FONDAZIONE
VILLA MONS. DAMIANO ZANI
ETS

Via Pradelli, 7- 25040 Bienno (Bs)
☎ 0364 40043 - 🖷 0364 300840
Cod. Fisc.: 81004420170 P. IVA: 00723790986
Email: info@fondazionevillazani.com – Sito: www.fondazionevillazani.com

Carta dei Servizi

R.S.A. - Residenza Sanitaria Assistenziale

Aggiornata al 04.06.2026

GUIDA PER L'UTENTE

Gentile Signore/a,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della Fondazione Villa Mons. Damiano Zani ETS di Bienno (Bs).

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura, i Servizi offerti e gli Obiettivi che la Fondazione si propone per rispondere in modo sempre migliore ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative.

Tuttavia la Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario e assistenziale che La riguarda.

A Lei e ai suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'èquipe di cura.

La invitiamo quindi ad offrirci i Suoi consigli ed a segnalare eventuali disservizi.

L'Istituto farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un soggiorno confortevole.

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli ospiti dell'Istituto, perché questo è lo scopo del nostro lavoro.

Tale opuscolo viene diffuso e distribuito a tutti gli utenti, i familiari, al personale ed a ogni persona che lo richiede[1].

Con la Carta dei Servizi all'utente viene data la possibilità di esercitare tre diritti fondamentali:

- ***Diritto all'INFORMAZIONE***
- ***Diritto alla PARTECIPAZIONE***
- ***Diritto all'AUTOTUTELA***

… e si sanciscono tre concetti basilari:

- ***LA QUALITA'***
- ***GLI STANDARD***
- ***IL DIRITTO DI SCELTA***

[1] La presente Carta dei Servizi in Sua visione, è la versione del documento attualmente in vigore ed approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione della Fondazione come indicato nel frontespizio.

La Carta dei Servizi viene periodicamente riesaminata ed aggiornata al bisogno sempre tramite approvazione del Consiglio di Amministrazione. In caso di modifiche Le verrà data comunicazione con la fattura successiva e la versione aggiornata della stessa sarà sempre a disposizione in struttura presso la bacheca in ingresso e sul sito internet; l'ufficio amministrativo ne consegnerà la copia aggiornata a quanti ne faranno richiesta.

CHI SIAMO

Storia della Fondazione e principi fondamentali della sua attività

Negli anni '40 e '50 era particolarmente attivo a Bienno il gruppo della Gioventù Femminile di Azione Cattolica, guidato spiritualmente dal Rev. Don Giuseppe Menassi. Fu proprio durante una riunione di questo gruppo che nacque l'idea di offrire sostegno alle persone anziane e malate che vivevano sole e prive di adeguata assistenza.

Un piccolo gruppo di giovani donne accolse immediatamente l'invito del sacerdote, organizzando un servizio di aiuto domiciliare a favore delle persone più fragili del paese. Ben presto emerse tuttavia come l'assistenza prestata in orari prestabiliti non fosse sufficiente a soddisfare bisogni che si manifestavano in modo continuativo e imprevedibile nel corso della giornata.

Furono le stesse persone assistite a suggerire una soluzione diversa: essere accolte in un'unica struttura che consentisse una presenza costante e un'assistenza più efficace. In questo contesto nacque la prima esperienza comunitaria di accoglienza, resa possibile grazie alla generosità di Maria Mendeni, che si mise completamente a disposizione delle persone assistite, garantendo loro presenza e cura giorno e notte.

L'iniziativa crebbe rapidamente e attirò l'attenzione di altre persone bisognose di assistenza. Per dare una risposta stabile a queste esigenze, Don Giuseppe Menassi coinvolse la Sig.na Maria Zani, nipote del defunto Mons. Damiano Zani, storico Arciprete di Bienno. Il 10 maggio 1954 Maria Zani donò il fabbricato situato in Via Pradelli affinché fosse destinato alla realizzazione di una Casa di Riposo.

