



ValleCamonicaSolidale

**RSD “L’ABBRACCIO”
Valle Camonica Solidale
Società Cooperativa Sociale ONLUS**

**RESIDENZA SANITARIA PER PERSONE
DISABILI**



1

Via Caduti del Lavoro 20/A,
25055 PISOGNE (Brescia)
Tel. 0364/660010 - fax 0364/889198
e-mail: info@vallecamonिकासolidale.it

**CARTA DEI SERVIZI RSD – Revisione n. 11 del 3 gennaio 2023
Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS**

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007
Sede Amministrativa: Via Romolo Galassi, 30 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845
C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – pec: vallecamonिकासolidale@pec.it email: info@vallecamonिकासolidale.it



ValleCamonicaSolidale

INDICE

COME RAGGIUNGERCI	pag. 4
LA CARTA DEI SERVIZI: COS'È	pag. 5
POLITICA AZIENDALE	pag. 6
MISSION	pag. 6
RSD: CHE COSA È	pag. 7
OBIETTIVI	pag. 7
FUNZIONAMENTO	pag. 7
SERVIZI PRINCIPALI	pag. 8
DESTINATARI DEL SERVIZIO	pag. 8
RICHIESTA DI INSERIMENTO	pag. 8
LISTA D'ATTESA	pag. 9
DOCUMENTI PER L'INGRESSO	pag. 9
ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO	pag. 10
RIENTRI TEMPORANEI PRESSO IL PROPRIO DOMICILIO	pag. 11 ²
CONSERVAZIONE DEL POSTO	pag. 11
SERVIZIO ASSISTENZIALE	pag. 11
SERVIZIO DI MEDICINA E FARMACIA	pag. 11
VISITE AGLI OSPITI	pag. 11
IMPEGNI DELL'OSPITE	pag. 12
DIMISSIONI DALLA STRUTTURA	pag. 12
SERVIZI ALLA PERSONA	pag. 13
CARTELLA CLINICA INFORMATIZZATA	pag. 14
LA CARTELLA PERSONALE DELL'OSPITE	pag. 15
FIGURE PROFESSIONALI	pag. 15
VOLONTARIATO	pag. 16
ASSISTENZA RELIGIOSA	pag. 16
SERVIZIO DI TRASPORTO	pag. 16
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E RECLAMI	pag. 17

CARTA DEI SERVIZI RSD – Revisione n. 11 del 3 gennaio 2023

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Via Romolo Galassi, 30 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845
C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



ValleCamonicaSolidale

REGOLAMENTO INTERNO E CODICE ETICO	pag. 18
LA GIORNATA TIPO	pag. 18
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	pag. 19
MEDICINALI E ALTRI PRESIDI SANITARI	pag. 19
DIRITTO ALLA PRIVACY	pag. 20
RETTA MENSILE	pag. 20
CERTIFICAZIONE DELLA RETTA AI FINI FISCALI	pag. 20
RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE	pag. 20
DIRITTI FONDAMENTALI DEGLI UTENTI	pag. 21
PROTEZIONE GIURIDICA	pag. 22
QUESTIONARIO CUSTOMER CARE	pag. 22

COME RAGGIUNGERCI

CARTA DEI SERVIZI RSD – Revisione n. 11 del 3 gennaio 2023

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Via Romolo Galassi, 30 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845
C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



ValleCamonicaSolidale



4

· **IN AUTO**

Brescia SS 510 Iseo- Pisogne Km 40

Bergamo SS 42 Lovere-Pisogne Km 40

· **IN TRENO**

Stazione centrale di Brescia, linea Brescia- Pisogne

Stazione centrale di Bergamo, linea Bergamo- Pisogne

· **IN BUS**

Consultando le linee del trasporto FNM autoservizi S.p.A.

· **IN TRAGHETTO**

Partenze da Iseo-Marone-Sale Marasino-Lovere

LA CARTA DEI SERVIZI: COS'È

CARTA DEI SERVIZI RSD – Revisione n. 11 del 3 gennaio 2023

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Via Romolo Galassi, 30 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845
C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



ValleCamonicaSolidale

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza in merito a quello che Vallecamonica Solidale è in grado di offrire e risponde all'esigenza di corretta informazione in ordine all'organizzazione del servizio residenziale.

E' un'opportunità per i familiari dei nostri ospiti, per i Comuni, gli Enti Pubblici e privati di conoscere i servizi e le prestazioni erogate all'interno della struttura.

Essendo costante il nostro impegno per il miglioramento del servizio, la Carta dei Servizi è uno strumento in continua evoluzione ed aggiornamento, documento la cui predisposizione è prevista per legge nell'ambito del processo di innovazione dei rapporti tra istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati.

L'obiettivo costante della struttura RSD è quello di coniugare il miglioramento dell'assistenza con il rispetto per la persona alla quale questa è rivolta con attenzione alla tutela dei suoi diritti, con la consapevolezza che una corretta e completa informazione rappresenta il principale strumento per l'esercizio informato del diritto di scelta.

In quest'ottica la Carta dei Servizi rappresenta uno degli strumenti per affermare la centralità del cittadino nel Servizio Sanitario.

5

La Carta dei Servizi della RSD è innanzitutto una guida, ideata per far conoscere l'attività di questa struttura, il personale che vi opera e le modalità di accesso ad una pluralità di soggetti quali: gli utenti del Servizio Sanitario, gli operatori della Sanità, i Medici di Medicina Generale, le Associazioni di Volontariato e di tutela dei diritti del cittadino.

POLITICA AZIENDALE

VALLE CAMONICA SOLIDALE individua nel pieno soddisfacimento delle attese del Cliente/Ospite l'obiettivo prioritario della sua politica e ritiene indispensabile che i servizi erogati siano improntati alla massima efficienza e puntualità. Suo obiettivo è migliorarli continuamente, in quanto la qualità dei servizi forniti, ottenuti attraverso un impegno costante, è la chiave per il benessere dei clienti/ospiti e per raggiungere posizioni di eccellenza nel settore dei servizi agli anziani. Individua quindi nella creazione e nello sviluppo del Sistema Integrato il mezzo più adeguato per raggiungere e ottenere questi obiettivi.

