti di residenzialità individuale/collettiva, alternativa alla propria casa, eletti dalla persona a dimora abituale.

Le prestazioni, che saranno declinate all'interno del Piano di Assistenza Individuale (PAI), sono erogate tramite personale qualificato ed in possesso degli specifici titoli professionali, sono complementari e non sostitutive del Caregiver familiare.

Le specifiche prestazioni, fornite attraverso Caregiver professionali possono quindi sostenere e/o integrare presenze familiari (familiari e/o loro collaboratori) esistenti e disponibili.

PRESTAZIONI

Infermieristiche: prevenzione e cura lesioni da decubito, medicazioni semplici e complesse di ferite post-traumatiche, ulcere vascolari, gestione nutrizione parentale/enterale, gestione cateteri venosi centrali e periferici, prelievi di sangue e liquidi biologici, cateterismo vescicale, controllo parametri vitali, somministrazione terapie farmacologiche endovenose, intramuscolari e sottocutanee, preparazione terapia orale settimanale, gestione tracheostomie, gestione stomie, gestione alvo, addestramento Caregiver.

Fisioterapiche: rieducazione motoria, neuromotoria, fisioterapia respiratoria, applicazione piani riabilitativi, addestramento dell'utilizzo di presidi e ausili.

Educative ed occupazionali: osservazione e rilevazione risorse personali - mantenimento e potenziamento delle autonomie personali residue, attività di sostegno, terapia occupazionale, attività risocializzanti.

Ausiliarie: cura dell'igiene personale, aiuto alla deambulazione, mobilitazione e passaggi posturali, supporto e sostegno al caregiver.

Psicologiche: colloqui di sostegno individuali e familiari, supporto psicologico.

Visite Medico Specialistiche.

FINALITÀ

L'A.D.I. è pertanto finalizzata ad assicurare alla famiglia della persona un reale supporto per:

- migliorare la qualità della vita quotidiana ed allontanare nel tempo il ricorso a unità d'offerta residenziali;
- stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, socio-sanitario e sociale;
- prevenire e/o limitare il deterioramento della persona in condizione di fragilità.

DESTINATARI

L'A.D.I. è rivolta a persone in situazione di fragilità, caratterizzate dalla presenza di:

- situazione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- rete familiare e/o formale o informale di supporto;

- condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio barriere architettoniche).

ATTIVAZIONE DELLA PRESA IN CARICO

Attivazione del processo A.D.I. può avvenire attraverso le seguenti modalità:

- prescrizione del Medico di Medicina Generale/Pediatra di libera scelta (ricetta rossa);
- dimissione Ospedaliera (richiesta su ricetta rossa del medico ospedaliero);
- prescrizione di medico specialista.

L'Utente si reca dal proprio MMG il quale prescriverà un voucher su ricetta rossa che invierà al Servizio Cure Sociosanitarie dell'ATS competente. L'Utente sceglierà l'ente erogatore presso il quale ottenere le prestazioni.

Il personale del Servizio Cure Sociosanitarie effettuerà una valutazione ed invierà all'ente erogatore un profilo del paziente.

Lo stesso ente erogatore si recherà, quindi, al domicilio per la compilazione della cartella domiciliare.

DIMISSIONI

Il servizio può cessare per le seguenti motivazioni:

- eventuale aggravamento e chiusura del PAI in funzione dell'inserimento dell'utente verso altra UdO: Centro diurno Integrato, RSA, Cure Intermedie, ricoveri Ospedalieri. In questa ipotesi alla famiglia viene consegnato attraverso gli operatori ADI apposito modulo per l'attivazione di altri Servizi. Il suddetto modulo sarà restituito al Servizio ADI della Fondazione, che si attiverà per i successivi contatti e l'eventuale presa in carico riguardo alle possibili alternative;
- termine del Progetto, senza rinnovo o proroga;
- qualora l'Utente decida di rivolgersi ad altro Ente Gestore. In questo caso l'utente/famiglia dovrà compilare e restituire all'Ente Gestore ricusato il "Modulo di Revoca" consegnato al momento della presa in carico.

L'Ente Gestore revocato dovrà assicurare la continuità assistenziale supportando l'assistito e, consegnare al paziente, il "Documento di Dimissione".

PERSONALE ADDETTO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata si propone, nei confronti degli Utenti cui è destinato, di raggiungere gli obiettivi sopra indicati attraverso le seguenti professionalità:

Responsabile Medico Sanitario
Medico Geriatra/internista
Medico Fisiatra
Infermieri
Operatori Socio Sanitari
Terapisti della Riabilitazione
Educatori
Psicologi
Logopedisti
Terapisti occupazionali.

ARTICOLAZIONE NEL TEMPO

Il servizio è garantito sette giorni su sette, in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individualizzati aperti, per almeno 49 ore settimanali.

Il servizio dispone di una reperibilità telefonica attiva sette giorni a settimana e disponibile dalle ore 8:00 alle ore 17:00 al numero 0372/856233.

Dal Lunedì al Venerdì oltre l'orario di apertura dell'Ufficio ADI (17.00-8:00) e nei giorni di Sabato, Domenica ed eventuali festivi infra-settimanali, risponderà, allo stesso numero, il personale della R.S.A., che provvederà ad informare il personale ADI degli eventuali contatti ricevuti.

TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del P.A.I.) è garantita entro 72 ore salvo urgenze segnalate dal Medico o dalla struttura ospedaliera, che devono essere prese in carico entro 24 ore.

Per informazioni gli Uffici della Fondazione sono aperti nei giorni feriali dalle ore 8:00 alle ore 17:00 presso la Sede della Fondazione Bruno Pari di Ostiano ONLUS - Via G.B. Rosa n. 42 - Tel. 0372/856233 - Fax 0372/840107.

La qualità del Servizio viene misurata mediante la somministrazione del Questionario redatto dalla locale ATS.

SERVIZI OFFERTI PER L'UTENZA ESTERNA

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

Diritti della persona interessata e dei familiari

- rispetto dei termini indicati nella Carta dei Servizi;
- rispetto del proprio stile di vita e della propria riservatezza;
- essere informati in modo chiaro e comprensibile sulle procedure di e sulle modalità di partecipazione al costo del Servizio;
- collaborare ed essere corresponsabilizzati sul progetto di intervento e verificare l'attuazione dello stesso.

Doveri della persona interessata e dei familiari

- mantenere un comportamento rispettoso nei confronti degli operatori addetti al Servizio e della loro professionalità;
- partecipare al costo del Servizio secondo le modalità concordate (per i servizi a pagamento).

FISIOTERAPIA

Il servizio di fisioterapia della Fondazione Bruno Pari offre all'utenza esterna tutte le prestazioni garantite agli Ospiti, seguendo le prescrizioni del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista. Le prestazioni offerte sono le seguenti:

PRESTAZIONI FISIOTERICHE	
Linfodrenaggio arti superiori ed arti inferiori (anche per mastectomie)	Onde d'urto
Elettroterapia (per lesioni nervose, diadynamica, interferenziali, tens)	Massoterapia distrettuale
Terapia manuale	Trazione cervicale manuale
Ionoforesi	Ultrasuono
Radarterapia	Elettromagnetoterapia
Kinesi neurologica (acuta, post acuta, di mantenimento)	Kinesi posturale individuale
Kinesi ortopedica (acuta, post acuta, di mantenimento)	Tecar Terapia
Laserterapia	



È possibile inoltre effettuare cicli di GINNASTICA DOLCE (10 sedute - 2 volte a settimana per 1 ora).

Le prenotazioni si effettuano dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 16:00 presso il Servizio di Fisioterapia o telefonando al n. 0372/856233 - interno 5.

