

CENTRO DIURNO INTEGRATO

CARTA DEI SERVIZI

FONDAZIONE LA MEMORIA ETS

CENTRO SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

Via Santa Maria, 17

Gavardo (BS)

Aggiornamento del 09/10/2023

Fondazione LA MEMORIA ETS

Via Santa Maria 17 - 25085 Gavardo (BS) - C.F. 96000500171 - P. IVA 00728250986
Tel. 0365.34261 - Fax 0365.32220 - E-mail: amministrazione@fondazione lamemoria.it

Fondazione LA MEMORIA ETS

Via Santa Maria 17 - 25085 Gavardo (BS) - C.F. 96000500171 - P. IVA 00728250986
Tel. 0365.34261 - Fax 0365.32220 - E-mail: amministrazione@fondazione lamemoria.it

INDICE

Carta dei servizi, cenni storici e dati identificativi dell'Ente gestore	Pag. 4
Come raggiungerci	Pag. 5
Organico del personale	Pag. 6
Organi dell'istituzione, finalità istituzionali, politica della qualità	Pag. 7
Modalità per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini	Pag. 9
Centro fisioterapico	Pag. 13
Centro diurno integrato	Pag. 14
Condizioni che danno titolo all'accesso in CDI	Pag. 14
Criteri di formazione e modalità di gestione delle liste d'attesa, criteri di accoglienza, di presa in carico e dimissione degli utenti	Pag. 15
Orari di erogazione del servizio e giornata tipo	Pag. 16
Rette	Pag. 16
Modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali	Pag. 18
Servizi specifici – cucina e menù tipo	Pag. 18
Richiesta della documentazione sanitaria	Pag. 19
Dichiarazione di assunzione e responsabilità	Pag. 20
Definizioni	Pag. 20
Formazione del personale	Pag. 21
Sistemi informativi scritti	Pag. 21
Comunicazione interna per il personale	Pag. 22
Obiettivi di miglioramento	Pag. 22
Definizione dei tempi di gestione e segnalazione dei reclami	Pag. 22
Definizione strumenti modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione di utenti caregiver e operatori e questionario di soddisfazione del personale	Pag. 22
Allegati – <i>Indice</i>	Pag. 23

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo, introdotto dalla presidenza del Consiglio dei Ministri del 19/05/95, con la finalità di garantire i cittadini nei confronti degli Enti e delle Aziende che devono assicurare l'erogazione dei servizi.

Si tratta in sostanza di un contratto, che il gestore del servizio si impegna a rispettare e che delinea gli standard di qualità relativi alle principali prestazioni, garantendo al tempo stesso un servizio improntato all'efficienza e adeguato alle effettive esigenze degli utenti. La carta è un documento di significativa importanza, che va periodicamente aggiornato, al fine di tenere costantemente monitorati tutti quegli indicatori attraverso i quali è possibile verificare il livello effettivo della qualità complessiva del servizio. La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti del sopracitato decreto e della Delibera n. 2569 di Regione Lombardia del 31.10.14 e successive disposizioni, e si ispira ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale.

CENNI STORICI

La Fondazione "LA MEMORIA" di Gavardo trae la sua origine dall'Opera Pia Ricovero Ospedale, con sede in Gavardo, denominata "LA MEMORIA" in onore dei concittadini caduti nella grande guerra 1915-1918, sorta per iniziativa della Congregazione di Carità del luogo con il concorso del Comune, della Società Anonima Lanificio di Gavardo, della Cassa Cooperativa prestiti di Gavardo, nonché della Cassa di Risparmio delle Province Lombarde e con la generosa contribuzione della cittadinanza.

L'Opera Pia venne eretta in Ente Morale con R.D. 6 febbraio 1933 n.238.

Con decreto del Presidente della Regione Lombardia n.108 in data 26 marzo 1980 è stato attuato lo scorporo dell'Ospedale "LA MEMORIA" dall'Opera Pia Ricovero, a norma della Legge 12/02/1968 n.132, ed ha assunto pertanto la denominazione di FONDAZIONE RICOVERO LA MEMORIA con sede in Gavardo (BS) Via S. Maria n.17.

A seguito della Legge regionale n. 1 del 13.2.2003 l'istituto viene trasformato in Fondazione privata senza scopo di lucro.

Con decreto N.14139 del 06/12/2006 della Regione Lombardia viene riconosciuto a tutti gli effetti O.N.L.U.S. attribuendo la denominazione di Fondazione Ricovero La Memoria O.N.L.U.S.

Con decreto N. 85 del 11/02/2015 della Regione Lombardia viene approvato il nuovo statuto e la nuova denominazione della Fondazione "La Memoria – Onlus".

Con la riforma del terzo settore, dal 05/05/2023 la Fondazione cambia denominazione e diventa Fondazione "La Memoria - ETS".

DATI IDENTIFICATIVI ENTE GESTORE

Denominazione dell'Ente Gestore:

Fondazione la Memoria ETS

Sede Legale:

Gavardo (BS), Via Santa Maria,17

Fondazione LA MEMORIA ETS

Via Santa Maria 17 - 25085 Gavardo (BS) - C.F. 96000500171 - P. IVA 00728250986
Tel. 0365.34261 - Fax 0365.32220 - E-mail: amministrazione@fondazione lamemoria.it

Servizi vari presso la Fondazione:

Presso la sede della Fondazione, in locali e spazi appositamente attrezzati, vengono erogati i seguenti servizi:

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE	
NUCLEI RSA	n. 75 posti letto accreditati
SERVIZIO IN REGIME DI SEMIRESIDENZIALITA'	
CENTRO DIURNO INTEGRATO	n. 25 posti
ALTRI SERVIZI	
CENTRO FISIOTERAPICO	Aperto anche agli utenti esterni
SERVIZIO C-DOM	Cure Domiciliari
RSA APERTA	Assistenza con permanenza al domicilio

Data di Istituzione:

Deliberazione Regione Lombardia n. VII/17034 del 06/04/2004 ad oggetto "Trasformazione dell'I.P.A.B. Casa di Riposo LA Memoria con sede legale nel Comune di Gavardo (BS) in Fondazione ETS senza scopo di lucro denominata FONDAZIONE LA MEMORIA ETS", pubblicato sul B.U.R.L. al n.10 serie ordinaria del 01/03/2004.