A fondamento del Sistema di Gestione Integrato, VALLE CAMONICA SOLIDALE pone i seguenti requisiti essenziali:

- L'impegno diretto, continuo e permanente del Consiglio d'Amministrazione e del Presidente nella gestione del Sistema Integrato;

CARTA DEI SERVIZI RSD – Revisione n. 11 del 3 gennaio 2023

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Via Romolo Galassi, 30 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845
C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



ValleCamonicaSolidale

- Il coinvolgimento e la partecipazione diretta, piena e consapevole del personale di VALLE CAMONICA SOLIDALE a tutti i livelli nell'attuazione del Sistema di Gestione Integrato;
- Il rapporto di massima trasparenza, collaborazione ed intesa con i Clienti/Ospiti e i loro familiari al fine di valutarne ed interpretarne correttamente le esigenze e poter operare al meglio;
- Il rapporto di stretta collaborazione e trasparenza con i fornitori per il miglioramento continuo della qualità dei prodotti e servizi acquistati;
- L'attenzione alle risorse e la consapevolezza dell'importanza del loro ruolo nella dinamica aziendale, che attribuisce un ruolo di preminenza alla formazione ed allo sviluppo di tutto il personale;
- L'impegno al miglioramento continuo e alla prevenzione di qualsiasi forma di rischio per la salute dei dipendenti, collaboratori e ospiti, nonché alla prevenzione di qualsivoglia inquinamento mediante l'applicazione di comportamenti responsabili e attenti al contesto sociale all'interno del quale si muove da anni la nostra Società;
- Il rigoroso rispetto della Privacy dei Clienti/Ospiti.

Il Sistema di Gestione Integrato sviluppato da VALLE CAMONICA SOLIDALE è improntato al conseguimento, mantenimento e miglioramento dei requisiti specificati nelle norme di riferimento, del D. Lgs. 196/2003 e GDPR 679/2016 in materia di tutela privacy, D. Lgs. 193/2007, D.Lgs. 231/2001, con l'impegno costante della Direzione Generale.

6

MISSION

Gli obiettivi principali della struttura RSD possono essere così riassunti:

- operare una presa in carico globale dell'ospite ed assicurare una risposta a 360 gradi ai suoi bisogni attraverso l'erogazione dei servizi interni, tutto questo in un'ottica di "rete", vale a dire che ad ogni richiesta/bisogno la struttura è in grado di dare una risposta coerente, anche integrandosi con altri servizi erogati sul territorio sia da soggetti pubblici che del privato sociale;
- fornire risposte mirate attraverso la definizione di progetti assistenziali individuali ed integrati, personalizzati e dinamici;
- stimolare la partecipazione ed il sostegno consapevole degli ospiti e delle loro famiglie;
- garantire agli ospiti una qualità di vita quanto più elevata possibile determinata sia dall'eccellenza delle prestazioni assistenziali garantite sia da un modello relazionale caratterizzato dal calore umano e dal rispetto per la dignità e per la vita;
- formare continuamente il personale per sostenere costantemente la sua motivazione e rivalutare periodicamente la sua preparazione professionale.

CARTA DEI SERVIZI RSD – Revisione n. 11 del 3 gennaio 2023

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Via Romolo Galassi, 30 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845
C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



ValleCamonicaSolidale

La RSD è un'Unità d'Offerta della quale è titolare Vallecamonica Solidale società cooperativa sociale ONLUS, dotata di tutti gli standard strutturali e gestionali prescritti dalla legge; essa è accreditata dalla Regione Lombardia a svolgere le funzioni relative all'erogazione delle prestazioni socio-sanitarie descritte nella presente Carta dei Servizi.

RSD: CHE COSA E'

La Residenza Sanitaria per Persone Disabili (RSD) è una struttura destinata ad accogliere persone con grave e gravissima disabilità. La RSD è un'Unità d'Offerta socio sanitaria i cui requisiti di autorizzazione e di accreditamento sono stati definiti con delibera regionale (D.G.R. di accreditamento n. 3736 dell'11/07/2012).

Dall' 1/07/2015, con Decreto Regionale di accreditamento n. 5512 (sulla scorta della "SCIA" presentata in data 31/03/2015), i posti letto accreditati complessivi sono stati incrementati da 11 a 16. Attualmente, tutti i 16 posti presenti in RSD risultano a contratto da Regione Lombardia.

Vengono pertanto garantite agli ospiti:

- ✓ Prestazioni ad altro grado di integrazione sanitaria;
- ✓ Riabilitazione di mantenimento;
- ✓ Residenzialità anche permanente;
- ✓ Programmi individualizzati;
- ✓ Coinvolgimento delle famiglie.

7

OBIETTIVI

- ✓ Fornire all'ospite prestazioni integrate e personalizzate, rispettando le peculiarità soggettive;
- ✓ operare affinché l'ospite conservi stretto contatto con la realtà esterna e con la famiglia di origine;
- ✓ integrare l'ospite nella "rete dei servizi", istituzionale e non.

FUNZIONAMENTO

L'erogazione del servizio è permanente e garantita per 24 ore al giorno per tutto l'anno. La RSD è una struttura relativamente aperta, essendo consentito all'ospite di ricevere le visite di familiari ed amici, nonché, se del caso, rientrare in famiglia per brevi periodi oppure uscire dalla struttura in giornata. In tutti questi casi, vanno previamente concordate con il personale di struttura le tempistiche di uscita e rientro in RSD. In caso di uscita giornaliera, la struttura va avvisata con almeno 24 ore di preavviso ed andrà compilato e sottoscritto il relativo modulo, sia all'uscita che al rientro, in presenza dell'operatore di turno. Sono altresì previste periodiche uscite di gruppo con accompagnamento degli operatori e dei volontari.

SERVIZI PRINCIPALI

CARTA DEI SERVIZI RSD – Revisione n. 11 del 3 gennaio 2023

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Via Romolo Galassi, 30 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845
C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



I principali servizi che vengono erogati presso la RSD, tesi a soddisfare i bisogni primari ed essenziali dell'ospite nonché a fare in modo che egli mantenga un valido rapporto affettivo e sociale, consistono in:

- a. attività educative, di socializzazione e di mantenimento e/o sviluppo dell'autonomia personale;
- b. attività di mantenimento del patrimonio culturale posseduto dall'ospite;
- c. attività sanitarie / riabilitative / infermieristiche / psico-sociali;
- d. attività complementari (cucina, lavanderia, stireria, guardaroba).

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Usufruiscono dei servizi della residenza persone disabili di età compresa tra i 18 ed i 65 (fatto salvo che compiano il 65° anno all'interno della RSD) che necessitano di un supporto assistenziale ed educativo specifico.

Il servizio può essere visitato da potenziali ospiti, loro familiari o loro responsabili per futuri inserimenti, previo accordo con la direzione della RSD.

Non possono accedere al servizio persone affette da malattie psichiatriche in fase acuta che manifestano comportamenti aggressivi etero/autorivolti o da altre condizioni patologiche rilevanti e che quindi necessitano di cure specifiche e specialistiche.