Dopo i necessari interventi di allestimento, il 1° maggio 1956 la struttura accolse i primi ospiti. Maria Mendeni vi si trasferì stabilmente, assumendo molteplici ruoli: economa, infermiera, cuoca e figura di riferimento per gli anziani accolti. Successivamente fu affiancata dalla sorella Bortolina. Grazie al loro straordinario spirito di servizio e alla loro dedizione, Villa Zani divenne un punto di riferimento per l'intera comunità locale, accogliendo senza distinzione anche persone prive di mezzi economici e garantendo a tutti un ambiente familiare, sereno e rispettoso della dignità della persona.

La crescita della struttura proseguì negli anni successivi grazie all'impegno della Sig.na Giacomina Ercoli, considerata a tutti gli effetti la vera fondatrice operativa dell'Ente. Dopo la scomparsa delle sorelle Mendeni nel 1967, assunse la direzione della struttura, promuovendo importanti interventi di ampliamento e ammodernamento, tra cui il consolidamento dell'edificio, la realizzazione della cappella, il trasferimento dei servizi nell'interrato e l'installazione dell'ascensore. Rimase al servizio della Casa fino al 1988.

Nata come esperienza fondata esclusivamente sul volontariato, Villa Zani si è progressivamente trasformata in una realtà organizzata e strutturata, dotata di personale qualificato e di servizi sempre più rispondenti ai bisogni della popolazione anziana e fragile.

Nel 2003 sono stati completati importanti lavori di ampliamento e ristrutturazione che hanno consentito l'adeguamento della struttura agli standard regionali previsti dalla normativa sociosanitaria lombarda.

Con Decreto della Regione Lombardia n. 16080 del 23 gennaio 2004, pubblicato sul B.U.R.L. n. 7 del 9 febbraio 2004, è stata approvata la trasformazione dell'I.P.A.B. "Casa di Riposo Villa Monsignor Damiano Zani" nella ***Fondazione O.N.L.U.S. Villa Mons. Damiano Zani****, ente senza scopo di lucro costituito ai sensi della Legge Regionale 13 febbraio 2003, n. 1.*

Nel corso degli anni la Fondazione ha proseguito il proprio percorso di sviluppo e innovazione, ampliando progressivamente la propria capacità di risposta ai bisogni del territorio. Un ulteriore importante intervento di ampliamento e adeguamento strutturale, concluso nel 2021, ha consentito di incrementare la capacità ricettiva della Residenza Sanitario Assistenziale fino a ***80 posti letto*** *e del Centro Diurno Integrato fino a* ***10 posti autorizzati****, rafforzando significativamente l'offerta di servizi a favore della popolazione anziana.*

Nel 2025 sono stati inoltre completati rilevanti interventi di riqualificazione energetica delle strutture esistenti, realizzati grazie alle misure di incentivazione previste dalla normativa nazionale. Tali lavori hanno permesso di migliorare l'efficienza energetica degli edifici, ridurre l'impatto ambientale delle attività della Fondazione e incrementare il comfort abitativo degli ospiti e degli operatori.

Nel 2026, in coerenza con l'evoluzione normativa del Terzo Settore e con il percorso di sviluppo istituzionale dell'Ente, la Fondazione ha completato la propria trasformazione in ***Ente del Terzo Settore (ETS)****, assumendo la nuova denominazione di* ***Fondazione Villa Mons. Damiano Zani ETS****.*

Oggi la Fondazione rappresenta una realtà sociosanitaria consolidata e radicata nel territorio della Valle Camonica, capace di offrire servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari rivolti alle persone anziane e fragili. Pur evolvendosi nel tempo e adeguandosi ai cambiamenti normativi, organizzativi e sociali, la Fondazione continua a ispirare la propria attività ai valori che ne hanno caratterizzato le origini: solidarietà, accoglienza, rispetto della persona, attenzione ai più fragili e promozione della dignità umana.
Il principio che ha guidato i fondatori continua ancora oggi a rappresentare la sintesi più autentica dell'identità della Fondazione ed è ben rappresentato da ciò che Don Aldo Mariotti, Presidente della Fondazione dal 2000 al 2015, aveva sintetizzato nel motto: ***"Il bene fatto bene, sempre."***