Caratteristiche:

Soggetto di diritto privato senza scopo di lucro.

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione attualmente composto da 5 membri nominati dal Sindaco del Comune di Gavardo.

La Fondazione ha approvato un proprio Codice Etico nella seduta del Cda del 21.04.2010 che è in continuo aggiornamento secondo le cogenze normative.

COME RAGGIUNGERCI

La struttura si trova alle spalle dell'Ospedale La Memoria di Gavardo (ASST del Garda).

La sede del Servizio CDI è collocata nel Comune di Gavardo (BS), in Via santa Maria n° 17 ed è facilmente raggiungibile con mezzi propri e con i mezzi pubblici:

- Mezzi propri da Brescia: autostrada A4 uscita Brescia EST, prendere tangenziale direzione Madonna di Campiglio uscita Gavardo, proseguire lungo Via della Ferrovia, poi Via San Pellegrino e Via Dossolo fino ad imboccare Via S. Maria.

- Mezzi Pubblici: Pullman SIA Linea Extraurbana BRESCIA TOSCOLANO e/o BRESCIA VESTONE, fermata GAVARDO - OSPEDALE

Fondazione LA MEMORIA ETS

Via Santa Maria 17 - 25085 Gavardo (BS) - C.F. 96000500171 - P. IVA 00728250986
 Tel. 0365.34261 - Fax 0365.32220 - E-mail: amministrazione@fondazioneLAMEMORIA.IT



Orari di apertura dello sportello al pubblico:

lunedì	m: 09:00-12:00 - p: 14:00-17:30
martedì	m: 09:00-12:00 - p: 14:00-17:30
mercoledì	m: 09:00-12:00
giovedì	m: 09:00-12:00 - p: 14:00-17:30
venerdì	m: 09:00-12:00 - p: 14:00-17:00

ORGANICO DEL PERSONALE

Amministrazione:

- Direttore Amministrativo
- Impiegati Amministrativi

Assistenza Sanitaria:

- Responsabile Sanitario
- Medici di struttura
- Coordinatrici
- Infermieri
- Psicologo

Terapisti della Riabilitazione:

- Medico specialista in terapia fisica e riabilitazione
- Fisioterapisti

Educatori/Animatori:

- Educatori professionali
- Animatori

Fondazione LA MEMORIA ETS

Via Santa Maria 17 - 25085 Gavardo (BS) - C.F. 96000500171 - P. IVA 00728250986
Tel. 0365.34261 - Fax 0365.32220 - E-mail: amministrazione@fondazione lamemoria.it

Lavanderia Guardaroba:

-Operatrici addette al servizio lavanderia

Manutenzione:

- Operai manutentori

Sevizio parrucchiera

- Parrucchiera

ORGANI DELL' ISTITUZIONE

L'Amministrazione

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione, composto da cinque membri nominati dal Sindaco del Comune di Gavardo. Questi restano in carica per cinque anni. Il Consiglio di Amministrazione svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

Il Direttore Amministrativo

Il Direttore Amministrativo è il responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa della Fondazione e come tale adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano la Fondazione verso l'esterno.

Il Personale

Il team di lavoro, formato da personale qualificato e costantemente aggiornato, risponde ai bisogni degli anziani del Centro sociosanitario assistenziale della Fondazione con la massima professionalità. Il numero dei dipendenti in servizio entra negli standard regionali prescritti dalle leggi di Regione Lombardia. Gli operatori operano con imparzialità ed obiettività al fine di garantire un'adeguata assistenza per 365 giorni all'anno. La modalità di riconoscimento dell'operatore è adottata tramite la stampa sulla propria divisa di dati identificativi al proprio riconoscimento, ovvero nome, cognome e qualifica, accanto al logo della Fondazione.

FINALITA' ISTITUZIONALI

La Mission della Fondazione La Memoria ETS, condivisa da tutto il personale operante in struttura, volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'ospite anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

Lo Fondazione non ha scopo di lucro ed intende perseguire esclusivamente finalità di solidarietà sociale nei settori dell'assistenza sociale e socio-sanitaria, in particolare attraverso l'erogazione di servizi di sostegno, di cura e di assistenza sociale, socio-sanitaria e sanitaria alle persone fragili e non autosufficienti e alle loro famiglie. La Fondazione esplica le proprie finalità esclusivamente nell'ambito della Regione Lombardia.

Fondazione LA MEMORIA ETS

Via Santa Maria 17 - 25085 Gavardo (BS) - C.F. 96000500171 - P. IVA 00728250986
Tel. 0365.34261 - Fax 0365.32220 - E-mail: amministrazione@fondazione lamemoria.it

Per perseguire i propri scopi istituzionali la Fondazione intende:

- a) Promuovere la salute, il benessere, l'autonomia personale e sociale, la qualità della vita delle persone anziane, in particolare se in condizioni di svantaggio e se del proprio territorio, con priorità ai residenti del Comune di Gavardo, attraverso interventi sanitario assistenziali e riabilitativi, in regime residenziale, non residenziale, ambulatoriale, secondo logiche di appropriatezza di personalizzazione, di prevenzione, cura e assistenza, per garantire buone condizioni di salute e di qualità della vita;
- b) Mantenere e promuovere la qualità della vita delle persone adulte e minori con disabilità fisica, intellettiva e/o psichiatrica attraverso servizi residenziali e non residenziali personalizzati, servizi e progetti riabilitativi, servizi diurni ed ambulatoriali, anche al fine di garantire il permanere della persona all'interno del proprio nucleo familiare di vita, la promozione di opportunità di inserimento nella società e nel mondo del lavoro;
- c) Realizzare attività informative e formative a favore degli operatori della Fondazione e di terzi, destinate a promuovere la cultura della cura e a diffondere la conoscenza delle proprie iniziative ed attività e la crescita della cultura di solidarietà verso i più deboli ed i bisognosi;
- d) Promuovere o realizzare servizi di carattere innovativo o sperimentale legati al divenire delle condizioni sociali e socio-sanitarie del territorio; valorizzare l'opera del volontariato nelle forme più consone alle finalità proprie;
- e) Svolgere attività di raccolta fondi, utilizzando metodi adeguati ed eticamente conformi allo statuto.