RICHIESTA DI INSERIMENTO

8

Per la richiesta di inserimento in RSD è necessario avviare un percorso valutativo il cui scopo è:

- decidere la compatibilità della richiesta col servizio erogato;
- verificare la procedura preliminare per l'erogazione delle prestazioni;
- concordare la tempistica di inserimento e la stipula del contratto di ingresso.

E' stata istituita, pertanto, l'équipe multidisciplinare per la valutazione delle domande d'ingresso formata da: Coordinatore dei servizi, Direttore sanitario, Assistente Sociale ed educatore.

Il percorso valutativo è attivabile:

- dal Servizio Sociale Comunale referente del richiedente;
- dal Servizio competente dell'A.T.S.;
- dagli aventi diritto (famiglia, tutore, amministratore di sostegno).

La presa in carico della richiesta di inserimento da parte dell'équipe di valutazione avviene contestualmente alla presentazione della domanda di inserimento da redigere su apposito modulo preparato dalla RSD. Interessati e familiari possono entrare in struttura per visite iniziali o incontri conoscitivi con il Direttore Sanitario, la Coordinatrice o l'educatore ai quali seguirà la fase di raccolta di elementi idonei alla valutazione di compatibilità/opportunità dell'ingresso.



Affinchè l'ingresso del nuovo ospite possa concretizzarsi è indispensabile la sottoscrizione del "Contratto d'ingresso", mediante il quale l'Ente Gestore del servizio residenziale ed il futuro ospite ed il suo garante definiscono i rapporti relativi all'ingresso medesimo.

L'équipe multidisciplinare può richiedere che il nuovo ospite trascorra un periodo di prova in RSD di durata variabile tra i 7 ed i 14 giorni al fine di valutare la compatibilità del nuovo ospite con le persone già accolte e con i ritmi di vita della residenza. Al termine di tale periodo di prova l'équipe esprimerà la valutazione di pertinenza e ne darà comunicazione al richiedente, stabilendo così definitivamente la data d'ingresso.

LISTA DI ATTESA

Ha la finalità di garantire trasparenza e appropriatezza nell'accesso ai posti letto, assegnando priorità ai casi sanitari e sociali più gravi. L'inserimento in graduatoria è effettuato sulla base del punteggio attribuito con la valutazione ricavata da più variabili di multidimensionalità socio-sanitaria, tempo d'attesa e residenza. L'iscrizione formale alle liste avviene dopo aver raccolto tutte le informazioni necessarie per l'assegnazione del punteggio. Il punteggio totale si ottiene dalla somma di:

- 1) Punteggio clinico e funzionale, legato alle capacità funzionali dell'individuo e comorbilità (SIDI) ;
- 2) Punteggio residenziale, legato alla provenienza dell'utente;
- 3) Punteggio legato all'anzianità di iscrizione alla lista, a partire dalla data di formulazione della richiesta.

Quando si libera un posto il Vicedirettore, tenuto conto del fatto che il posto letto è da uomo o da donna, contatta il primo candidato in cima alla lista di attesa; se questo non è interessato, viene contattato il secondo e così via.

La lista d'attesa, gestita dal personale amministrativo, viene aggiornata mensilmente dallo stesso che contatta il richiedente, raccogliendo innanzitutto il rinnovo o meno dell'interesse a permanere in lista d'attesa. In occasione del contatto mensile il personale amministrativo si occupa di aggiornare tutti i punteggi della lista, utili alla corretta gestione delle priorità.

DOCUMENTI PER L'INGRESSO

All'atto dell'ingresso saranno richiesti i seguenti documenti del beneficiario:

- copia documento di identità personale;
- domanda di ammissione;
- carta Regionale dei Servizi;

CARTA DEI SERVIZI RSD – Revisione n. 11 del 3 gennaio 2023

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Via Romolo Galassi, 30 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845
C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



- certificato di invalidità;
- certificato di esenzione ticket;
- eventuale impegnativa del Comune di residenza per il pagamento della retta e/o impegno da parte dell'ospite/familiari a provvedere in proprio a tale pagamento;
- autorizzazione al trattamento dei dati sensibili (privacy);
- relazione sociale e sanitaria a cura del medico di base o della struttura di provenienza con terapia farmacologica;
- eventuale copia decreto interdizione/inabilitazione/nomina dell'amministratore di sostegno.

ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

All'ingresso in struttura, l'ospite verrà preso in carico da un educatore e da un operatore OSS che costituiranno i suoi punti di riferimento per il periodo di permanenza in R.S.D.

L'ospite verrà coinvolto nelle attività della residenza e l'équipe procederà alla stesura di un Progetto Assistenziale Individuale (P.A.I), di un Piano Educativo Individuale (P.E.I.) e delle schede di valutazione su attività educative e d'integrazione sociale che si adattino a bisogni e caratteristiche personali. L'educatore provvederà ad aggiornare periodicamente le valutazioni effettuate al momento dell'ingresso, in modo da garantire sempre una risposta coerente rispetto ad eventuali cambiamenti dei bisogni dell'ospite. Tali aggiornamenti saranno riportati in cartella clinica e nel P.E.I.

10

I responsabili dell'ammissione valutano le condizioni psicofisiche dell'ospite, raccolgono le informazioni sanitarie, sociali, familiari riguardanti l'interessato, prestando particolare attenzione agli aspetti concernenti le abitudini, i desideri e gli interessi dello stesso.

Il personale infermieristico prende visione e contezza del materiale sanitario (documenti e farmaci) relativo al nuovo ospite, predisponendo il Fascicolo Clinico.

Il Direttore Sanitario/medico effettua un esame obiettivo generale nel giorno dell'ingresso del nuovo ospite.

All'ingresso l'ospite deve disporre del vestiario, da lavare a cura della famiglia o, in alternativa, dovrà dichiarare di avvalersi del servizio di lavanderia messo a disposizione dalla struttura, la quale provvede a dotare di microchip ogni indumento, al costo di € 90,00 *una tantum*.

All'atto dell'ammissione l'ospite o suo caregiver dovranno indicare i nominativi delle persone (familiari o non familiari) di riferimento nonché quelle autorizzate ad accompagnare l'ospite medesimo nelle eventuali uscite individuali dalla struttura.

RIENTRI TEMPORANEI PRESSO IL PROPRIO DOMICILIO



Sono possibili rientri temporanei dell'ospite presso la propria famiglia di origine o brevi periodi di vacanza con le persone care previa valutazione e autorizzazione del Direttore Sanitario.