PRELIEVI DEL SANGUE

La Fondazione effettua l'attività di prelievi del sangue per Utenti del territorio, dando in tal modo la possibilità a molti cittadini di accedere ad una struttura più vicina al loro domicilio ed evitare quindi lo spostamento presso il presidio ospedaliero. Tale servizio è regolamentato da una convenzione con l'ASST di Cremona, in base alla quale la Fondazione effettua i prelievi, consegna gli stessi all'Ospedale di Cremona, ritira i referti e li consegna all'Utente, riscuotendo il ticket. Le prenotazioni, i prelievi, il ritiro dei referti si effettuano telefonando al n. 0372/856233 interno 3 o recandosi presso la sede della Fondazione nei giorni stabiliti e pubblicizzati in Ostiano e nei paesi limitrofi.

A Volongo viene svolto il servizio di punto raccolta di prelievi a domicilio - in convenzione con il Comune - prenotando lo stesso presso l'ambulatorio di Medicina Generale nel quale sono esplicitati tempi, modi di erogazione del servizio e ritiro referti.

SERVIZIO DI CUSTODE SOCIALE

La Fondazione eroga il servizio al fine di favorire interventi di prossimità e sostegno a soggetti in situazione di fragilità segnalati dai servizi sociali territoriali del Comune di Ostiano ed intercettare eventuali altre persone in situazioni di bisogno da evidenziare al SST.

Destinatari: Persone anziane in condizioni di bisogno e di svantaggio segnalate dal servizio sociale territoriale del Comune.

Il custode sociale è un operatore sociale che attiva i seguenti servizi:

1. Interventi relazionali e di monitoraggio della situazione segnalata, nell'ottica della prevenzione sociale e socio-sanitaria
2. Disbrigo di piccole commissioni in paese
3. Prenotazione di visite mediche e del relativo trasporto
4. Attività di socializzazione
5. Coinvolgimento della rete formale e informale
6. Consegna dei pasti erogati dalla Fondazione con le modalità e tempistiche concordate con i beneficiari del servizio e nel rispetto della normativa prevista (HACCP).

Il custode sociale non si occupa di realizzare interventi di igiene alla persona, di igiene ambientale, interventi infermieristici, o trasporto presso ospedali, case di cura, ambulatori medici.

Modalità di presa in carico, progettazione degli interventi, valutazione: le situazioni vengono segnalate dal servizio sociale territoriale del Comune alla Fondazione con apposita

modulistica con indicazione delle modalità di intervento e monitoraggio; verrà definito un piano di intervento con indicate le modalità e gli orari, da parte degli operatori preposti della Fondazione in accordo con la famiglia/Utente e l'Assistente Sociale del Comune. Verrà stipulato un contratto di servizio tra la Fondazione e l'Utente; in riferimento alla situazione verranno stabiliti con l'Assistente Sociale territoriale le modalità ed i tempi di verifica intermedia relativo al servizio reso.

Costo del servizio: viene deliberato dal C.d.A.

SERVIZI ALLA PERSONA

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (S.A.D.)

DEFINIZIONE

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si propone, nei confronti degli Utenti cui è destinato, di sviluppare i seguenti obiettivi:

- favorire la permanenza nel proprio contesto socio-familiare;
- mantenere e/o sviluppare l'autonomia residuale;
- ritardare per quanto possibile il ricovero definitivo in struttura;
- valorizzare le capacità assistenziali dei familiari o di altre figure di supporto e promuovere la conoscenza delle fondamentali abilità di cura.

Il Servizio viene svolto - in regime di Accredimento con Azienda Sociale del Cremonese - nei Comuni del distretto di Cremona, in regime di accreditamento con il Consorzio Casalasco Servizi Sociali (Concass) - nei Comuni del distretto Casalasco e in coprogettazione con le RTI per il Comune di Cremona.

DESTINATARI

Le prestazioni di cura alla persona vengono prestate al domicilio di:

- anziani con ridotta autosufficienza e/o scarsa capacità organizzativa delle attività quotidiane;
- nuclei familiari comprendenti persone con disabilità e/o soggetti a rischio di emarginazione;
- adulti soli con ridotta autosufficienza;
- soggetti già in carico ad altri servizi che necessitino di interventi integrativi assistenziali.

ATTIVAZIONE DELLA PRESA IN CARICO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare viene erogato, in qualsiasi momento dell'anno, previa valutazione e presa in carico da parte dell'Assistente Sociale Comunale.

Ai fini dell'attivazione del servizio l'Utente dovrà esibire:

- attestazione ISEE in corso di validità;
- eventuale documentazione sanitaria;
- eventuale documentazione attestante condizione di invalidità.

La scelta dell'ente erogatore del servizio avviene per libera scelta dell'Utente o secondo graduatoria.

L'ente erogatore, ricevuto l'incarico da parte dell'Assistente Sociale, esegue, attraverso la figura del Coordinatore di servizio, la prima visita a domicilio dell'Utente.

Tale momento risulta utile per definire il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) nonché concordare le modalità di erogazione del servizio ed esplicitare le prassi dello stesso.

Successivamente verrà data inizio alla prestazione.

Contatti con l'Utente, il suo Caregiver e con l'Assistente Sociale di riferimento sul territorio saranno effettuati sia a scadenze programmate sia in caso di necessità.

PERSONALE ADDETTO

Il Servizio si avvale di personale di tipo assistenziale, quale:

- operatori con qualifica A.S.A. e O.S.S.;
- operatore sociale;
- personale formato per le attività connesse alle prestazioni di cura dell'ambiente vita.

Le prestazioni erogate sono principalmente le seguenti:

- cura della persona (alzata e messa a letto, igiene parziale, bagno completo, deambulazione assistita, mobilizzazione, passaggi posturali);
- cura dell'ambiente di vita (preparazione pasti, igiene ambientale ordinaria, riordino biancheria);
- prestazioni legate alle esigenze verso l'esterno (accompagnamento spesa e commissioni, interventi di socializzazione).

TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DALLA RICHIESTA

Il servizio verrà attivato entro tre giorni feriali dalla ricezione della richiesta.

Per informazioni gli Uffici dell'Fondazione sono aperti nei giorni feriali dalle ore 8:00 alle ore 17:00 presso la Sede della Fondazione Bruno Pari di Ostiano ONLUS - Via G.B. Rosa n. 42 - Tel. 0372/856233 - Fax 0372/840107.

ARTICOLAZIONE NEL TEMPO

Il servizio è garantito per 12 mesi all'anno ed articolato nella fascia oraria dalle ore 6:00 alle ore 18:00 per n. 6 giorni settimanali dal lunedì al sabato e nei giorni festivi, secondo le specifiche necessità del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).

Orari e giorni di erogazione del servizio vengono concordati tra Utente e Ente erogatore sulla base delle necessità di entrambi.

La Fondazione eroga prestazioni di assistenza domiciliare attraverso l'attivazione di voucher "dimissioni protette" su richiesta dell'Azienda Sociale del Cremonese.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE PRIVATO - S.A.D. PRIVATO

DEFINIZIONE

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si propone, nei confronti degli Utenti cui è destinato, di sviluppare i seguenti obiettivi:

- favorire la permanenza nel proprio contesto socio-familiare;
- mantenere e/o sviluppare l'autonomia residuale;
- ritardare per quanto possibile il ricovero definitivo in struttura;
- valorizzare le capacità assistenziali dei familiari o di altre figure di supporto e promuovere la conoscenza delle fondamentali abilità di cura.

DESTINATARI

Le prestazioni di cura alla persona vengono prestate al domicilio di:

- anziani con ridotta autosufficienza e/o scarsa capacità organizzativa delle attività quotidiane;
- nuclei familiari comprendenti persone con disabilità e/o soggetti a rischio di emarginazione;
- adulti soli con ridotta autosufficienza;
- soggetti già in carico ad altri servizi che necessitino di interventi integrativi assistenziali.

ATTIVAZIONE DELLA PRESA IN CARICO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Privato viene erogato, in qualsiasi momento dell'anno, previa richiesta a Fondazione Bruno Pari.