POLITICA DELLA QUALITA'

La politica per la Qualità che ne deriva, vede la Fondazione La Memoria impegnata a:

- Definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del cliente; tale tipo di approccio pertanto ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione «per mansioni» caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;
- Perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- Garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
- Collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'A.T.S., l'ASST del Garda e il Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- Razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che

Fondazione LA MEMORIA ETS

Via Santa Maria 17 - 25085 Gavardo (BS) - C.F. 96000500171 - P. IVA 00728250986
Tel. 0365.34261 - Fax 0365.32220 - E-mail: amministrazione@fondazione lamemoria.it

tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

- Tale tipologia interventistica si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale del cliente risulta fondamentale l'UMANITA', concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

MODALITA' PER IL CONCRETO ESERCIZIO DEI DIRITTI DEI CITTADINI

Principio dell'eguaglianza e rispetto

L'articolo n° 3 della Costituzione Italiana sancisce la pari dignità sociale e l'uguaglianza di tutti i cittadini di fronte alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali o sociali.

All'interno della nostra realtà questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo però non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l'UNICITA' di ciascuno che dimora all'interno della Fondazione.

La vita nel Centro per anziani è priva di discriminazione di qualsiasi genere.

Principio dell'Imparzialità e Obiettività

Ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Ente deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire una adeguata assistenza.

Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurarne la continuità. Questa caratteristica si applica anche nell'erogazione delle cure dirette alla persona anziana.

Per ogni residente è previsto un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire la continuità delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

Diritto di Scelta

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "auto decisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò la maggiore autonomia possibile, nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella Struttura.

Principio di Partecipazione

La persona è il protagonista del nostro servizio ed è a lei che dobbiamo offrire gli strumenti per

favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi del Centro, creando una continua relazione, un feedback tra Struttura e familiari.

È sempre garantita la corretta INFORMAZIONE e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro.

Principio di Efficacia ed Efficienza

Sia il criterio di EFFICACIA (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) che di EFFICIENZA (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività del Centro Residenziale.

L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni sociosanitarie ed assistenziali.

STRUMENTI E MODALITA' DI TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

Gli strumenti e le modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite sono:

Diritto alla tutela della salute

L'anziano viene assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante, attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico. Obiettivi cardine di tale attività sono: la prevenzione, la diagnosi, la terapia farmacologica e riabilitativa, svolte secondo i criteri delle più recenti linee guida di geriatria e gerontologia.

Diritto al decoro

L'Ente considera fattore prioritario per il decoro dell'individuo:

- L'igiene personale e la cura dell'aspetto della persona che devono essere svolte nelle forme e nei modi più adeguati a mantenere un costante stato di benessere dell'Anziano e ogni qualvolta si renda necessario. Particolare rilievo viene dato ai servizi di manicure, pedicure e parrucchiere. Tutte le varie fasi attuative non possono prescindere dal totale rispetto della dignità della persona.

- L'abbigliamento: i capi indossati devono essere adeguati a una decorosa presentazione dell'ospite. Essi devono essere personali, stirati e adeguati alla patologia e alla stagione. Al momento dell'ingresso la Fondazione provvede all'applicazione del nominativo dell'ospite dopodiché i capi vengono riposti nell'armadio personale.

- L'igiene degli ambienti: tutti gli ambienti in cui si effettuano i vari servizi devono essere adeguatamente e costantemente tenuti in ordine, puliti ed igienizzati, compresi gli oggetti e le suppellettili presenti, mediante l'impiego di attrezzi, apparecchiature, detergenti e disinfettanti adeguati e necessari.

Diritto ad un'adeguata alimentazione

È fondamentale che ogni ospite fruisca dei pasti adeguati dal punto di vista:

- Quantitativo e qualitativo
- Dietetico
- Calorico-proteico
- Della temperatura
- Dell'orario

Diritto all'individualità

Ogni ospite ha il diritto ad un inserimento dignitoso, ad una corretta valutazione e ad un'assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni, affinché la qualità della vita nella struttura sia garantita e tutelata. Le diverse figure professionali presenti nell'unità di offerta hanno il compito di favorire e stimolare le scelte individuali degli ospiti e stimolarne l'autonomia, dove possibile, nelle attività quotidiane.

Diritto ad una struttura che operi in sinergia

L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro. Per questo motivo le strategie organizzative ed operative delle RSA sono improntate ad un'integrazione fra tutte le attività di cui l'ospite è destinatario: sanitario, assistenziali, igieniche, riabilitative, di animazione e di tipo alberghiero.

Diritto alla sicurezza in caso di emergenza

In caso di emergenza di qualsiasi natura o per qualsiasi causa, l'ospite ha il diritto di ricevere prioritariamente tutte quelle forme di intervento per allontanarlo dalla fonte di pericolo. È garantito il rispetto del D.lgs. 81/08 e sono valutati tutti i possibili rischi ambientali e le soluzioni da percorrere. Il personale dell'Ente è stato adeguatamente formato per intervenire in caso di incendio.

Diritto al corretto contatto con la famiglia

In nessun caso è possibile ipotizzare che la Fondazione possa sostituire i legami affettivi e personali dall'ospite con la sua famiglia. Pertanto, la Fondazione invita i familiari a far visita ai propri cari affinché non si interrompa la normale continuità affettiva, promuovendo anche appropriate iniziative.

La famiglia viene costantemente informata relativamente alle condizioni di salute del proprio caro. Vengono promossi e favoriti i rapporti sociali in particolare con la famiglia che ha accesso al servizio su appuntamento.

Nella salvaguardia della salute e della sicurezza dei nostri Ospiti, le visite potrebbero essere soggette a restrizioni o sospensioni per cause di forza maggiore.

Diritto ad una corretta informazione circa il tema della tutela

Nel nostro ordinamento giuridico il raggiungimento della maggiore età fissa il momento dal quale una persona diventa capace di agire, di esercitare, cioè, in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi sia personali sia patrimoniali.