In tal caso la RSD fornisce i farmaci e i presidi sanitari sufficienti per il periodo di permanenza fuori dalla residenza. L'ospite, o chi per lui, è tenuto alla restituzione dei farmaci e presidi sanitari eventualmente non utilizzati. La retta giornaliera è dovuta anche nei casi di assenza dell'ospite dalla residenza.

CONSERVAZIONE DEL POSTO

Il posto dell'ospite viene conservato in caso di suo temporaneo allontanamento a causa di ricovero ospedaliero, di soggiorno vacanze o di rientro temporaneo presso il nucleo familiare.

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio assistenziale, tenuto conto delle esigenze e delle risorse di ciascun ospite, somministra tutte le prestazioni necessarie alla soddisfazione dei bisogni primari:

- ✓ assistenza igienica completa (cure igieniche quotidiane, bagno o doccia settimanale);
- ✓ assistenza alla cura estetica della persona;
- ✓ assistenza e cura nell'abbigliamento;
- ✓ assistenza alla postura;
- ✓ assistenza all'alimentazione;
- ✓ assistenza all'espletamento dei bisogni fisiologici;
- ✓ sorveglianza, controllo e sostegno psicologico.

SERVIZIO DI MEDICINA E FARMACIA

Il servizio di medicina e farmacia prevede la presenza di medici che vigilano la situazione sanitaria di ogni singolo ospite disponendo gli esami ed i controlli del caso, nonché le terapie farmacologiche idonee. In caso di bisogno, la consulenza o l'intervento del medico sono garantiti tramite un servizio di reperibilità medica che copre le 24 ore giornaliere.

L'assistenza infermieristica è garantita per 24 ore giornaliere attraverso la presenza in struttura dell'infermiere per 7 ore giornaliere ed attraverso la reperibilità della stessa figura professionale per le restanti ore della giornata.

VISITE AGLI OSPITI

L'orario delle visite di parenti ed amici è fissato tutti i giorni dalle ore 9:30 alle ore 11:00 e dalle ore 16:00 alle ore 18:00; eventuali richieste di modifica e/o estensione dell'orario di visita ad un ospite dovranno essere debitamente motivate ed indirizzate per iscritto alla Direzione, la quale avrà la facoltà di accoglierle o meno. Salvo specifica autorizzazione scritta da parte della Direzione, in nessun caso le



visite potranno interferire con attività terapeutiche, educative e ludiche programmate dalla struttura ed alle quali l'ospite è chiamato a partecipare.

Nel rispetto della privacy di ciascun ospite, l'accesso, in particolare agli ambienti della zona notte, è obbligatorio che avvenga con la massima discrezione possibile.

IMPEGNI DELL'OSPITE

Al suo ingresso l'ospite si impegna a:

- ✓ osservare le regole di igiene e di convivenza;
- ✓ conservare in buono stato la camera, gli impianti e le apparecchiature, garantendo il rispetto reciproco nei confronti del compagno/a di camera.
- ✓ indicare in amministrazione l'eventuale cattivo funzionamento delle apparecchiature idrauliche ed elettriche della camera.

L'ospite, in accordo con la Direzione, potrà arredare la camera con oggetti personali per renderla più familiare.

Si ricorda che:

- E' vietato manomettere le apparecchiature in uso.
- E' vietato introdurre apparecchi di riscaldamento o di cottura ad uso personale nella propria camera.
- E' vietato fumare in camera e in tutta la struttura.
- E' vietato ospitare nelle ore notturne persone estranee alla RSD; eventuali eccezioni dovranno essere preventivamente autorizzate dalla direzione.
- E' vietato utilizzare apparecchiature elettriche senza marchio CE e non autorizzate dalla Direzione.

12

DIMISSIONI DALLA STRUTTURA

Le dimissioni di un ospite possono essere richieste dall'ospite medesimo (o da chi ne ha la rappresentanza giuridica), dal Servizio Sociale Comunale e/o dal servizio A.T.S. competente e/o dall'equipe multidisciplinare della residenza.

In ogni caso non è prevista alcuna dimissione in assenza di preventiva consultazione da parte della RSD del Servizio Sociale Comunale di riferimento e/o del Servizio dell'A.T.S. competente.

Le dimissioni possono essere richieste dall'equipe multidisciplinare per le seguenti motivazioni:

- non condivisione del P.A.I. da parte dell'ospite o da chi lo rappresenta giuridicamente;
- scadenza dei termini di accoglimento temporaneo;
- particolari comportamenti complessi o patologie conosciute e non dichiarate all'epoca dell'ammissione dell'ospite;
- raggiungimento dei 65 anni di vita dell'ospite fatto salvo diverso accordo con l'A.T.S.;



- insolvenza relativa al pagamento della retta nei termini contrattualmente previsti;
- somministrazione (o indicazione alla somministrazione) da parte di un familiare o persona di riferimento all'ospite di qualsiasi tipo di medicinale o trattamento, di bevande o cibo senza preventiva autorizzazione scritta della Direzione Sanitaria della struttura;
- quando a giudizio della Direzione Sanitaria della struttura risulti compromesso il rapporto fiduciario tra l'ospite e/o il suo familiare di riferimento e/o il suo garante e gli operatori della struttura;
- in caso di condotta dell'ospite inadatta alla vita comunitaria;
- nel caso in cui si manifesti grave incompatibilità e sfiducia da parte dei familiari rispetto all'operato ed ai metodi di indirizzo sanitario ed educativo della RSD;
- venir meno dei presupposti per garantire una valida assistenza;
- nei casi di immunodepressioni che necessitano di ambiente asettico;
- nei casi di tossicodipendenza in fase attiva.

All'atto della dimissione vengono restituiti tutti gli effetti personali e viene rilasciata la seguente documentazione, il cui contenuto è principalmente finalizzato alla continuità delle cure:

- relazione medica;
- relazione dell'educatore;
- dimissione infermieristica.

SERVIZI ALLA PERSONA

La RSD assicura l'erogazione di servizi per il soggiorno ed il riposo in ambienti confortevoli, dotati di idonei arredamenti. Tutti i locali sono forniti di impianti di climatizzazione. Tutti i pasti sono preparati presso le cucine del servizio di cucina che garantisce ogni giorno possibilità di scelta tra diverse portate. Per coloro che, a causa di particolari condizioni di salute, sono costretti a letto, i pasti sono serviti in camera.

Su richiesta è possibile essere autorizzati ad usufruire di connessione WiFi, messa a disposizione gratuitamente dalla struttura.