Ai fini dell'attivazione del servizio l'Utente dovrà esibire:

CARTA DEI SERVIZI

- eventuale documentazione sanitaria;
- copia della carta di identità e tessera sanitaria;

L'Ente erogatore, ricevuta la richiesta, esegue, attraverso la figura del Coordinatore di servizio, la prima visita a domicilio dell'Utente.

Tale momento risulta utile per concordare le modalità ed i tempi di erogazione del servizio ed esplicitare le prassi dello stesso.

Successivamente verrà data inizio alla prestazione.

COSTO

Il costo del servizio - determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione - è totalmente a carico dell'Utente (Vedi allegato).

PERSONALE ADDETTO

Il Servizio si avvale di personale di tipo assistenziale, quale:

- operatori con qualifica A.S.A. e O.S.S.;
- operatore sociale;
- personale formato per le attività connesse alle prestazioni di cura dell'ambiente vita.

Le prestazioni erogate sono principalmente le seguenti:

- cura della persona (alzata e messa a letto, igiene parziale, bagno completo, deambulazione assistita, mobilizzazione, passaggi posturali);
- cura dell'ambiente di vita (preparazione pasti, igiene ambientale ordinaria, riordino biancheria);
- prestazioni legate alle esigenze verso l'esterno (accompagnamento spesa e commissioni, interventi di socializzazione);
- servizio di lavanderia con riconsegna a domicilio.

Orari e giorni di erogazione del servizio vengono concordati tra Utente e Ente erogatore sulla base delle necessità di entrambi.

TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DALLA RICHIESTA

Il servizio verrà attivato entro tre giorni feriali dalla richiesta.

Per informazioni gli Uffici della Fondazione sono aperti nei giorni feriali dalle ore 8:00 alle ore 17:00 presso la Sede della Fondazione Bruno Pari di Ostiano ONLUS - Via G.B. Rosa n. 42 - Tel. 0372/856233 - Fax 0372/840107.

ARTICOLAZIONE NEL TEMPO

Il servizio è garantito per 12 mesi all'anno ed articolato nella fascia oraria dalle ore 7:00 alle ore 17:00 per n. 6 giorni settimanali dal lunedì al sabato e nei giorni festivi, secondo le specifiche necessità dell'Utente e dei familiari.

Sistema di valutazione adottato del grado di soddisfazione dell'utenza e del personale in servizio, sistema di verifica e controllo

Sistema di gestione di osservazione e reclami

Il grado di soddisfazione degli Utenti del servizio S.A.D. e/o dei loro familiari rappresenta un dato importante per la Fondazione Bruno Pari di Ostiano in quanto permette di verificare il gradimento del servizio reso al fine di apportare eventuali azioni correttive rispetto alle segnalazioni pervenute.

La valutazione annuale del gradimento viene garantita tramite somministrazione di questionario anonimo che viene consegnato dall'operatore all'Utente o suo familiare e successivamente riconsegnato compilato all'operatore.

Il risultato emerso viene discusso in équipe e viene reso pubblico mediante l'inserimento sul sito aziendale.

L'Utente e/o i familiari hanno anche la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami scritti per eventuali disservizi. I termini di risposta sono stabiliti in 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento e protocollazione.

Le osservazioni ed i reclami sono valutati preventivamente dal Coordinatore e discussi poi con la dirigenza, che contatterà e/o incontrerà l'interessato per illustrare le decisioni assunte o fornire le spiegazioni necessarie.

In allegato è inserita la Customer Satisfaction adottata per il S.A.D.

R.S.A. APERTA

DEFINIZIONE

La misura R.S.A. Aperta, stabilita dalle DGR 856/2013, DGR 2942/2014 e DGR 7769/2018, consiste nell'offerta gratuita di prestazioni domiciliari e semi-residenziali rivolte sia a persone affette da demenza certificata sia a soggetti di età pari o superiore ai settantacinque anni non autosufficienti.

Le finalità del servizio sono le seguenti:

- migliorare complessivamente la qualità di vita di un soggetto fragile al proprio domicilio;
- fornire cure e assistenza competenti nella riservatezza e nel rispetto dell'Utente;
- controllare e contenere i disturbi cognitivi, comportamentali, funzionali associati alla demenza grazie alla messa a punto di strategie assistenziali, riabilitative e preventive;
- assicurare continuità assistenziale e fornire supporto e sollievo ai familiari e all'Utente aiutandoli nella gestione degli interventi assistenziali e sanitari per garantire una stabilità nelle cure alla persona.

DESTINATARI

Possono beneficiare della seguente misura:

- persone affette da morbo di Alzheimer/altra forma di demenza, con diagnosi certificata dal Medico specialista neurologo/geriatra operante in struttura accreditata;
- persone affette da patologie psicogeriatriche;
- persone non autosufficienti che abbiano compiuto settantacinque anni, e riconosciuti invalidi civili al 100%.

Le persone devono disporre di almeno un Caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

ATTIVAZIONE DELLA PRESA IN CARICO

La domanda deve essere presentata presso la Fondazione Bruno Pari (Servizi Domiciliari) e si compone dai seguenti documenti:

- certificazione diagnostica, rilasciata da Medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/équipe ex U.V.A. ora CDCD;
- certificazioni specialistiche di eventuali patologie coesistenti;
- copia del documento d'identità e della tessera sanitaria del richiedente e del beneficiario;
- copia verbale invalidità civile.

La Fondazione, una volta ricevuta la domanda dal cittadino, effettua la preventiva verifica dei requisiti di accesso e di eventuali incompatibilità, entro i cinque giorni lavorativi. In caso di verifica positiva, entro i successivi dieci giorni, effettua la valutazione multidimensionale al domicilio della persona che sarà effettuata da Direttore Sanitario e dall'Assistente Sociale.

In caso di esito positivo della valutazione la Fondazione provvede alla definizione del progetto individualizzato che dovrà essere condiviso con la persona/AdS/Caregiver di riferimento e sottoscritto dagli stessi.

Sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza con il PI, la Fondazione elabora il conseguente PAI, indicando gli interventi, le figure professionali, le modalità e i tempi di attuazione.

PRESTAZIONI EROGATE E PERSONALE ADDETTO

Gli obiettivi della R.S.A. Aperta sono quelli di mantenere la persona anziana al domicilio, offrire supporto al Caregiver (chi, a livello familiare o professionale, presta assistenza al paziente), garantire interventi e prestazioni sanitarie e sociosanitarie.

A seguire è presente un elenco esplicativo di quelle che possono essere un esempio delle prestazioni fornite:

- **Fisioterapiche:** intervento di mantenimento dell'equilibrio psicofisico, di stimolazione del potenziale motorio residuo, di riattivazione psicofisica; rieducazione respiratoria; mobilizzazione; educazione all'uso di ausili; consulenza per l'addestramento del Caregiver. Vengono erogate da fisioterapisti.
- **Educative:** stimolazione cognitiva e psicomotricità. Erogate da educatori.
- **Ausiliarie:** prestazioni di carattere tutelare, sostegno nelle attività della vita quotidiana (cura dell'igiene personale, aiuto all'alimentazione, all'abbigliamento, alla deambulazione), sollievo e sostituzione temporanea a domicilio del Caregiver. Erogate da personale ASA/OSS.
- **Psicologiche:** colloqui di sostegno individuali e familiari, supporto psicologico. Erogate da psicologi.
- **Infermieristiche:** interventi infermieristici programmati. Erogati da personale infermieristico.

Aspetto innovativo della R.S.A. Aperta è l'introduzione della figura del **Care Manager** ovvero l'interlocutore privilegiato con cui la famiglia si rapporta per essere informata, indirizzata e orientata in caso di necessità; tale figura si attiva inoltre con le varie figure professionali per fare in modo che gli interventi siano attuati e segue l'andamento di tutto il progetto d'assistenza.

ARTICOLAZIONE NEL TEMPO

Il servizio può essere richiesto in qualsiasi momento dell'anno. Viene erogato dal lunedì al sabato, in giorni e orari da concordare con l'Utente.