Può accadere però che un individuo, a causa di una patologia presente sin dalla nascita o di infermità totale o parziale emersa durante il corso della propria vita, non sia in grado di badare a se stesso sotto il profilo personale e patrimoniale.

La situazione di fragilità della persona necessita quindi di una tutela che può essere attuata attraverso diverse misure di protezione giuridica: interdizione, inabilitazione e l'amministratore di sostegno (introdotto nel nostro ordinamento con la Legge 6/2004).

In base all'articolo 404 del Codice Civile *"la persona che per effetto di un'infermità o di una menomazione fisica o psichica, si trova nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi, può essere assistita da un Amministratore di Sostegno, nominato dal Giudice Tutelare del luogo in cui questa ha la residenza o il domicilio"*.

Il ricorso può essere presentato da:

- Beneficiario
- Parenti entro il 4° grado in linea retta e collaterale, il coniuge, gli affini entro il 2° grado e i conviventi stabili del beneficiario
- Tutore o curatore congiuntamente all'istanza di revoca dell'interdizione e inabilitazione
- Responsabili dei servizi sanitari e sociali direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona
- Giudice Tutelare d'ufficio e Pubblico Ministero

Il ricorso deve indicare:

- Generalità del ricorrente
- Generalità del beneficiario
- Le ragioni per cui si richiede la nomina dell'Amministratore di sostegno
- Nominativo e domicilio di coniuge, discendenti, ascendenti, fratelli e conviventi del beneficiario
- Eventuale nominativo della persona proposta come Amministratore di Sostegno
- Patrimonio.

È opportuno inoltre indicare quali azioni il beneficiario è in grado di compiere da solo/con l'assistenza o con la rappresentanza esclusiva dell'Amministratore di Sostegno.

La tutela dell'anziano viene esplicitata nella Carta dei Servizi della persona anziana ed è parte integrante della presente Carta dei Servizi.

Diritto ad effettuare segnalazioni e reclami

Nella Carta dei Servizi è presente il modulo denominato "Segnalazione disservizi, reclami e suggerimenti" attraverso il quale gli ospiti e i loro familiari possono evidenziare i disservizi, i quali verranno presi in carico dalla figura competente entro 10 giorni dalla ricezione.

CENTRO FISIOTERAPICO

La Fondazione è un centro in grado di offrire prestazioni fisioterapiche a tariffe agevolate ad utenti esterni che, con prescrizione medica, si presentano al centro fisioterapico.

I trattamenti per gli utenti esterni sono sempre supervisionati dal Direttore Sanitario, responsabile del servizio di fisioterapia, e prevedono:

- Rieducazione in situazioni di scompensi fisici dovuti a esiti di fratture, distorsioni, algie da posture scorrette, ecc.;
- Applicazione delle terapie fisiche disponibili.

Ogni paziente possiede una cartella riabilitativa in cui è specificata la patologia dell'utente, la prescrizione medica, i dati personali e l'appuntamento fissato per l'inizio della terapia. Le terapie attualmente in atto in fondazione sono:

Terapie Fisiche

- Ultrasuoni
- Ionoforesi/galvanica/tens
- Corrente dia/far/esp
- Laser ad alta potenza
- Magnetoterapia
- Diatermia (tecar)
- Bendaggio funzionale
- Taping neuromuscolare
- Valutazione fisioterapica
- Massoterapia + kinesi
- Massoterapia + tecar
- Massoterapia + laser

RIEDUCAZIONE

- Neuromotoria
- Ortopedica – terapia manuale
- Posturale
- Propriocettiva
- Gruppo pilates (almeno 3 utenti)

MASSOTERAPIA

- Distrettuale
- Colonna in toto
- Tecnica del pompages
- Massoterapia e pompages
- Linfodrenaggio

Orario fisioterapia per esterni:

Servizio attivo su prenotazione da lunedì a venerdì dalle 15.00 alle 19.00. Per prenotazioni è possibile contattare lo sportello relazioni col pubblico negli orari di apertura descritti nella sezione “come raggiungerci”.

CENTRO DIURNO INTEGRATO

È attivo in Fondazione il servizio semiresidenziale per 25 utenti (a contratto).

Il Centro Diurno Integrato è in grado di offrire servizi socio-assistenziali e medico riabilitativi.

Detti servizi sono destinati a coloro che, per necessità diverse e senza dover abbandonare in modo permanente la propria abitazione richiedono interventi di:

- Recupero psicomotorio e sociale (fisiokinesiterapia e attività di animazione);
- Monitoraggi periodici (es. pressione arteriosa - controllo glicemia ecc....);
- Somministrazione terapia.

Il centro si avvale di un'equipe di professionisti (medici, infermieri, fisioterapisti, animatori ed educatori) che oltre a valutare i bisogni e definire gli interventi atti al recupero è in grado di fornire validi suggerimenti assistenziali da attuare anche in famiglia.

Il Centro Diurno Integrato è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 17:30

L'accesso al servizio può essere in modalità full time o part-time, con possibilità di scegliere i giorni di accesso.

Condizioni che danno titolo all'accesso in CDI:

Per avere accesso al CDI è necessario presentare la richiesta di ammissione scaricabile dal sito www.fondazionelamemoria.it nell'apposita sezione Modulistica e presentarla presso l'ufficio segreteria della Fondazione oppure inviarla a mezzo mail all'indirizzo amministrazione@fondazionelamemoria.it.

Tale richiesta è composta da:

- Scheda amministrativa, da compilarsi a cura del futuro ospite o da un suo familiare;
- Scheda medica, da compilarsi a cura del Medico di Medicina Generale dell'anziano;
- Autorizzazione al trattamento dei dati forniti per l'iscrizione in lista d'attesa (D.lgs. 196/2003 e GDPR 25 maggio 2018 e S.M.I.).

Dalla data della presentazione, la richiesta verrà protocollata, valutata dal Responsabile Sanitario sul possesso o meno dei requisiti per l'ammissione e verrà infine inserita nella graduatoria della lista di attesa della Fondazione.