Presentazione della Fondazione

La Fondazione è nota per la particolare attenzione alle modalità assistenziali ed all'elevato livello delle cure.
La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo dell'istituto presso il quale operano:

- *medici con specifica specializzazione acquisita presso Scuole Universitarie;*
- *infermieri professionali, terapisti della riabilitazione con adeguata preparazione in campo geriatrico;*
- *ausiliari socio assistenziali qualificati in possesso di specifico titolo di studio;*
- *operatori socio sanitari qualificati in possesso di specifico titolo di studio*
- *animatori/educatori/psicologo*
- *operatori dei servizi generali, tecnici e di cucina.*

Le risorse professionali presenti nell'Ente corrispondono ai più elevati standard previsti dalla Regione Lombardia e in alcune figure addirittura sorpassate.
E' presente un Direttore Generale che coordina tutte le attività dell'Ente stesso ed è responsabile della gestione e un Responsabile Sanitario che risponde degli aspetti sanitari.

Fini istituzionali

Art. 2 dello statuto approvato in data 19/02/2026:
La Fondazione Villa Mons. Damiano Zani ETS è un ente senza scopo di lucro avente finalità solidaristiche di assistenza sociale, che svolge le seguenti attività di interesse generale, previste dall'art. 5, c. 1, del D.Lgs. 03.07.2017 n. 117:
interventi e servizi sociali (lett. a);
interventi e prestazioni sanitarie (lett. b);
prestazioni socio-sanitarie (lett. c);
educazione, istruzione e formazione professionale (lett. d);
organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche e ricreative di interesse sociale (lett. i);
organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso (lett. k);
alloggio sociale, ai sensi del decreto del Ministero delle Infrastrutture del 22 aprile 2008 e successive modificazioni, nonché ogni altra attività di carattere residenziale temporaneo diretta a soddisfare bisogni sociali, sanitari, culturali, formativi e lavorativi (lett. q);
beneficenza, sostegno a distanza, cessione gratuita di alimenti o prodotti di cui alla legge 19 agosto 2016 n. 166 e successive modificazioni, o erogazione di denaro, beni o servizi a sostegno di persone svantaggiate o di attività di interesse generale a norma del presente articolo (lett. u).
Le attività sono rese prioritariamente a favore dei residenti nel Comune di Bienno, con particolare considerazione per le persone anziane e, in generale, per le persone in difficoltà a causa delle proprie condizioni fisiche, di età, familiari e sociali.
In particolare la Fondazione attua le proprie finalità attraverso un sistema integrato di servizi socio-assistenziali, sanitari e riabilitativi di tipo residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale o domiciliare in favore delle persone anziane autosufficienti che non autosufficienti totali o parziali qualunque ne sia la causa.
La Fondazione, inoltre, può:
a) Gestire Residenze Sanitarie Assistenziali, Strutture Protette, Case di Riposo e ogni altra struttura o servizio utile per rispondere ai bisogni delle persone anziane e degli utenti dei servizi;

b) Promuovere, organizzare e gestire servizi di carattere innovativo e sperimentale, con i soggetti preposti alla promozione dei servizi alla persona ed alla tutela del loro benessere e salute;
c) Stabilire forme di raccordo, sottoscrivere accordi di programma e collaborare con soggetti pubblici e privati operanti con analoghe finalità anche per favorire la gestione associata di servizi e presidi;
d) Valorizzare l'opera del volontariato;
e) Promuovere, mediante convegni, conferenze, corsi di formazione, pubblicazioni, la crescita della cultura della solidarietà verso i più deboli e bisognosi.
La Fondazione può mettere in atto tutti i negozi ed atti giuridici funzionali e necessari per l'esercizio delle attività di interesse generale di cui opera.
Con il solo scopo del perseguimento delle finalità solidaristiche e di utilità sociale, la Fondazione può svolgere attività diverse che siano strumentali alle attività di interesse generale sopra elencate, secondo criteri e limiti fissati dalla legge.