Per informazioni in merito al servizio e alla sua attivazione è possibile contattare la referente del servizio, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 16:00 al numero 0372/856233.

Dal Lunedì al Venerdì oltre l'orario di apertura dell'Ufficio ADI (17.00-8:00) e nei giorni di Sabato, Domenica ed eventuali festivi infra-settimanali, risponderà, allo stesso numero, il personale della R.S.A., che provvederà ad informare il personale ADI degli eventuali contatti ricevuti.

TEMPI DI ATTIVAZIONE

Il servizio di RSA aperta viene attivato da Fondazione Bruno Pari entro 5 giorni feriali dalla consegna della richiesta.

Sistema di valutazione adottato del grado di soddisfazione dell'utenza e del personale in servizio, sistema di verifica e controllo

Sistema di gestione di osservazione e reclami

Il grado di soddisfazione degli Utenti del servizio RSA Aperta e/o dei loro familiari rappresenta un dato importante per la Fondazione Bruno Pari di Ostiano in quanto permette di verificare il gradimento del servizio reso al fine di apportare eventuali azioni correttive rispetto alle segnalazioni pervenute.

La valutazione annuale del gradimento viene garantita tramite somministrazione di questionario anonimo che viene consegnato dall'operatore all'Utente o suo familiare e successivamente riconsegnato compilato all'operatore.

Il risultato emerso viene discusso in équipe e viene reso pubblico mediante l'inserimento sul sito aziendale.

L'Utente e/o i familiari hanno anche la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami scritti per eventuali disservizi. I termini di risposta sono stabiliti in 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento e protocollazione.

Le osservazioni ed i reclami sono valutati preventivamente dal Coordinatore e discussi poi con la dirigenza, che contatterà e/o incontrerà l'interessato per illustrare le decisioni assunte o fornire le spiegazioni necessarie.

In allegato è inserita la Customer Satisfaction adottata per il servizio di RSA Aperta.

Capitolo 3

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E ASSISTENTE SOCIALE

L'U.R.P. rappresenta il primo collegamento tra l'Ente e l'utenza esterna nonché con i servizi pubblici e privati del territorio.

Nello specifico l'U.R.P. si occupa delle seguenti funzioni:

- cura e facilita le pratiche amministrative relative all'accoglienza dell'Ospite presso i servizi residenziali e semiresidenziali offerti dalla struttura;
- promuove e facilita l'accesso dei cittadini, singoli e associati, alle informazioni e ai servizi della Fondazione Bruno Pari di Ostiano ONLUS;
- permette le visite guidate in struttura ai visitatori;
- cura l'esercizio del diritto di informazione, di partecipazione e di accesso agli atti amministrativi (che si esercita mediante la compilazione di apposito modulo);
- riceve i reclami per segnalazioni di disservizi e malfunzionamenti, coordina le relative verifiche e riscontri e attiva, se del caso, le procedure di risarcimento;
- coordina la raccolta dei questionari di gradimento pervenuti dall'utenza, delle osservazioni, dei suggerimenti e delle critiche volti a migliorare la qualità del servizio;
- distribuisce tutta la modulistica dell'Ente, compresi bandi di gara e concorsi, nonché il materiale informativo sui servizi erogati.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 12:00

Telefono: 0372/856233 e Fax 0372/840107

E-mail: amministrazione@brunopari.it

ASSISTENTE SOCIALE

L'Assistente Sociale ha funzioni specialistiche in ordine al rapporto con l'utenza esterna nonché con i servizi sociali, socio sanitari pubblici e privati territoriali e con le risorse di Terzo Settore in esso presenti.

Nello specifico l'Assistente Sociale si occupa delle seguenti funzioni:

- gestisce le liste d'attesa e cura i rapporti con l'Azienda Sociale del Cremonese, con le ATS territoriali ed i servizi sociali Comunali e Ospedalieri, in relazione alla gestione dei posti letto e agli ingressi in R.S.A., C.D.I., dei Mini Alloggi Protetti (M.A.P.), dei posti Solventi in R.S.A.;
- cura e facilita pratiche amministrative specifiche relative ai soggetti beneficiari dei servizi residenziali e semiresidenziali offerti dalla struttura;
- coordina i servizi domiciliari ed i servizi alla persona e per essi è l'interfaccia con i servizi sociali, le ATS e le Aziende Speciali Consortili territorialmente competenti;
- fornisce informazioni specialistiche.

ORARI DI PRESENZA ASSISTENTE SOCIALE PRESSO LA STRUTTURA

Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 14:00

Telefono: 0372/856233

E-mail: assistentesociale@brunopari.it

Tutti i dati e le notizie raccolte o ricevute - sia dall'U.R.P. sia dall'Assistente Sociale - sono soggette al codice della privacy e vengono gestite secondo quanto previsto dal D.lgs. n. 196 del 30/06/2003 e s.m.i.

DIRITTI DEGLI UTENTI E RECLAMI

È un diritto dell'Ospite ricoverato:

- ricevere un trattamento che sia rispettoso della libertà e della dignità della persona ed adeguato alle esigenze sanitarie ed assistenziali del caso;
- chiedere ed ottenere informazioni chiare e complete dal Medico sugli accertamenti diagnostici, sulla prognosi e sulle terapie adottate, fatti salvi, i casi che impongono il dovere di riservatezza;
- conoscere preventivamente la retta di degenza e ciò che nella stessa non è compreso;
- individuare il personale.

I beneficiari dei servizi offerti da Fondazione Bruno Pari e/o i loro familiari hanno inoltre la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami scritti per eventuali disservizi o per comportamenti ed atti scorretti. I termini di risposta sono stabiliti in 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento e protocollazione. Le osservazioni ed i reclami sono valutati dal Direttore Sanitario e/o dal Direttore Generale, i quali sono tenuti a comunicare all'Utente le decisioni assunte o le spiegazioni necessarie a seguito di quanto esposto.

In allegato l'apposita scheda in uso per segnalazioni di reclami o suggerimenti.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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 maggior attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di 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:

- 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 circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- o principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- o 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 DEI DIRITTI E DEI 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 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 le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
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 o 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 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 e 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

È opportuno ancora sottolineare che passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocatione 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. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È 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.

Capitolo 4

IMPEGNI E PROGRAMMI

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione Bruno Pari di Ostiano ONLUS è fortemente impegnato in una continua opera di ricerca del miglioramento della qualità del soggiorno degli Ospiti e delle prestazioni agli Utenti. Gli obiettivi vengono approvati ogni anno dal C.d.A.

DONAZIONI E LASCITI

Lasciti testamentari - Molti pensano che il testamento sia un atto destinato a pochi, e in particolare a chi ha grandi patrimoni da trasmettere in eredità. Inoltre si ritiene erroneamente che sia un atto costoso. Piccolo o grande che sia, il lascito testamentario è un gesto importante di generosità, sia per tramandare i valori di solidarietà sia per garantire a chi è anziano e malato un'assistenza adeguata. Il lascito testamentario è una disposizione del testamento in cui si stabilisce a chi verranno destinati dopo la morte i propri beni o parte di essi. Un lascito può essere scritto in qualsiasi momento ed è sempre possibile modificarlo, annullarlo o sostituirlo sulla base delle proprie volontà. Si possono donare somme di denaro (anche piccole!), beni immobili o altri beni materiali. Il testamento può essere olografo (scritto interamente di proprio pugno) o pubblico (redatto da un notaio su dettatura, alla

presenza di due testimoni). In ogni caso è consigliabile rivolgersi ad un notaio per essere certi di rispettare le condizioni di validità stabilite dalla legge italiana. Il testamento è revocabile, quindi può essere modificato fino al momento della morte. I lasciti testamentari ad una Fondazione, come la nostra, sono esenti da imposta di successione; inoltre il lascito viene sottratto dal valore netto delle proprietà nel calcolo dell'esatto ammontare delle imposte. Nel caso poi non esistano familiari, donare i propri beni ad una Fondazione impedisce che il patrimonio finisca allo Stato.