Nel momento in cui la struttura è in grado di accogliere l'ospite, verrà convocato per essere sottoposto ad un colloquio di idoneità da parte del Responsabile Sanitario.

Gli ospiti del Centro Diurno usufruiscono di tutti i servizi offerti dalla Fondazione.

L'unità d'offerta del Centro Diurno Integrato è incompatibile con la Misura 4.

Fondazione LA MEMORIA ETS

Via Santa Maria 17 - 25085 Gavardo (BS) - C.F. 96000500171 - P. IVA 00728250986
Tel. 0365.34261 - Fax 0365.32220 - E-mail: amministrazione@fondazionelamemoria.it

Criteri di formazione e modalità di gestione delle liste d'attesa, criteri di accoglienza, di presa in carico e dimissione degli utenti

La valutazione ha la funzione di individuare, le persone con maggiore priorità.

La lista di attesa è composta da una graduatoria delle domande di ingresso poste in ordine progressivo secondo i seguenti criteri:

- Cronologico
- Scala di gravità della situazione socio-assistenziale e sanitaria del richiedente:

Nei giorni precedenti l'ingresso in struttura i familiari vengono contattati per un'analisi e una condivisione della carta dei servizi e del codice etico. Il giorno dell'ingresso l'ospite sarà accolto dal coordinatore socio sanitario la cui funzione è quella di facilitare l'inserimento dell'ospite coinvolgendo così tutte le figure professionali, oltre ad essere incaricato ad accompagnare i futuri ospiti e i familiari alla visita guidata della struttura.

Criteri di presa in carico – dimissioni dell'utente

La presa in carico dell'ospite avviene con la compilazione di tutta la documentazione sociosanitaria informatizzata e con la comunicazione al medico di base dell'avvio del servizio semiresidenziale, oltre a quella amministrativa. Viene fatto firmare il contratto d'ingresso per la sottoscrizione di reciproci diritti e doveri.

Qualora l'ospite o i familiari richiedano la dimissione dalla struttura, dovranno dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta almeno 15 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite dovrà lasciare la Fondazione.

L'Ente ha facoltà di dimettere l'Ospite qualora le condizioni di quest'ultimo a insindacabile giudizio del Responsabile Sanitario fossero tali da non permettere l'erogazione della dovuta assistenza o presentassero pericoli o rischi per gli altri ospiti. La Fondazione ha facoltà altresì di revocare il ricovero nel caso in cui l'Ospite non risultasse idoneo alla vita comunitaria.

Per ogni utente viene redatto un FaSAS (Fascicolo Socio Sanitario Assistenziale) per la tenuta e l'aggiornamento delle informazioni sulla persona assistita, completo di consenso informato dell'assistito/ tutore/curatore o amministratore di sostegno e composto da sezioni anamnestiche, strumenti validati in uso per le valutazioni (scale di valutazione) e relativa classificazione ove prevista; valutazioni dei diversi professionisti (esame obiettivo, scheda infermieristica, riabilitativa, sociale, psicologica, educativo-animativa); progetto individuale (PAI, PEI, PRI, PrI, etc.); diario degli eventi ed interventi; documentazione/modulistica riferita ad aspetti assistenziali.

Definizione delle indicazioni in caso di dimissioni/trasferimento ad altra struttura per assicurare la continuità delle cure

In caso di dimissione o trasferimento presso un'altra struttura, il medico della Fondazione rilascia una relazione di dimissione in cui si evidenziano lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

Orari di erogazione del servizio

Full time:

dalle ore 8:00 alle ore 17:30

Part time mattina (pranzo incluso):

Dalle ore 8:00 alle ore 13:00

Part time pomeriggio (pranzo incluso):

Dalle ore 12:00 alle ore 17:30

Giornata tipo

8:00-09:00	arrivo presso il centro, colazione e somministrazione della terapia
9:00-11:30	fisioterapia e riabilitazione in palestra, interventi infermieristici, interventi educativi-attività per rallentare il decadimento cognitivo, attività di animazione di tipo manuale, canti e musica
10:30	idratazione
12:00	pranzo
13:00-15:30	attività infermieristiche, occupazionali di animazione
15:30	merenda
16:00-17:30	attività infermieristiche, occupazionali di animazione
17:30	rientro al domicilio

Rette

Il Consiglio di Amministrazione determina l'ammontare delle rette in funzione del carico assistenziale, del profilo di fragilità dell'ospite e dell'indice nazionale dei prezzi al consumo per l'intera collettività. Programma, inoltre, incontri annuali con i familiari degli ospiti su tematiche relative alla qualità dell'assistenza.

Il Consiglio di Amministrazione determina le rette degli ospiti al netto del contributo regionale, suddivise in relazione al servizio richiesto. Il pagamento deve essere effettuato entro il giorno 10 del mese successivo tramite addebito diretto SEPA, in caso questo non fosse possibile si potrà versare l'importo tramite bonifico bancario o tramite il servizio PAGOBANCOMAT.

Il pranzo è incluso in tutte le rette.

Servizio Centro Diurno Integrato	RETTA giornaliera a carico dell'ospite
Senza trasporto	€ 30,00
Con trasporto	€ 35,00
Part time	€ 15,00
Part time con trasporto	€ 20,00

Fondazione LA MEMORIA ETS

Via Santa Maria 17 - 25085 Gavardo (BS) - C.F. 96000500171 - P. IVA 00728250986
Tel. 0365.34261 - Fax 0365.32220 - E-mail: amministrazione@fondazione lamemoria.it

Nella retta sono **inclusi** tutti i servizi offerti dalla Fondazione salvo altresì indicato. Gli ospiti del Centro Diurno **mantengono il proprio medico di base**; pertanto, eventuali costi per ticket farmaci e materiale utilizzato (per medicazioni/fisioterapie/presidi incontinenza ecc..) **rimangono a carico dell'utente**.