MISSION

Mission e Politica per la qualità dell'Ente

La "Mission" della Fondazione Villa Mons. Damiano Zani ETS è assicurare ad ognuno una relazione di cura che garantisca il rispetto dell'individualità, della riservatezza, della libertà secondo le particolari necessità materiali, morali e spirituali delle persone che, per vari motivi, necessitano di interventi di assistenza socio-sanitaria domiciliari, semiresidenziali o residenziali.

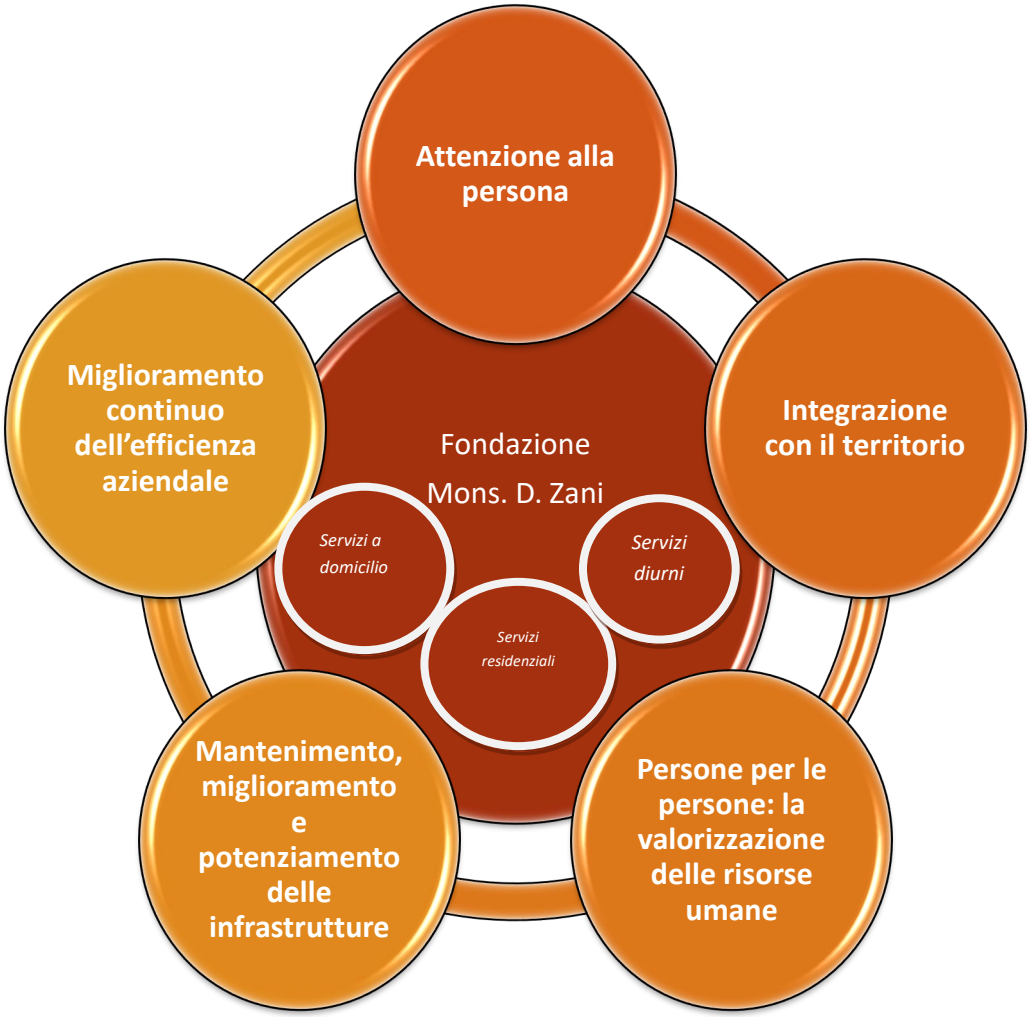
Nel pieno rispetto delle finalità espresse dallo stesso Statuto, la Fondazione Villa Mons. Damiano Zani ETS vuole offrire servizi diversificati in risposta ai differenti bisogni della popolazione puntando sempre al miglioramento della qualità secondo lo spirito dei fondatori perché il "Bene sia fatto Bene … sempre". Sempre nello spirito e nel rispetto dello Statuto riteniamo che Qualità sia anche offrire il dovuto aiuto dal punto di vista spirituale a chi ha alle spalle percorsi di fede semplice, schietta e genuina, offrendo presenze qualificate che siano di aiuto e conforto anche nel campo dello Spirito.