Nell'assistenza ai bisogni della persona rientra anche la cura degli ambienti di vita, che vengono puliti, sanificati, e riordinati quotidianamente. L'ospite avrà a disposizione una volta al mese parrucchiera e/o barbiere.

LAVORO IN EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

Il personale lavora con la metodologia del lavoro di équipe per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti. L'équipe professionale, nel rispetto del ruolo delle varie figure, durante le riunioni formula progetti di assistenza ed educativi e periodicamente ne verifica l'andamento.



I progetti educativo e di assistenza individualizzati, compendati nel PAI e nel PEI, costituiscono i piani che l'équipe professionale predispone per ogni ospite. Il piano di lavoro deve tenere conto dei diversi bisogni di ogni utente, deve individuare gli strumenti e le tecniche adeguate per il raggiungimento degli obiettivi con particolare attenzione ai cambiamenti dell'ospite.

I Piani assistenziali ed educativi vengono monitorati e aggiornati semestralmente ed ogni qualvolta intervenga una modificazione clinica sostanziale.

CARTELLA CLINICA INFORMATIZZATA

La cartella clinica informatizzata è un software basato sulle tecnologie più innovative, studiato appositamente per facilitare il lavoro quotidiano degli operatori nel campo socio-sanitario che devono compilare rapporti sulla loro attività e raccogliere i dati dei propri ospiti; essa costituisce, quindi, la risposta più efficace alle problematiche quotidiane degli operatori del settore socio-sanitario.

Con l'utilizzo delle tecnologie informatiche, la cartella clinica informatizzata diviene un "raccoltore di dati" utile in molteplici situazioni ed a molteplici figure: rispetto alla versione cartacea, permette più facilmente e velocemente di selezionare, trasformare, analizzare e ridistribuire i dati a diversi tipi di utenti, quali i fruitori dei servizi sanitari, i fornitori delle prestazioni sanitarie (medici, infermieri), gli operatori con finalità di prevenzione ed educazione ed infine gli organi istituzionali di programmazione e controllo. Il software è in grado di stampare tutta la documentazione tradizionale 14 richiesta (es. registri delle consegne, assegnazione terapie, etc.) garantendo una sicura interpretazione dei dati. La diffusione delle reti telematiche e degli standard sulla comunicazione sanitaria che si stanno definendo e diffondendo permetteranno di costruire il "fascicolo sanitario personale". In futuro verrà richiesta maggiore integrazione e velocità nello scambio dei dati, il tutto nella garanzia della tutela della privacy; chi utilizza questo strumento è posto in condizione di connettersi alle reti telematiche e garantire un corretto scambio dei dati.

Chiarissima è la percezione dei benefici derivati dal suo uso:

- ✓ naturalezza e semplicità dell'interfaccia di utilizzo rispetto all'interazione medico-infermiere-educatore-ospite;
- ✓ completezza delle informazioni gestibili e delle funzionalità disponibili;
- ✓ modo di operare compatibile con la maggior parte delle realtà sanitarie rispetto agli standard operativi richiesti dal Ministero della Salute;
- ✓ addestramento ridotto all'essenziale per l'utilizzo delle funzioni di base, estendibile gradualmente alle funzioni più complesse;
- ✓ funzionalità estendibili gradualmente e personalizzabili.



ValleCamonicaSolidale

LA CARTELLA PERSONALE DELL'OSPITE

Per ogni ospite vengono predisposte:

- Cartella Sanitaria, all'interno della quale vengono conservati tutti i referti medici e diagnostici relativi all'ospite.
- Cartella Amministrativa, all'interno della quale vengono conservati tutti i documenti di tipo legale-amministrativo relativi all'ospite.
- Cartella Ospite, all'interno della quale vengono inseriti, oltre ai dati anagrafici, informazioni dettagliate sul Progetto Educativo Individuale dell'ospite nella quale viene indicato il nome dell'educatore di riferimento, viene riportata la relazione sull'analisi dell'ospite al momento dell'inserimento e le varie verifiche periodiche effettuate dall'équipe.

La documentazione personale è assoggettata al segreto d'ufficio in ottemperanza alle leggi vigenti in materia di riservatezza ed alla normativa professionale.

FIGURE PROFESSIONALI

Tutto il personale della RSD è in possesso del titolo di studio richiesto dal corrispondente profilo professionale. Il personale in servizio parteciperà alle iniziative di formazione allo scopo di migliorare le proprie conoscenze, abilità, atteggiamenti e comportamenti nella logica del lavoro. Per agevolare il riconoscimento, tutti gli operatori della RSD sono muniti di cartellino completo di foto, nome, 15 cognome e qualifica.

- **Direttore sanitario:** è responsabile della cura e salute degli ospiti;
- **Assistenza medica:** gli ospiti della RSD usufruiscono dell'assistenza medica erogata giornalmente con la presenza di medici in struttura;
- **Psicologo:** gli psicologi garantiscono idoneo supporto psicologico agli ospiti.
- **Coordinatore del servizio:** è responsabile del piano assistenziale, supervisiona l'attività dell'équipe attraverso le periodiche riunioni del personale nonché l'organizzazione complessiva di tutte le attività;
- **Fisioterapista:** progetta ed attua l'attività di terapia di riabilitazione e/o di mantenimento programmata. In sinergia con le indicazioni mediche, elabora programmi riabilitativi e/o di mantenimento;
- **Infermiere:** garantisce la copertura del servizio infermieristico nell'arco delle 24 ore giornaliere attraverso la sua presenza in struttura per 7 ore giornaliere ed attraverso la sua reperibilità per le restanti ore della giornata, è il professionista dell'assistenza sanitaria erogata agli ospiti e partecipa all'identificazione dei bisogni di salute e alla pianificazione degli interventi;
- **Operatore Socio Assistenziale:** svolge attività di assistenza diretta alla persona facendo propri i Piani di Assistenza Individualizzati, favorendo l'autonomia e l'autosufficienza, aiutando la persona



nella cura di sé stessa, nell'assunzione dei pasti, nella deambulazione. L'assistenza alla persona è erogata 24 ore su 24, con la presenza di operatori addetti all'ospite (OSS) muniti di abilitazioni regionali. Essi agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche;

• **Educatore:** svolge un servizio di terapia occupazionale e si interfaccia con gli altri professionisti, propone attività che si caratterizzano in:

a) attività socio-culturali: gite, uscite sul territorio, visite a mostre e musei, spettacoli teatrali e cinematografici, pizzate, lettura giornale, uscite al mercato, uscite per attività sportive in collaborazione con associazioni dilettantistiche e cooperative sociali;

b) attività socio-ricreative che privilegiano l'aspetto ludico: giochi di società, feste, musicoterapia, karaoke, laboratori di attività manuali (con creazione di oggettistica) e varie attività di integrazione in collaborazione con volontari, associazioni e onlus;

c) attività di stimolazione neuro-sensoriale quali: gruppi memoria, orto-terapia, pet-therapy, schede didattiche;

e) attività sportiva-ricreativa: gli ospiti in collaborazione con altre cooperative e con l'appoggio di associazioni onlus svolgono attività di integrazione attraverso tornei ed altre attività sportive quali nuoto, pallacanestro e calcio;

d) sviluppo di progetti individuali a seconda delle esigenze personali dell'ospite con relativo piano educativo, schede di osservazione complete che evidenziano l'andamento dell'ospite nelle attività proposte e registrazione dei rilievi attraverso il software informatico. L'attività educativa è erogata giornalmente dal lunedì al venerdì da un educatore professionale.