Nella retta sono inclusi i seguenti servizi:

- L'assistenza infermieristica;
- Il servizio di Fisioterapia con accesso garantito a tutti gli ospiti secondo le prescrizioni del fisiatra interno e/o del medico interno;
- Servizi di animazione;
- Parrucchiere solo se l'ospite è presente almeno tre giorni alla settimana;
- Prestazioni di tipo educativo finalizzate al mantenimento delle funzioni cognitive ed al loro eventuale recupero;
- La Fondazione provvede a quanto necessita alla pulizia e all'igiene ambientale della struttura;
- Viene garantita all'ospite l'assistenza spirituale e religiosa;
- Attività di consulenza dietologica: il vitto per gli ospiti comprende prima colazione, pranzo, merenda e vino laddove consentito, acqua in bottiglie ai pasti e durante l'arco della giornata. Il menù esposto quotidianamente viene adeguato alle esigenze ed alle abitudini alimentari degli ospiti. Ogni ospite viene seguito scrupolosamente nelle esigenze in fatto di dieta secondo le prescrizioni del medico e attraverso l'attività di consulenza dietologica. Le diete particolari saranno disciplinate dall'attività di consulenza dietologica della struttura. Presso le sale da pranzo verrà esposto giornalmente il menù, che potrebbe essere suscettibile di modifiche in funzione delle esigenze organizzative della cucina.
- Tre gite in giornata durante il corso dell'anno.

Nella retta è **escluso**:

- Il trasporto sociosanitario assistito. (Le tariffe di tale servizio variano a seconda delle associazioni di Volontariato disponibili);
- Servizio pedicure e manicure;
- Ogni servizio non sopra indicato.

Trasporto diurni residenti nel territorio comunale ed extra comunale: Per gli ospiti del Centro Diurno è previsto il servizio di trasporto a pagamento (riportato nella sezione rette) in territorio comunale e limitrofo.

Gite esterne: Sono organizzate dalle educatrici in collaborazione con il gruppo volontari. Fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali, ovvero in occasione di particolari ricorrenze (festività) oppure qualora si presentino particolari eventi nel territorio (teatro, cinema, concerti).

Modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali (DGR 26316/1997)

Ai sensi della deliberazione della giunta Regionale 21 marzo 1997 n. 26316, viene rilasciata annualmente a tutti gli ospiti dichiarazione fiscale attestante la composizione della retta relativa alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie in tempi utili per la presentazione dei modelli fiscali. Tale documentazione dovrà essere richiesta all'ufficio amministrativo negli orari di apertura.

Servizi Specifici – Cucina

La Fondazione è dotata di cucina interna.

Il servizio di refezione viene effettuato, per la parte RSA, nelle sale da pranzo presenti nei nuclei (una sala da pranzo ogni nucleo). Per gli Ospiti del Centro Diurno Integrato il pranzo viene servito nella sala da pranzo del Centro Diurno.

- colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.15 circa
- idratazione mattutina con thè o camomilla alle ore 10.00-10.30
- pranzo dalle ore 11.45 alle ore 12.45 circa
- merenda dalle ore 15.30 alle ore 16.30 circa

Il menù è articolato in cinque giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, e prevede variazioni stagionali (menù invernale e menù estivo).

Il menù è strutturato sotto lo stretto controllo di una dietista e con la presenza di diete personalizzate a seconda delle necessità a cura di una dietologa.

MENU' TIPO
MENU' ESTIVO

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI
PRIMI PIATTI	Pasta al ragù Pasta all'olio Minestra	Riso al pomodoro Riso all'olio Minestra	Pasta all'amatriciana Pasta all'olio Minestra	Pasta al tonno Pasta all'olio Minestra	Gnocchi al pomodoro Gnocchi al burro Minestra
SECONDI PIATTI	Scaloppine Tonno Simmenthal	Bistecca alla piastra Uova sode Tonno	Roast-beef Mozzarella Simmenthal	Spezzatino di tacchino Bresaola Tonno	Bastoncini di pesce Affettato Simmenthal
CONTORNI	Pomodori Insalata	Erbette Insalata	Cornetti Purè	Purè Insalata	Patate prezzemolate Pomodori
MERENDA	Yogurt o dessert Frutta	Yogurt o dessert Frutta	Yogurt o dessert Frutta	Yogurt o dessert Frutta	Yogurt o dessert Frutta

MENU' INVERNALE

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI
PRIMI PIATTI	Lasagne Minestra Passato	Risotto ai formaggi Riso all'olio Passato Minestra	Crema di zucca Pasta all'olio Minestra	Pasta mare e monti Pasta all'olio Minestra Passato	Pasta al ragù Pasta all'olio Minestra Passato
SECONDI PIATTI	Roast Beef Uova	Spezzatino con patate Primo sale	Pizza Fontina	Arrotolato di tacchino Tonno	Trota in Saor Grana
CONTORNI	Finocchi Purè	Polenta Insalata	Purè Erbette	Patate arrosto Insalata	Purè Insalata
MERENDA	Mela cotta Dessert Frutta	Purea di frutta Dessert Frutta	Mela cotta Dessert Frutta	Macedonia Dessert Frutta	Purea di frutta Dessert Frutta

Richiesta della documentazione sanitaria

E' possibile richiedere copia della cartella clinica e di qualsiasi documento inerente la permanenza presso la Fondazione La Memoria secondo il regolamento di accesso agli atti.

Dal momento della ricezione del modulo e del relativo versamento la Fondazione consegnerà la documentazione al richiedente entro 7 giorni.

Per le tempistiche e modalità per ottenere copia documentazione sociosanitaria si fa riferimento al regolamento per il Diritto di Accesso ai documenti amministrativi e sanitari pubblicato sul sito della

Fondazione LA MEMORIA ETS

Via Santa Maria 17 - 25085 Gavardo (BS) - C.F. 96000500171 - P. IVA 00728250986
Tel. 0365.34261 - Fax 0365.32220 - E-mail: amministrazione@fondazione lamemoria.it

Fondazione, che prevede una richiesta scritta con i dati del richiedente e la motivazione della richiesta unitamente al versamento di € 20,00 a titolo di rimborso spese per diritti di segreteria.

DICHIARAZIONE DI ASSUNZIONE E RESPONSABILITÀ

È vivamente sconsigliato portare oggetti di valore e/o grosse somme di denaro. La Fondazione declina ogni responsabilità in caso di furto o smarrimento.