RISPETTO DELLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI ACCESSO DI CUI ALLA L. N. 241/1990 E ALLA L.R. N. 1/2012

Presso la Fondazione viene garantito il rispetto delle norme vigenti in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi e clinico/sanitari, semplificazione amministrativa. A tale proposito, il Consiglio di Amministrazione della Fondazione ha approvato il "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari". La richiesta di accesso deve essere inoltrata alla Fondazione, anche mediante l'utilizzo di moduli messi a disposizione, e deve contenere:

- le generalità del richiedente e del suo delegato, complete di indirizzo e di recapito telefonico;
- gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero di ogni elemento utile alla sua identificazione o reperimento;
- la chiara illustrazione, se del caso corredata di adeguata documentazione, comprovante l'interesse diretto, concreto e attuale dell'avente diritto e della corrispondente situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare collegata al documento al quale è richiesto l'accesso;
- la data e la sottoscrizione in originale.

Il procedimento di accesso si conclude, a seconda che si tratti di accesso alla documentazione sanitaria o amministrativa, nel termine, rispettivamente, di sette o di trenta giorni decorrenti dal deposito della richiesta. Nel caso in cui la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata. L'interessato può prendere appunti e trascrivere in tutto o in parte i documenti presi in visione; in ogni caso, la copia dei documenti è rilasciata subordinatamente al pagamento del rimborso del costo di produzione secondo le modalità ed i costi che saranno periodicamente determinate dalla Fondazione.

CINQUE PER MILLE

Caro/a amico/a, al momento della dichiarazione dei redditi (Mod. 730, UNICO o CU) puoi mettere una firma importante, che non ti costa nulla ed aiuta davvero chi ne ha più bisogno

DEVOLVERE IL TUO 5 PER MILLE È DAVVERO SEMPLICE E GRATUITO!

Basta firmare nel riquadro "Sostegno alle Organizzazioni non lucrative di utilità sociale, delle associazioni di promozione sociale, delle associazioni riconosciute che operano nei settori" e indicare il codice fiscale della Fondazione

80004330199

COME CONTATTARE LA FONDAZIONE

	Telefono e Fax	Indirizzo e-mail
UFFICI AMMINISTRATIVI	Tel. 0372-856233 Fax 0372-840107	amministrazione@brunopari.it personale@brunopari.it ragioneria@brunopari.it
NUCLEI	0372-85033	-
SERVIZI DOMICILIARI	0372-856233 Interno 2	servizioadi@brunopari.it
ASSISTENTE SOCIALE	0372-856233 Interno 4	assistentesociale@brunopari.it
PRELIEVI	0372-856233 Interno 3	portineria@brunopari.it



FONDAZIONE BRUNO PARI di OSTIANO ONLUS

C.F.: 80004330199; P.IVA.: 00870300191

Via G.B. Rosa n. 42 - 26032 Ostiano (CR)

Tel. 0372 856233 - Fax 0372 840107

e-mail: amministrazione@brunopari.it,

pec: amministrazione@pec.ospedaleostiano.it; sito internet: www.brunopari.it



“Con – Passione. Mi prendo cura di te”.

“Curare avendo cura...” – professionisti al lavoro, per la TUA salute, nel TUO territorio

Fondazione Bruno Pari di Ostiano Onlus *non solo eroga una completa e vasta filiera di servizi residenziali e domiciliari ma è in grado di “prendersi in carico” i bisogni e le esigenze delle famiglie e costruire una assistenza personalizzata, “su misura”, mediante un piano di intervento che garantisca prossimità, continuità assistenziale, professionalità ed umanità.*

IL NOSTRO PUNTO DI FORZA:

La “presa in carico globale” dei bisogni delle famiglie

Anziani, persone fragili, familiari e tutti i cittadini possono affidarsi agli operatori della Fondazione. La nostra filosofia nasce dalla volontà di “presa in carico globale” dei bisogni e delle problematiche delle famiglie con anziani, disabili e fragili per proporre un percorso di assistenza e cura personalizzato, flessibile, che cambia nel tempo, garantendo un percorso di continuità e di accompagnamento verso la migliore e più appropriata risposta. Presso la sede di Via G.B. Rosa a Ostiano è presente, a tale scopo, un “punto informativo di presa in carico” gestito da una assistente sociale, da operatori infermieristici, da operatori socio sanitari e da amministrativi in grado di rispondere alle vostre esigenze.

Affidatevi a noi!

Elenco dei servizi:

- 1) Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.): n. 94 posti letto autorizzati di cui 90 posti letto accreditati e di n. 4 utilizzati come “solventi in proprio”
- 2) Centro Diurno Integrato (C.D.I.): 22 posti accreditati
- 3) Mini Alloggi Protetti (M.A.P.) per massimo 10 utenti
- 4) Servizio di Fisiokinesiterapia per esterni
- 5) Servizio Prelievi in convenzione con l’A.S.S.T. di Cremona
- 6) Servizio A.D.I. (Assistenza domiciliare integrata) nel territorio cremonese e nel territorio del distretto “Bassa bresciana centrale” - infermieri, fisioterapisti, logopedisti, educatori, psicologi, terapisti occupazionali, ASA e OSS
- 7) Prestazioni assistenziali e sanitarie al domicilio di natura privata
- 8) Servizio domiciliare di RSA Aperta (misura 4 ex DGR 2942/2014) nel territorio della Provincia di Cremona, Brescia e Mantova - infermieri, fisioterapisti, logopedisti, educatori, psicologi, terapisti occupazionali, ASA e OSS
- 9) Servizio Assistenza Domiciliare (S.A.D) - prestazioni assistenziali - in accreditamento con l’Azienda Sociale Cremonese, con il CONCASS Casalmaggiore e con il Comune di Cremona
- 10) Servizio domiciliare “Dimissioni protette” - prestazioni assistenziali
- 11) Sportelli Anziani ed infermieristici in alcuni paesi del territorio cremonese ed in alcuni ambulatori dei MMG
- 12) Servizio di custode sociale con la consegna al domicilio dei pasti.



RETTE E TARIFFE ANNO 2021

SERVIZIO R.S.A.

Retta giornaliera Posti accreditati

- 1) stanza a 4 p.l.: € 56,00
- 2) stanza a 2 e 3 p.l.: € 57,50
- 3) stanza singola: € 62,00

Retta giornaliera Posti in "solvenza"

1. € 83,00
2. supplemento stanza singola: € 3,00

SERVIZIO Centro Diurno Integrato

- 1) Fisso mensile frequenza full time: € 126,50
- 2) Retta di frequenza giornaliera frequenza full time: € 18,20
- 3) Fisso mensile frequenza part time: € 63,25
- 4) Retta di frequenza giornaliera frequenza con orario part time: € 9,10
- 5) Retta di frequenza giornaliera per chi risiede nei M.A.P.: € 12,00
- 6) Prevista una retta per frequenza CDI e RSA Notturmo/weekend (qualora ci sia il posto libero in RSA); € 70,00 al giorno.

In aggiunta alla retta di frequenza sono confermate le tariffe relative al trasporto (andata e ritorno):

<u>Trasporto</u>	<u>€</u>
0 - 6 km	1,4
6,1 - 10 Km	2,1
10,1 - 15 Km	2,5
> 15 Km	2,8

Mini Alloggi Protetti

- 1) Locazione GIORNALIERA SERVIZIO SOCIALE E ALBERGHIERO - MAP CON 1 UTENTE: € 39,40
- 2) Locazione GIORNALIERA SERVIZIO SOCIALE E ALBERGHIERO - MAP CON 2 UTENTI: € 28,80
- 3) Locazione GIORNALIERA SERV. SOCIALE E ALBERGH. (SOLO PRANZO O CENA): € 30,55
- 4) Locazione GIORNALIERA con 1 UTENTE servizio base: € 25,75
- 5) Locazione GIORNALIERA con 2 UTENTI servizio base: € 19,20
- 6) Tariffa bagno assistito: € 10,10
- 7) Tariffa servizio parrucchiere-barbiere: servizio gestito dalla parrucchiere ed a pagamento in base alle tariffe applicate.



SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Elettrostimolazione lesioni nervose	€ 16,00
Elettroterapia faradica e galvanica	€ 14,00
Diadinamiche	€ 14,00
Interferenziali	€ 14,00
Ionofresi	€ 14,00
Ultrasuono	€ 16,00
Tens (Antalgica Transcutanea)	€ 14,00
Terapia Mckenzie	€ 66,00
Kinesi neurologica di mantenimento	€ 22,00
Kinesi posturale (individuale o RPG)	€ 22,00
Kinesi ortopedica di mantenimento	€ 22,00
Linfodrenaggio	€ 30,00
Radarterapia	€ 10,00
Elettromagnetoterapia	€ 10,00
Elettromagnetoterapia a noleggio per il domicilio	€ 6,00 al giorno + costo di acquisto della fascia
Massoterapia distrettuale	€ 20,00
Massoterapia generale	€ 20,00
Laser Terapia	€ 17,00
Tecar	€ 30,00
Onda d'urto (compreso seduta di Kinesi)	€ 40,00
Istruttoria pratica con visita	€ 35,00

TARIFFE PRESTAZIONI DOMICILIARI ED AMBULATORIALI

PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE

	tariffa	Pacchetto 1		Pacchetto 2	
		costo	n. prestazioni	costo	n. prestazioni
Prelievi	12,00				
Prelievi TAO	10,00	95,00	10	180,00	20
Controllo parametri	10,00	95,00	10	180,00	20
Intramuscolo e sottocutaneo	12,00	80,00	7	170,00	14
Endovena	20,00	130,00	7	250,00	14
Endovena con supervisione	27,00	180,00	7	350,00	14
Medicazioni semplici con materiale	20,00	190,00	10	370,00	20
Medicazioni complesse con materiale	30,00	290,00	10	590,00	20
Posizionamento catetere vescicale e lavaggio, con addestramento alla cura e manutenzione catetere	25,00	245,00	10	475,00	20
Clismi a piccolo volume	12,00	115,00	10	230,00	20
Clismi con svuotamento manuale	15,00	140,00	10	290,00	20
Addestramento stomia, catetere, sottocutanea	20,00	195,00	10	375,00	20
Monitoraggio e preparazione terapia	20,00	195,00	10	375,00	20

* nei "pacchetti" è previsto anche il controllo dei parametri

PER PRESTAZIONI CONTINUATIVE (per esempio CICLI DI TERAPIE INIETTIVE e/o CICLI DI MEDICAZIONI) potranno essere confezionati "pacchetti / budget di cura"



FISIOTERAPIA PRIVATA al domicilio

	<u>sedute singole</u>	<u>Pacchetto</u>	<u>11-20 sedute</u>
	<u>tariffa oraria</u>	<u>10 sedute</u>	<u>tariffa oraria</u>
Kinesi individuale ortopedica e/o neurologica acuta e/o cronica	30,00	270,00	26,00
Linfodrenaggio in paziente mastectomizzata	40,00	360,00	35,00
Massoterapia distrettuale e/o generale	30,00	270,00	26,00

* le sedute sono di 45 minuti

EDUCATORE/LOGOPEDISTA/PSICOLOGA

tariffa	Tariffa oraria € 30,00	10 sedute € 290,00
----------------	-------------------------------	---------------------------

* le sedute sono di 45 minuti

PRESTAZIONI DI S.A.D. PRIVATO

	<u>costo orario</u>
Feriale	€ 19,70
Festivo	€ 22,00

	<u>Pacchetto 1</u>	<u>Pacchetto 2</u>
Ore mese	fino a 10	da 11 a 20
Costo orario feriale	€ 19,70	€ 19,50
Costo orario festivo	€ 22,00	€ 21,50

* ogni prestazione prevede, oltre al tempo previsto di presenza dell'operatore a domicilio, 10 minuti per spostamento

SERVIZIO LAVANDERIA: tariffa di € 3,00 al kg per il servizio di lavanderia domiciliare da inserire all'interno del servizio SAD

PRESTAZIONI CONTINUATIVE ANCHE INFERIORI ALL'ORA: potranno essere confezionati "pacchetti / budget di cura" confezionati sulla base di questi criteri: a) effettiva durata della prestazione (anche frazione oraria); b) percorso/distanza da Ostiano al domicilio.

	<u>costo orario</u>
<u>CUSTODE SOCIALE CON PASTO</u>	€ 6,00
<u>CUSTODE SOCIALE CON PASTO (compreso servizio consegna)</u>	€ 8,00

Per le vostre esigenze, affidatevi a noi!

RIFERIMENTI SERVIZI DOMICILIARI DELLA FONDAZIONE BRUNO PARI

Contattabili dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 16

SERVIZIO ADI - Recapito telefonico: 0372/856233 Interno 2 - E-mail: servizioadi@brunopari.it

SERVIZIO SAD - RSA APERTA - ASSISTENTE SOCIALE - Recapito telefonico: 0372/856233 Interno 4

E-mail: assistentesociale@brunopari.it

PRELIEVI - Recapito telefonico: 0372/856233 Interno 3 - E-mail: portineria@brunopari.it

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'OSPITE
PER IL SERVIZIO R.S.A.**

INFORMAZIONI PRELIMINARI

Chi compila il questionario: ospite familiare amministratore di sostegno

Se familiare specificare il grado di parentela _____

Da quanto tempo è ospitato presso la R.S.A.?

- MENO DI 3/6 MESI** **DA 3/6 MESI A 1 ANNO** **DA 1 A 3 ANNI**
 DA 3 A 5 ANNI **OLTRE I 5 ANNI**

ACCOGLIENZA

Come giudica l'accoglienza al momento del ricovero?

- Buono** **Sufficiente** **Insufficiente**

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

ASSISTENZA

Come giudica il rapporto umano (ascolto, disponibilità, cortesia) con

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
MEDICO				
INFERMIERI				
FISIOTERAPISTI				
AUSILIARI				
EDUCATORI				
ASSISTENTE SOCIALE				

Come giudica la prontezza e l'efficacia degli interventi da parte del seguente personale

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
MEDICO				
INFERMIERI				
FISIOTERAPISTI				
AUSILIARI				
EDUCATORI				
ASSISTENTE SOCIALE				

Beneficia di ausili/presidi?

- SI NO

Se SI - Come giudica la qualità dei seguenti ausili/presidi

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
PRESIDI INCONTINENZA				
DEAMBULATORI/CARROZZINE				
SISTEMI ANTIDECUBITO				

Come giudica il livello di igiene e cura della persona

- Buono Sufficiente Insufficiente

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

SERVIZIO EDUCATIVO

Come giudica le attività educative proposte

- Buono Sufficiente Insufficiente

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

Ha beneficiato del soggiorno marino estivo?

- SI** **NO**

Se si, come giudica la qualità del soggiorno (albergo – assistenza – tempo libero)?

- Buono** **Sufficiente** **Insufficiente**

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

SERVIZI ALBERGHIERI

Come giudica il vitto?

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
QUALITA' DEL CIBO				
QUANTITA' DEL CIBO				
ORARIO DISTRIBUZIONE PASTI				
MODALITA' DISTRIBUZIONE PASTI				

Come giudica il cambio della biancheria

- Buono** **Sufficiente** **Insufficiente**

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

Come giudica il livello di pulizia e cura dei seguenti locali

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
STANZA				
SERVIZI IGIENICI				
SALE DA PRANZO				
SPAZI COMUNI				

Come giudica il confort della sua stanza?

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
ARREDI				
TEMPERATURA				
ACCESSORI				
QUIETE				

Come giudica il confort degli spazi comuni (salottini, saloni)?

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
ARREDI				
TEMPERATURA				
ACCESSORI				
QUIETE				

SERVIZI COMPLEMENTARI

Come giudica i seguenti servizi?