In merito ai servizi domiciliari, la Fondazione opera in supporto alle famiglie per sollevarle da parte del carico assistenziale sia in situazioni croniche che in fase di acuzie con lo scopo di prevenire l'istituzionalizzazione e permettere all'utente finale di essere assistito presso il proprio domicilio.

I servizi semiresidenziali, similarmente ai domiciliari, hanno da un lato lo scopo di prevenire l'istituzionalizzazione e dall'altro quello di inserire la persona già all'interno della struttura per facilitare successivamente l'eventuale ingresso residenziale.

I servizi residenziali costituiscono l'ultima tappa del percorso graduale di supporto/presa in carico e si sostanziano in una assistenza a ciclo continuativo per rispondere a tutti i bisogni della persona sia essa in condizioni di non autosufficienza o di disagio sociale. Gli spazi e l'organizzazione dei servizi sono strutturati per offrire una "CASA CALDA" a coloro (gli ospiti) che per motivi di salute hanno dovuto abbandonare il Calore della loro casa.

La Fondazione ha adottato un sistema di gestione della qualità conforme alla norma UNI 10881 e si impegna a lavorare nel rispetto dei seguenti principi:



Attenzione alla persona

La Fondazione Villa Mons. Damiano Zani ETS indirizza le proprie risorse finalizzandole alla crescita della soddisfazione degli utenti e dei familiari/caregiver attraverso:

- *L'ascolto attivo del proprio sistema cliente tramite la disponibilità a colloqui, la raccolta sistematica e la gestione di reclami e suggerimenti pervenuti, la somministrazione e l'analisi di questionari mirati alla misurazione della soddisfazione;*
- *La progettazione, realizzazione, aggiornamento e verifica, per ogni utente, dei relativi piani assistenziali e terapeutico-riabilitativi volti a raggiungere specifici obiettivi/risultati, grazie a valutazioni multidimensionali;*
- *Il raggiungimento di livelli di salute ottimali, nell'ottica della conservazione, del ripristino o dello sviluppo delle capacità funzionali residue dell'utente.*

Tali impegni si sostanziano quotidianamente nel:

- *garantire all'utente informazione, continuità dei servizi ad elevati standard di assistenza nell'ottica del pieno soddisfacimento dei bisogni primari e secondari;*
- *rispettare abitudini e ritmi del singolo conformando i diversi servizi alle esigenze e alle attitudini degli utenti; nei servizi a domicilio questo trova applicazione nell'integrazione nel contesto familiare, in quelli residenziali e diurni nel creare un contesto ambientale umanizzato che possa essere una nuova famiglia/comunità d'accoglienza.*