VOLONTARIATO

La RSD si impegna a sviluppare una fattiva collaborazione con le Associazioni di Volontariato presenti sul territorio. All'interno della struttura esiste una presenza di volontari del territorio opportunamente formati che rappresentano una risorsa umana ed economica molto preziosa. Operano all'interno della struttura accompagnando gli ospiti nella loro attività quotidiana. Per questo è previsto un programma di sostegno e di aiuto per il volontario affinché possa svolgere proficuamente la propria attività a favore ed a beneficio della persona e dei suoi familiari. Il riconoscimento dei volontari è consentito da un apposito cartellino di identificazione.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Presso la RSD sono previsti momenti di attività religiosa e supporto religioso, a richiesta.

SERVIZIO DI TRASPORTO

Per lo svolgimento delle attività e dei servizi è a disposizione un parco macchine composto da due pulmini da 5-9 posti, adatti al trasporto disabili.



La struttura si avvale altresì di servizi di ambulanza esterni.

Il costo per trasferimenti presso ambulatori/ospedali per visite e/o ricoveri è fatturato a carico dell'ospite, secondo il seguente listino.

Le uscite educative sono a carico della struttura.

LISTINO PREZZI TRASPORTO A/R PISOGNE

VERSO	TARIFFA	SERVIZIO
ESINE (OSPEDALE)	€ 80,00	A/R + attesa 1 ora
DARFO	€ 80,00	A/R + attesa 1 ora e mezza
LOVERE	€ 80,00	A/R + attesa 1 ora e mezza
ISEO (OSPEDALE)	€ 90,00	A/R + attesa 1 ora e mezza
BRENO	€ 95,00	A/R + attesa 1 ora e mezza
OME (OSPEDALE)	€ 105,00	A/R + attesa 1 ora e mezza
GARDONE (OSPEDALE)	€ 130,00	A/R + attesa 1 ora e mezza
BRESCIA	€ 140,00	A/R + attesa 1 ora e mezza
BERGAMO (OSPEDALE)	€ 150,00	A/R + attesa 1 ora e mezza
EDOLO (OSPEDALE)	€ 155,00	A/R + attesa 1 ora e mezza
GAVARDO (OSPEDALE)	€ 180,00	A/R + attesa 1 ora e mezza
TREVIGLIO (OSPEDALE)	€ 165,00	A/R + attesa 1 ora e mezza

Tutte le tariffe sono da intendersi oltre diritto di chiamata € 10,00 ed IVA di legge al 5%.

Infermiere (se richiesto) € 25,00

Oltre l'ora di attesa verrà applicata una maggiorazione di € 20,00 ogni ora o sua frazione

SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E RECLAMI

La Direzione stabilisce ogni anno degli obiettivi di miglioramento, nel quale l'ospite ed i suoi bisogni assumono una reale centralità rispetto a tutta l'organizzazione del servizio.

Per monitorare l'andamento del servizio ed il conseguimento degli obiettivi proposti, viene distribuito con cadenza annuale (in genere verso la fine dell'anno) ad ospiti/familiari un questionario di gradimento da compilare in forma anonima (c.d. "customer"), comprendente domande di natura socio-sanitaria, da imbucare presso l'apposita cassetta posta in struttura.

All'inizio di ogni nuovo anno tutti i questionari pervenuti vengono analizzati ed i dati riportati vengono raggruppati al fine di analizzare l'andamento della gestione, valutare i punti di forza ma soprattutto i punti di debolezza sui quali aggiustare il tiro nel nuovo anno.



ValleCamonicaSolidale

Il questionario è lo strumento più completo per coinvolgere tutti gli utenti in modo semplice ed efficace ma è altresì possibile presentare in qualsiasi momento reclami o apprezzamenti compilando la scheda disponibile in struttura, da imbucare sempre nell'apposita cassetta.

Ogni singola segnalazione pervenuta viene analizzata e gestita nel termine di un mese.

REGOLAMENTO INTERNO E CODICE ETICO

La RSD ha predisposto il proprio regolamento interno e lo affigge nella bacheca della struttura al fine di farlo conoscere agli ospiti ed ai familiari.

La RSD ha fatto proprio il Codice Etico che rappresenta l'enunciazione dell'insieme dei valori, dei principi, delle linee di comportamento cui devono ispirarsi, nella propria attività lavorativa, i dipendenti ed i consulenti dell'Ente gestore.

La verifica dell'attuazione, dell'osservanza e dell'adeguatezza del Codice Etico attualmente vigente spetta all'Organismo di Vigilanza di Vallecamonica Solidale.

LA GIORNATA TIPO

La vita in Residenza è caratterizzata da ritmi quotidiani che riflettono le necessità organizzative; il personale si impegna, comunque, a mettere in atto adeguate proposte per sostenere ritmi di vita accettabili anche per gli ospiti, abbinando le esigenze organizzative delle attività assistenziali con i tempi del riposo, delle visite e dei pasti.

18

Ore 6:45 inizia la giornata dell'ospite: gli operatori assistenziali ed infermieristici procedono ad effettuare l'igiene personale, il cambio della biancheria, la mobilitazione, gli eventuali prelievi ematici e le medicazioni.

Cura della persona: igiene personale, vestizione, barba (in base alle diverse autonomie degli ospiti).

Ore 8:30 - 9:30 terminano le operazioni di igiene e viene distribuita la colazione, con aiuto da parte del personale (e/o volontari) per gli ospiti non autonomi; avviene la somministrazione della terapia.

Ore 9:30 - 11:00 Organizzazione ed avvio delle attività educative.