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
ACCOGLIENZA/CENTRALINO				
SERVIZI AMMINISTRATIVI				
SERVIZI RELIGIOSI				
PARRUCCHIERE/BARBIERE				
MANUTENZIONE/TENUTA DEL VERDE				
TRASPORTO VISITE				
DISTRIBUZIONE AUTOMATICA BEVANDE E SNACK				

VALUTAZIONI FINALI

Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto dalla nostra struttura?

- Buono
 Sufficiente
 Insufficiente

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

Consiglierebbe ad un suo familiare o conoscente la nostra struttura?

SI **NO**

Se risponde "NO" indichi la motivazione:

Esponga se lo desidera eventuali suggerimenti

Data di compilazione, _____

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE PER IL SERVIZIO C.D.I.

INFORMAZIONI PRELIMINARI

Chi compila il questionario: utente familiare amministratore di sostegno

Se familiare specificare il grado di parentela _____

Da quanto tempo frequenta il Centro Diurno Integrato?

- MENO DI 3/6 MESI DA 3/6 MESI A 1 ANNO DA 1 A 3 ANNI
 DA 3 A 5 ANNI OLTRE I 5 ANNI

ACCOGLIENZA

Come giudica l'accoglienza al momento del ricovero?

- Buono Sufficiente Insufficiente

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

ASSISTENZA

Come giudica il rapporto umano (ascolto, disponibilità, cortesia) con

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
INFERMIERI				
FISIOTERAPISTI				
AUSILIARI				
EDUCATORI				

Come giudica la prontezza e l'efficacia degli interventi da parte del seguente personale

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
INFERMIERI				
FISIOTERAPISTI				
AUSILIARI				

EDUCATORI				
-----------	--	--	--	--

Come giudica il livello di igiene e cura della persona

- Buono Sufficiente Insufficiente

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

SERVIZIO EDUCATIVO

Come giudica le attività educative proposte

- Buono Sufficiente Insufficiente

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

Ha beneficiato del soggiorno marino estivo?

- SI NO

Se si, come giudica la qualità del soggiorno (albergo – assistenza – tempo libero)?

- Buono Sufficiente Insufficiente

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

SERVIZI ALBERGHIERI

Come giudica il vitto?

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
QUALITA' DEL CIBO				
QUANTITA' DEL CIBO				
ORARIO DISTRIBUZIONE PASTI				
MODALITA' DISTRIBUZIONE PASTI				

Come giudica il livello di pulizia e cura dei seguenti locali

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
STANZA				
SERVIZI IGIENICI				
SALE DA PRANZO				
SPAZI COMUNI				

Come giudica il confort degli ambienti?

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
ARREDI				
TEMPERATURA				
ACCESSORI				
QUIETE				

SERVIZI COMPLEMENTARI

Come giudica i seguenti servizi?

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
ACCOGLIENZA/CENTRALINO				
SERVIZI AMMINISTRATIVI				
PARRUCCHIERE/BARBIERE				
MANUTENZIONE/TENUTA DEL VERDE				

VALUTAZIONI FINALI

Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto dalla nostra struttura?

- Buono Sufficiente Insufficiente

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

Consiglierebbe ad un suo familiare o conoscente la nostra struttura?

- SI NO

Se risponde "NO" indichi la motivazione:

Esponga se lo desidera eventuali suggerimenti

Data di compilazione, _____

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'OSPITE PER IL SERVIZIO MINI ALLOGGI PROTETTI

INFORMAZIONI PRELIMINARI

Chi compila il questionario: ospite familiare amministratore di sostegno

Se familiare specificare il grado di parentela _____

Da quanto tempo è ospitato presso i Mini Alloggi Protetti?

- MENO DI 3/6 MESI DA 3/6 MESI A 1 ANNO DA 1 A 3 ANNI
 DA 3 A 5 ANNI OLTRE I 5 ANNI

ACCOGLIENZA

Come giudica l'accoglienza al momento del ricovero?

- Buono Sufficiente Insufficiente

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

ASSISTENZA

Come giudica il rapporto umano (ascolto, disponibilità, cortesia) con

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
INFERMIERI				
FISIOTERAPISTI				
AUSILIARI				
EDUCATORI				
ASSISTENTE SOCIALE				

Come giudica la prontezza e l'efficacia degli interventi da parte del seguente personale

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
INFERMIERI				
FISIOTERAPISTI				
AUSILIARI				
EDUCATORI				

SERVIZIO EDUCATIVO

Come giudica le attività educative proposte

- Buono** **Sufficiente** **Insufficiente**

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

Ha beneficiato del soggiorno marino estivo?

- SI** **NO**

Se si, come giudica la qualità del soggiorno (albergo – assistenza – tempo libero)?

- Buono** **Sufficiente** **Insufficiente**

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

SERVIZI ALBERGHIERI

Come giudica il vitto?

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
QUALITA' DEL CIBO				
QUANTITA' DEL CIBO				
ORARIO DISTRIBUZIONE PASTI				
MODALITA' DISTRIBUZIONE PASTI				

Come giudica il cambio della biancheria

- Buono Sufficiente Insufficiente

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

Come giudica il livello di pulizia e cura dei seguenti locali

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
STANZA				
SERVIZI IGIENICI				
SALE DA PRANZO				
SPAZI COMUNI				

Come giudica il confort degli ambienti?

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
ARREDI				
TEMPERATURA				
ACCESSORI				
QUIETE				

SERVIZI COMPLEMENTARI

Come giudica i seguenti servizi?

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"
ACCOGLIENZA/CENTRALINO				
SERVIZI AMMINISTRATIVI				
PARRUCCHIERE/BARBIERE				
MANUTENZIONE/TENUTA DEL VERDE				
TRASPORTO VISITE				

VALUTAZIONI FINALI

Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto dalla nostra struttura?

- Buono Sufficiente Insufficiente

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

Consiglierebbe ad un suo familiare o conoscente la nostra struttura?

SI **NO**

Se risponde "NO" indichi la motivazione:

Esponga se lo desidera eventuali suggerimenti

Data di compilazione, _____

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

SERVIZI ALLA PERSONA

Le chiediamo di compilare, in forma anonima, il presente questionario con l'obiettivo di poter raccogliere ogni informazione e suggerimento a noi utile al fine di migliorare la qualità del servizio offerto.

La scala di valutazione è composta di quattro valori corrispondenti ai seguenti giudizi

Ottimo **Buono** **Insufficiente** **Pessimo**

Certi della sua cortese collaborazione porgiamo cordiali saluti.

INFORMAZIONI PRELIMINARI

Chi compila il questionario: utente familiare amministratore di sostegno

Se familiare specificare il grado di parentela _____

Servizio di cui beneficia

S.A.D. **A.D.I.** **R.S.A. APERTA**

Tempo di erogazione

INFERIORE A 6 MESI **DA 6 MESI A 1 ANNO**

DA 1 A 2 ANNI **OLTRE I 2 ANNI**

QUALITA' DEL PERSONALE

Disponibilità e cortesia degli operatori

Ottimo **Buono** **Insufficiente** **Pessimo**

Capacità di comunicare adeguatamente informazioni sui comportamenti dell'utente

Ottimo **Buono** **Insufficiente** **Pessimo**

Competenza e professionalità degli operatori

Ottimo **Buono** **Insufficiente** **Pessimo**

Come giudica la modalità e la frequenza di comunicazione tra operatore e familiari

Ottimo **Buono** **Insufficiente** **Pessimo**

QUALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Adeguatezza degli orari

Ottimo **Buono** **Insufficiente** **Pessimo**

Puntualità del servizio

Ottimo **Buono** **Insufficiente** **Pessimo**

Capacità di coinvolgere i famigliari/caregiver nelle attività e nei progetti

Ottimo **Buono** **Insufficiente** **Pessimo**

Competenza e disponibilità del coordinatore di servizio

Ottimo **Buono** **Insufficiente** **Pessimo**

Esponga se lo desidera eventuali suggerimenti

Data di compilazione, _____

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Da quanto tempo utilizza il servizio di fisioterapia di questa Fondazione?