DEFINIZIONI

FaSAS:

Tutta l'attività sociosanitaria a favore dell'ospite è documentata nel FaSAS, Fascicolo Socio-Sanitario Assistenziale in conformità alla normativa specifica, in particolare DGR 2569 del 31.10.14.

In struttura è attiva la cartella sanitaria informatizzata per garantire un approccio informatizzato-elettronico da parte di tutte le equipe nella compilazione di tutta la documentazione sociosanitaria

Assistenza infermieristica:

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, iscritto nell'apposito albo professionale.

Assistenza medica e specialistica:

Gli ospiti in servizio residenziale usufruiscono dell'assistenza medica della relativa equipe E' garantito il servizio di pronta reperibilità medica 24 ore al giorno.

I Diurni mantengono invece il loro medico di base territorialmente competente.

L'assistenza medica specialistica è garantita in sede, qualora le condizioni cliniche lo rendano necessario, oppure nei Presidi Ospedalieri territorialmente competenti.

Attività educativo – animativa e occupazionale:

Educatori e Animatori garantiscono lo svolgersi delle attività educativo - animative e occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'ospite. Nel periodo estivo vengono organizzate almeno 3 gite di una giornata.

Riabilitazione fisiokinesiterapica:

La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Vengono utilizzati strumenti appropriati per agevolare tali risultati.

Palestra:

La struttura è dotata di palestra modernamente attrezzata dotata di sollevatori e di terapie di ultima generazione, quali tecar, laser, ecc. per le attività fisioterapiche. Il trattamento riabilitativo può essere svolto sia in palestra che presso il servizio con la supervisione del Medico Specialista in Terapia Fisica e Riabilitazione.

Fondazione LA MEMORIA ETS

Via Santa Maria 17 - 25085 Gavardo (BS) - C.F. 96000500171 - P. IVA 00728250986
Tel. 0365.34261 - Fax 0365.32220 - E-mail: amministrazione@fondazioneLAMEMORIA.it

Igiene e cura della persona:

È garantita dagli operatori addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei Piani Assistenziali Individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.

Servizio igiene e sanificazione ambientale:

È garantito dagli operatori della Fondazione.

Podologo:

Si occupa dell'igiene, cura e medicazione delle estremità degli arti superiori e inferiori, nella normalità e nella patologia, in collaborazione con i servizi infermieristici e riabilitativi.

Parrucchiere e barbiere:

Parrucchiere e barbiere sono presenti in struttura a seconda delle esigenze degli ospiti su segnalazione degli operatori e dei volontari operanti in struttura. Il servizio è compreso nella retta se l'ospite è presente almeno tre giorni alla settimana.

Assistenza religiosa:

Il servizio di assistenza religiosa è garantito dal sacerdote della Parrocchia di Gavardo.

L'attività religiosa si articola nei seguenti momenti settimanali:

- ore 15.30 ogni sabato Santa Messa;
- ore 15.30 ogni mercoledì Recita del Rosario.

Trasporto diurni residenti nel territorio comunale ed extra comunale:

Per gli ospiti del Centro Diurno è previsto il servizio di trasporto a pagamento in territorio comunale e limitrofo.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il personale della Fondazione è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

La Fondazione organizza corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorarne le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali ai corsi di formazione esterni e a convegni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità, dopo un'analisi dei bisogni formativi effettuata mediante somministrazione di appositi questionari.

SISTEMI INFORMATIVI SCRITTI

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale raccolti nei nuclei in appositi contenitori sono: protocolli, procedure, linee guida, circolari, Piano di Assistenza Individualizzato, piano di lavoro. In Fondazione è disponibile la cartella sociosanitaria informatizzata.

COMUNICAZIONE INTERNA PER IL PERSONALE

La Fondazione si è dotata di bacheche interne per le comunicazioni rivolte al personale, circolari e comunicazioni da condividere. È altresì attivo un programma informatico di consegne su piattaforma The0 che consente la comunicazione interna tra tutte le varie figure professionali, sia relativamente a richiesta/comunicazioni di struttura, sia relative agli utenti in quanto collegata con la cartella socio sanitaria informatizzata di ognuno.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono individuare indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità, efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza.

DEFINIZIONE DEI TEMPI DI GESTIONE E SEGNALAZIONE DEI RECLAMI

In Fondazione l'ufficio relazioni con il pubblico ha il compito di accogliere le schede di gestione e segnalazione reclami e dare una risposta nel minor tempo possibile e comunque non oltre giorni 10 dalla ricezione della segnalazione.

DEFINIZIONE STRUMENTI MADALITA' E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DI UTENTI CAREGIVER E OPERATORI

Ogni anno entro circa il mese di febbraio, utenti, caregiver e operatori sono invitati a compilare in modo anonimo il questionario di gradimento.

I dati vengono analizzati dal Consiglio di Amministrazione, il quale fissa un incontro con familiari/caregivers, per la condivisione delle criticità emerse, successivamente lo stesso delibera l'adozione di azioni migliorative da programmare a breve medio termine.

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL PERSONALE

Il Consiglio di Amministrazione CdA analizza i dati e fissa annualmente una riunione con il personale per individuare le azioni migliorative da intraprendere a breve e medio termine.

ALLEGATI

INDICE:

Carta dei diritti della persona anziana, delibera Regione Lombardia 7435 del 14.12.2001	Pag. 24
Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione utenza/familiari relativa alla qualità del servizio offerto	Pag. 26
Scheda per segnalazione malfunzionamenti /disservizi/suggerimenti ai sensi DGR 2569 del 31.10.2014	Pag. 30
Emergenza Covid	Pag. 31

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA
Redatta dalla Regione Lombardia –D.g.r.14/12/2001 n. 7/7435

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia, esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- Agenzie di formazione e, più in generale, mass media
- Famiglie e formazioni sociali

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

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

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si 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;

Fondazione LA MEMORIA ETS

Via Santa Maria 17 - 25085 Gavardo (BS) - C.F. 96000500171 - P. IVA 00728250986
Tel. 0365.34261 - Fax 0365.32220 - E-mail: amministrazione@fondazioneLAMEMORIA.it

- il principio “di salute”, enunciato nell’articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall’Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Alta (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986):

- La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l’arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l’azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con

lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell’introduzione.