Nella mattinata vengono garantite le prestazioni di assistenza medica ed infermieristica; il personale ausiliario pensa alla distribuzione ed aiuto nell'assunzione di bevande calde o fresche. Vengono raccolte le preferenze menù per il giorno successivo.

Ore 11:30 Il pranzo viene distribuito rispettando il menù scelto il giorno precedente. Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale di reparto (e/o volontario).

Ore 12:30 - 13:00 Gli ospiti vengono posizionati a letto per il riposino pomeridiano, con la possibilità, per i pazienti che lo preferiscono, di trattenersi nei locali di soggiorno. Nel frattempo viene garantito il cambio della biancheria e dei presidi assorbenti, nonché la distribuzione di bevande.

Ore 14:30 - 16:00 Mobilitazione allettati e distribuzione merenda.

Ore 16:00 - 18.00 Svolgimento delle attività educative strutturate mensilmente.

CARTA DEI SERVIZI RSD – Revisione n. 11 del 3 gennaio 2023

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Via Romolo Galassi, 30 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845
C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



Quotidianamente l'educatore organizza i pomeriggi favorendo l'integrazione e l'inserimento sia sul territorio, proponendo uscite finalizzate a sviluppare le capacità di ogni ospite in maniera mirata, sia internamente con obiettivi prefissati all'interno dei progetti individuali, attraverso attività di stimolazione sensoriale, attività di gruppo e individuali, attività di mantenimento/sviluppo dell'autonomia personale, attività culturali, attività ricreative, attività manuali, attività di socializzazione, anche attraverso collaborazioni con associazioni e volontari, attività sportive e cognitive e attività domestiche. Anche l'attività fisioterapica viene effettuata durante l'orario pomeridiano.

Ore 18:00 Distribuzione della cena con menù a scelta.

Ore 19:30 Gli operatori provvedono alla messa a letto degli ospiti, alla preparazione per la notte ed alla somministrazione della terapia serale.

Nel corso della notte gli ospiti vengono vigilati dal personale di turno, che provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza, alle movimentazioni previste dal protocollo assistenziale e, in caso di necessità/urgenza, all'attivazione dell'infermiere reperibile.

Durante il fine settimana la vita della Comunità è impostata su attività meno strutturate di svago e relax.

INFORMAZIONI ALL'UTENZA

19

La Residenza informa periodicamente ospiti e familiari in ordine alle attività programmate attraverso la bacheca posta all'ingresso.

Per quanto concerne il personale, tutte le osservazioni/decisioni emerse nelle riunioni vengono riportate su supporti informatizzati che periodicamente sono oggetto di aggiornamento. Tutti i protocolli, le procedure, le cartelle cliniche, i P.A.I., i P.E.I. ed i piani di lavoro sono a disposizione del personale su supporti cartacei ed informatici. Le procedure amministrative quali turni, contabilità, gestione ordini, atti amministrativi in genere sono effettuate per iscritto e conservate in archivio. Quanto sopra a garanzia della trasparenza delle azioni della RSD e della loro verificabilità a posteriori.

MEDICINALI E ALTRI PRESIDI SANITARI

Tutti i materassi sono provvisti di materasso antidecubito.

Medicinali e presidi forniti dalla RSD:

- ✓ Farmaci e parafarmaci prescritti dai medici della RSD
- ✓ Prodotti per l'incontinenza

Medicinali e presidi NON forniti dalla RSD

- ✓ Farmaci e parafarmaci NON prescritti dai medici della RSD
- ✓ Carrozine e presidi specialistici personalizzati



ValleCamonicaSolidale

È severamente vietata l'assunzione di farmaci senza la previa autorizzazione dei medici della RSD.

DIRITTO ALLA PRIVACY

L'utente ha diritto ad assicurarsi che i dati relativi alla propria persona, condizione contrattuale, economica ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti. Il personale non potrà in nessun caso e per nessun motivo diffondere dati e notizie relative ad altro personale, a ospiti, e/o familiari di riferimento, a visitatori e circostanze relative al servizio.

RETTA MENSILE

In caso di prenotazione del posto, senza utilizzo, dovrà comunque essere corrisposta la retta relativa ai giorni di ritardo di ingresso.

La retta giornaliera è pari ad euro 72,00 oltre I.V.A. al 5%.

All'atto di ingresso viene richiesta la sottoscrizione del contratto e il versamento di un **deposito cauzionale** pari a 30 giorni, a garanzia del regolare pagamento delle rette e servizi ausiliari. Tale cauzione verrà restituita alla dimissione dell'ospite. Le rette mensili vengono fatturate anticipatamente durante i primi giorni del mese ed il pagamento avviene entro i primi 15 giorni del mese di competenza. In caso di mancato tempestivo pagamento della retta, la RSD secondo i tempi definiti, formalizza diffida nei confronti degli Obbligati a mezzo di raccomandata A/R, il contratto si intende 20 risolto di diritto ex art. 1456 cod .civ. Decorso sessanta giorni dalla data di emissione della fattura, in mancanza di pagamento, verrà iniziata la procedura legale di esazione con spese a carico dell'inadempiente e saranno avviate le procedure per la dimissione dell'ospite.

CERTIFICAZIONE DELLA RETTA AI FINI FISCALI

Gli importi pagati per la retta della RSD sono fiscalmente detraibili dal reddito imponibile della famiglia che se ne fa carico; Valle Camonica Solidale si impegna a rilasciare annualmente l'apposita dichiarazione contenente l'importo pagato per rette RSD. La consegna di detta dichiarazione alla famiglia avviene su esplicita richiesta della stessa agli uffici amministrativi, senza alcun costo aggiuntivo ed in tempistiche compatibili con le scadenze fiscali.

RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE

La famiglia dell'ospite ovvero il suo rappresentante legale può in qualsiasi momento chiedere per scritto la documentazione sanitaria e non.

Il personale amministrativo, verificata la legittimazione del richiedente ad ottenere quanto chiesto, rilascia copia dei documenti richiesti nel più breve tempo possibile (generalmente nell'arco di qualche giorno).

I costi per il rilascio della detta documentazione ammontano ad e 50,00 per ogni anno o frazione di esso, oltre IVA al 22%.

CARTA DEI SERVIZI RSD – Revisione n. 11 del 3 gennaio 2023

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Via Romolo Galassi, 30 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845
C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



ValleCamonicaSolidale

DIRITTI FONDAMENTALI DEGLI UTENTI

Vallecamonica Solidale accoglie e fa proprio il protocollo proposto a livello nazionale dal Tribunale per i Diritti del Malato e responsabilmente si attiva, con i mezzi a sua disposizione e nei limiti delle sue risorse e dei suoi compiti istituzionali, per rimuovere prassi e comportamenti che ostacolano l'esercizio di questi diritti.