- LA PRIMA VOLTA DA 6 MESI A 1 ANNO DA 1 A 3 ANNI
 DA 3 A 5 ANNI OLTRE I 5 ANNI

Come giudica il rapporto umano (ascolto, disponibilità, cortesia) con

BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"

Gli interventi fisioterapici sono stati efficaci?

BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"

Come giudica le modalità di prenotazione e di pagamento del servizio?

BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"

Come giudica l'aspetto ambientale della fisioterapia (estetica, pulizia, ecc...)

BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"

Come valuta complessivamente la qualità del servizio?

- Buono Sufficiente Insufficiente

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

Consiglierebbe ad un suo familiare o conoscente il nostro servizio?

- SI NO

Se risponde "NO" indichi la motivazione:

SE LO RITIENE NECESSARIO CI DIA PURE DEI SUGGERIMENTI

Data di compilazione, _____

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE SERVIZIO PRELIEVI

Da quanto tempo utilizza il servizio prelievi di questa Fondazione?

- LA PRIMA VOLTA DA 3 a 6 MESI DA 6 mesi a 1 anno
 più di 1 anno OLTRE I 3 ANNI

Come giudica il rapporto umano (ascolto, disponibilità, cortesia) degli operatori?

BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"

Come giudica la professionalità dell'infermiere?

BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"

Come giudica le modalità di prenotazione e di pagamento del servizio?

BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"

Come giudica l'ambiente (estetica, pulizia, ecc...)

BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO "INSUFFICIENTE"

Come valuta complessivamente la qualità del servizio?

- Buono Sufficiente Insufficiente

Se risponde "insufficiente" indichi la motivazione:

Consiglierebbe ad un suo familiare o conoscente il nostro servizio?

- SI NO

Se risponde "NO" indichi la motivazione:

SE LO RITIENE NECESSARIO CI DIA PURE DEI SUGGERIMENTI

Data di compilazione, _____

MODULO DI RECLAMO O SUGGERIMENTO

Sig/Sig.ra _____
residente a _____ in Via/P.zza _____
Tel. n. _____ e-mail _____

Ospite/Utente e/o Utilizzatore del Servizio erogato presso:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Residenza Sanitaria Ass.le | <input type="checkbox"/> Prelievi del sangue |
| <input type="checkbox"/> Centro Diurno Integrato | <input type="checkbox"/> Custode sociale |
| <input type="checkbox"/> Mini Alloggi Protetti | <input type="checkbox"/> Serv. Assistenza Domiciliare |
| <input type="checkbox"/> Fisiokinesiterapia | <input type="checkbox"/> Assistenza Domiciliare Integrata |
| <input type="checkbox"/> RSA Aperta | |

SEGNALA/SUGGERISCE QUANTO SEGUE

Data, _____ Firma _____

Segnalazione/Suggerimento ricevuto da _____

Prot.n. _____ del _____

- Direttamente** **Telefonicamente** **Verbalmente**

Si trasmette la segnalazione a:

- Presidente**
 Direttore Generale
 Direttore Sanitario

MENÙ INVERNALE – FONDAZIONE “BRUNO PARI” DI OSTIANO

SETTIMANA	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
1	Minestrone Pollo alla cacciatora con polenta Verdura	Pasta alla zucca Filetto di pesce al forno Verdura	Minestrina Polenta pasticciata con ragù di carne Verdura	Gnocchi di patate al pomodoro Involtini di pollo farciti Verdura	Tagliolini ai funghi Frittata con verdure Verdura	Risotto al pomodoro Fagottini verza/salsiccia Verdura	Lasagne al ragù Arrostito di vitello Verdura Dolce o budino
2	Minestrone Spezzatino di manzo con polenta Verdura	Pasta al pomodoro Pesce al forno Verdura	Minestrina Brasato con polenta Verdura	Risotto ai funghi Pollo al forno Verdura	Pasta al pomodoro Uova in umido Verdura	Pasta al ragù Rolle di pollo Verdura	Tortellini in brodo Bollito misto Verdura Dolce o budino
3	Minestrina Cotechino con lenticchie Polenta Verdura	Pasta al peperone Pesce al forno Verdura	Tortellini in brodo Pollo in umido con polenta Verdura	Gnocchi al pomodoro scaloppina ai funghi Verdura	Risotto zafferano e salsiccia Frittata alle verdure Verdura	Minestrone Polpettine di carne al sugo Verdura	Tagliatelle al ragù Rolle di pollo con crema ai funghi Verdura Dolce o budino
4	Minestrone Hamburger di manzo Verdura	Pasta al pomodoro Filetto di pesce panato Verdura	Minestrina Brasato al vino rosso con polenta Verdura	Risotto al gorgonzola Arrotolato di tacchino al forno Verdura	Gnocchi alla romana gratinati Uova sode con tonno Verdura	Pasta al pomodoro Pollo al forno Verdura	Tortellini in brodo Rotolo di coniglio al forno Verdura Dolce o budino

MENÙ ESTIVO – FONDAZIONE “BRUNO PARI” DI OSTIANO

SETTIMANA	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
1	Risotto alle zucchine Involtino di pollo al forno Verdura	Pasta al pomodoro Filetto di pesce al forno Verdura	Pasta al pesto Rotolo di carne al forno Verdura	Gnocchi di patate al pomodoro Pollo al forno Verdura	Minestrone di Verdura con pasta Frittata con verdure Verdura	Pasta al pomodoro Chicche prosciutto e mozzarella Verdura	Tagliolini panna e prosciutto Arrostito di vitello Verdura Dolce o gelato
2	Risi e bisì (risotto) Insalata di pollo Verdura	Pasta al ragù di carne Pesce al forno Verdura	Pasta al pomodoro Arrostito di tacchino Verdura	Risotto ai funghi Vitello tonnato Verdura	Minestrone di verdure Uova sode con tonno Verdura	Pasta al pomodoro Pollo al forno Verdura	Gnocchi al gorgonzola Rollè di pollo Verdura Dolce o gelato
3	Risotto agli asparagi Rotolo di verdure al forno Verdura	Pasta al pomodoro Pesce al forno Insalata mista	Tortellini in brodo Pollo al forno Verdura	Gnocchi al pomodoro Saltimbocca alla romana Verdura	Minestrone di Verdura Frittata con verdure Verdura	Pasta al pomodoro Polpettine di carne al forno Verdura	Lasagne al sugo Arrostito di vitello al forno Verdura Dolce o gelato
4	Risotto ai formaggi Cotoletta alla milanese Verdura	Pasta al ragù di carne Salmone in insalata Verdura	Pasta al pomodoro Lonza al latte in salsa verde al forno Verdura	Risotto allo zafferano e salisiccia Arrostito di tacchino al forno Verdura	Minestrone di Verdura con pasta Rollatina Prosciutto e funghi Verdura	Pasta al pomodoro Bocconcini di pollo ai funghi Verdura	Gnocchi alla romana gratinati Bollito misto Verdura Dolce o gelato

Indipendentemente dalla stagione, in caso di particolari patologie e su prescrizione del Medico della struttura, potranno essere predisposte apposite diete.

Oltre ai menù sopra indicati sono sempre presenti le seguenti portate:

Primi piatti fissi a pranzo: minestrina glutinata – capelli d'angelo asciutti o con olio e grana; Su richiesta pasta di formato grande con olio e grana.

Secondi piatti fissi a pranzo: crescenza – spicchi di formaggio – pollo lesso

Contorni: insalata mista – verdura cotta – pure di patate

Dessert: frutta fresca – mousse di frutta – mela o pera cotta; occasionalmente potrà essere inserita frutta sciropata al posto della frutta fresca

Extra: omogeneizzati di carne – budino – yogurt gelato

NB: il menù potrà subire leggere variazioni dovute alla stagionalità dei prodotti.