- La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall’ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall’azione di alcuni di loro dipendono l’allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell’istruzione e dell’educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l’ufficio di pubblica tutela (UPT) e l’Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE QUALITA' DEL SERVIZIO

Lei è: Ospite Familiare/ care giver

1. come giudica l'accoglimento al servizio?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

2. come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale della struttura (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?

- *Personale socioassistenziale:*

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

- *Personale sanitario:*

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

3. come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale sanitario circa il Suo stato di salute?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

4. come giudica l'assistenza infermieristica nei suoi confronti:

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

5. come giudica l'attività svolta dai medici nei suoi confronti?

- Eccellente
- Buono

Fondazione LA MEMORIA ETS

Via Santa Maria 17 - 25085 Gavardo (BS) - C.F. 96000500171 - P. IVA 00728250986
Tel. 0365.34261 - Fax 0365.32220 - E-mail: amministrazione@fondazione lamemoria.it

- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

6. come valuta la qualità delle cure igieniche prestate agli ospiti?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

7. come valuta il grado di igiene degli ambienti?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

8. come considera il rispetto del silenzio notturno e diurno durante le ore di riposo?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

9. come valuta la disponibilità degli spazi per incontrare parenti ed amici all'interno della struttura?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

10. come valuta la disponibilità dei servizi (parrucchiera, podologa)?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

11. come giudica l'intervento riabilitativo cui è stato sottoposto (recupero motorio, informazioni, prescrizioni ausili, loro uso e numero di interventi ricevuti)?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente

- Insufficiente
- Molto scarso
- Servizio non utilizzato

12. come giudica la qualità del vitto (orario pasti, qualità e varietà del cibo, temperatura)?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

13. come giudica il servizio di animazione (attività proposte, attività di gruppo)?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

14. Consiglierebbe ad altri questa Fondazione?

- Sì
- No

15. Lei, o il suo familiare, è ospite della fondazione da:

- Meno di 6 mesi
- Da 6 mesi a 2 anni
- Oltre i 2 anni

16. Il suo giudizio complessivo sul servizio offerto è:

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

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

B. cosa ha apprezzato maggiormente?

C. quali cose considera negative?

**SCHEDA PER SEGNALAZIONI APPREZZAMENTI- RECLAMI MALFUNZIONAMENTI/DISSERVIZI/
SUGGERIMENTI AI SENSI DGR 2569 DEL 31.10.2014**

Cognome _____ Nome _____

Indirizzo _____

Tel. _____

SEGNALO IL SEGUENTE DISSERVIZIO:

SEGNALO IL SEGUENTE MALFUNZIONAMENTO:

APPREZZAMENTI / SUGGERIMENTI:

Ai sensi della legge 196/03, GDPR 25 maggio 2018 e SMI, autorizzo la Fondazione al trattamento dei dati personali.

Data

Firma

Fondazione LA MEMORIA ETS

Via Santa Maria 17 - 25085 Gavardo (BS) - C.F. 96000500171 - P. IVA 00728250986
Tel. 0365.34261 - Fax 0365.32220 - E-mail: amministrazione@fondazione lamemoria.it

CARTA DEI SERVIZI ED EMERGENZA COVID-19

Per contrastare l'insorgenza di infezioni da virus SARS-CoV-2 la Fondazione si impegna a osservare tutte le normative vigenti in fatto di prevenzione e monitoraggio, in particolare:

- La Circolare del Ministero della Salute n. 0027648-08/09/2023-DGPRES-DGPRES-P “Indicazioni per l'effettuazione dei test diagnostici per SARS-CoV-2 per l'accesso e il ricovero nelle strutture sanitarie, residenziali sanitarie e socio-sanitarie”
-
- L'Ordinanza del Ministero della salute del 28 aprile 2023 “Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'epidemia da COVID-19 concernenti l'utilizzo dei dispositivi di protezione delle vie respiratorie”. (23A02592) (G.U. Serie Generale , n. 100 del 29 aprile 2023)
- Circolare del Ministero della Salute 0000001-01/01/2023-DGPRES-DGPRES-P “Interventi in atto per la gestione della circolazione del SARS-CoV-2 nella stagione invernale 2022-2023”, che aggiorna e sostituisce il precedente allegato alla nota prot. 0051786 del 29 dicembre 22 con particolare riferimento a:
 - la LEGGE 30 dicembre 2022, n. 199 “Conversione in legge, con modificazioni del decreto-legge 31 ottobre 2022, n. 162, recante misure urgenti in materia di divieto di concessione dei benefici penitenziari nei confronti dei detenuti o internati che non collaborano con la giustizia, nonché' in materia di entrata in vigore del decreto legislativo 10 ottobre 2022, n. 150, di obblighi di vaccinazione anti SARS-COV-2 e di prevenzione e contrasto dei raduni illegali. (22G00209) (GU Serie Generale n.304 del 30-12-2022)” che modifica il Decreto-legge 24 marzo 2022, n. 24 “Disposizioni urgenti per il superamento delle misure di contrasto alla diffusione dell'epidemia da COVID-19
 - l'ORDINANZA 29 dicembre 2022 “Proroga delle misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'epidemia da COVID-19 concernenti l'utilizzo dei dispositivi di protezione delle vie respiratorie.” (22A07445) (GU Serie Generale n.305 del 31-12-2022)

Tutto il personale adotta le precauzioni standard nell'assistenza degli ospiti/pazienti e le precauzioni specifiche in base alle modalità di trasmissione e alla valutazione del rischio nell'ambiente di lavoro.

Si applicano tutte le attività di controllo e precauzioni previste per gli operatori sanitari e per tutte le altre figure professionali che operano all'interno delle U.d.O. della Fondazione a prescindere del ruolo.

Fondazione LA MEMORIA ETS

Via Santa Maria 17 - 25085 Gavardo (BS) - C.F. 96000500171 - P. IVA 00728250986
Tel. 0365.34261 - Fax 0365.32220 - E-mail: amministrazione@fondazioneLAMEMORIA.it