Sono riconosciuti agli utenti i seguenti diritti fondamentali irrinunciabili:

- ✓ DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA. Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
- ✓ DIRITTO ALLA SICUREZZA. Chiunque ha diritto a non subire danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.
- ✓ DIRITTO ALLA PROTEZIONE. La struttura ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni utente che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.
- ✓ DIRITTO ALLA CERTEZZA. Ogni utente ha diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio ed a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e 21 organizzativi, di cambiamenti repentini e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni.
- ✓ DIRITTO ALLA FIDUCIA. Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia.
- ✓ DIRITTO ALLA QUALITÀ. Ogni utente ha diritto di trovare negli operatori della struttura l'orientamento verso un unico obiettivo: migliorare comunque il suo stato di salute psicofisico.
- ✓ DIRITTO ALLA DIFFERENZA. Ogni utente ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.
- ✓ DIRITTO ALLA NORMALITÀ. Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
- ✓ DIRITTO ALL'AUTODETERMINAZIONE. L'utente ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.



- ✓ DIRITTO AL VOLONTARIATO, ALL'ASSISTENZA DEI SOGGETTI NON PROFIT E ALLA PARTECIPAZIONE. Ogni utente ha diritto alla partecipazione al servizio e che nello stesso sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit.
- ✓ DIRITTO ALLA PRIVACY. L'utente ha diritto, sulla base dell'informativa ricevuta, al rispetto della riservatezza dei propri dati personali riguardanti la salute e la sua vita, al loro utilizzo nei limiti del consenso rilasciato.

PROTEZIONE GIURIDICA

La Legge n. 6 del 9 gennaio 2004 ha introdotto la seguente forma di Tutela della persona fragile: *“La persona che, per effetto di una infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trova nella impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi, può essere assistita da un Amministratore di Sostegno, nominato dal Giudice Tutelare del luogo in cui questa ha la residenza o il domicilio.”*

Pertanto, nel caso un ospite si trovi in una di queste condizioni, le famiglie sono invitate a rivolgersi al più vicino ufficio di protezione giuridica, istituito presso le ASST, per la valutazione del caso personale e l'attuazione di eventuali procedure di nomina.

L'ufficio amministrativo e tutto il personale medico della RSD rimangono a completa disposizione per qualsiasi chiarimento o necessità in merito.

QUESTIONARIO PER FAMIGLIARI/OSPITI IN MERITO ALLA VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI RSA/RSD – ANNO 2022

Gentile Signora/e,

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande che riguardano il suo personale grado di soddisfazione circa l'ambiente, le prestazioni ed i servizi che il Suo parente riceve presso la nostra struttura.

Il questionario (frutto della collaborazione tra C.D.A. e direzione) rappresenta un utile strumento di monitoraggio e verifica rispetto alla tutela dei diritti dei nostri ospiti.

La ringraziamo anticipatamente per la collaborazione e per la franchezza dei giudizi positivi o negativi che vorrà esprimere.

STRUTTURA

RSA “Villa Mozart” di Lozio

RSD “L'Abbraccio” di Pisogne

1) In che piano è ospitato il Suo parente? (solo per Residenza Sanitaria Anziani)

1°

2°

3°

2) Il Suo parente nel complesso come si trova in struttura?



ValleCamonicaSolidale

ottimamente bene discretamente male

3) Come valuta il livello di disponibilità/professionalità dei medici?

ottimo buono sufficiente insufficiente

4) Come valuta il livello di disponibilità/professionalità degli infermieri?

ottimo buono sufficiente insufficiente

5) Come valuta il livello di disponibilità/professionalità dei fisioterapisti?

ottimo buono sufficiente insufficiente

6) Come valuta le attività di animazione: giochi, attività occupazionale, lavori di gruppo feste, incontri con i bambini e ragazzi delle scuole?

ottimo buono sufficiente insufficiente

7) Come valuta il livello di disponibilità/professionalità del personale ausiliario?

ottimo buono sufficiente insufficiente

8) Come valuta il livello di cura dell'igiene personale?

23

Toilette, bagno:

ottimo buono sufficiente insufficiente

Cambio della biancheria intima prestata dal personale di assistenza:

ottimo buono sufficiente insufficiente

9) Come valuta il livello di pulizia degli ambienti:

a. Camera, servizi igienici:

ottimo buono sufficiente insufficiente

b. Biancheria da letto:

ottimo buono sufficiente insufficiente



10) Come considera il grado di adeguatezza:

a. del letto e degli arredi:

ottimo buono sufficiente insufficiente

b. della temperatura degli ambienti:

ottimo buono sufficiente insufficiente

11) Come giudica il servizio di alimentazione -idratazione?

a. qualità del vitto;

ottimo buono sufficiente insufficiente

b. quantità e varietà.

ottimo buono sufficiente insufficiente

12) Come giudica la qualità del servizio lavanderia?

ottimo buono sufficiente insufficiente

13) Come valuta la disponibilità/qualità del servizio parrucchiera/barbiere?

ottimo buono sufficiente insufficiente

14) Come valuta la disponibilità/qualità del servizio trasporti?

ottimo buono sufficiente insufficiente

**15) Come valuta la disponibilità/qualità del rapporto con gli uffici amministrativi?
(pratiche di ricovero, rapporti economici, disbrigo pratiche amministrative...)**

ottimo buono sufficiente insufficiente



ValleCamonicaSolidale

16) Come valuta la disponibilità di spazi all'interno della struttura e la flessibilità degli orari per incontrare parenti ed amici?

ottimo buono sufficiente insufficiente

17) Come considera la possibilità di uscire dalla struttura per brevi periodi: pranzo domenicale, fine settimana, gite?

ottimo buono sufficiente insufficiente

18) In quale misura le cure ricevute in struttura hanno migliorato la qualità di vita del Suo parente?

ottimo buono sufficiente insufficiente

Commento Generale

25

Compilato da:

familiare

ospite

Data di compilazione _____

**I QUESTIONARI VANNO RICONSEGNA TI IN FORMA ANONIMA PRESSO
L'APPOSITA CASSETTA IN STRUTTURA O CON INVIO POSTA ORDINARIA
PRESSO:**

VALLECAMONICA SOLIDALE

Viale dei castagni, 2 – 25040 Lozio (Bs)

ANCORA GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE



ValleCamonicaSolidale

MODULO RECLAMI/ENCOMI/SUGGERIMENTI

RECLAMI

ENCOMI

26

SUGGERIMENTI

Data _____

Firma