Integrazione con il territorio

La Fondazione ricerca in maniera continuativa l'apertura al territorio potenziando l'integrazione con le Aziende ATS, i Comuni e con altre istituzioni, come scuole, enti di formazione, organizzazioni di volontariato, per la realizzazione di

progetti di collaborazione, traendo forza dal fatto che tale collaborazione sia da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.
La Fondazione si attiva quindi per promuovere l'apertura ed il confronto con il territorio e un'attiva collaborazione con Enti ed associazioni diverse, con il fine di costruire reti di solidarietà che consentano la realizzazione di sinergie.
A tale fine la Direzione si impegna a mettere a disposizione risorse per essere sempre più presente sul territorio, per estendere l'offerta di servizi sia in termini di attivazione di servizi ex novo, sia attraverso l'apertura dei servizi della RSA ai residenti nel territorio.

Persone per le persone: la valorizzazione delle risorse umane
La Fondazione persegue la valorizzazione delle risorse umane, elemento importante nella determinazione della qualità erogata nei propri servizi e percepita dal cliente. Per far ciò pone estrema attenzione ai processi di selezione e formazione del personale promuovendo la professionalità coniugata all'umanizzazione delle relazioni. Annualmente pianifica momenti di rilevazione del clima aziendale con restituzione condivisa con tutto il personale.

Mantenimento, miglioramento e potenziamento delle infrastrutture.
L'impegno a garantire il benessere psicofisico degli ospiti dei servizi residenziali e semiresidenziali, nonché delle persone assistite al domicilio, passa anche attraverso l'offerta di soluzioni strutturali, organizzative e tecnologiche adeguate ai bisogni della persona anziana e fragile.
La Direzione si impegna a rendere disponibili e mantenere efficienti strutture, strumenti, attrezzature e dotazioni operative al fine di garantire la migliore capacità di risposta possibile alle necessità degli utenti, promuovendo nel contempo l'adeguamento continuo all'innovazione tecnologica e organizzativa.
Per i servizi residenziali e semiresidenziali, tutti gli spazi della struttura sono stati progettati per essere il più possibile vicini ad un ambiente di tipo familiare, privilegiando camere per gli ospiti con massimo due posti letto, ricercando abbinamenti armoniosi dei colori di strutture e arredi e garantendo la presenza di ampi e soleggiati spazi comuni ove è possibile incontrarsi e stare insieme.
Per i servizi domiciliari, la Fondazione pone particolare attenzione alla disponibilità di strumenti operativi, ausili, dispositivi e modalità organizzative che consentano agli operatori di intervenire efficacemente presso il domicilio dell'utente, garantendo continuità assistenziale, sicurezza, tempestività e qualità della presa in carico, nel pieno rispetto dell'ambiente domestico e delle abitudini di vita della persona assistita.

Miglioramento continuo dell'efficienza aziendale.
A tale fine la Direzione si impegna a:

- *definire, mantenere attive e migliorare costantemente le procedure e le prassi di per l'erogazione e controllo dei servizi;*
- *fornire le risorse necessarie;*
- *gestire in maniera oculata le risorse economiche e monitorare gli indici di bilancio più significativi*
- *valorizzare le risorse umane, riconoscendo loro un ruolo essenziale a garanzia dei servizi erogati;*
- *implementare corsi di formazione e di inserimento, di aggiornamento e riqualificazione in una visione dinamica ed evolutiva del lavoro sociale;*
- *incentivare l'approccio globale e la collaborazione attiva tra le diverse funzioni in un contesto di lavoro d'equipe che si concretizza attraverso incontri periodici di analisi e di confronto, dove resta soggetto centrale l'utente ed i suoi bisogni;*
- *investire nel miglioramento continuo di tutti i servizi e assicurare la piena rispondenza ai bisogni dell'utente;*
- *garantire la qualità delle forniture attraverso un'attenta selezione dei fornitori che privilegi la professionalità, la competenza e la capacità di rispettare i requisiti previsti.*

La mission istituzionale della Fondazione Villa Mons. Damiano Zani ETS rappresenta il quadro valoriale e culturale entro il quale si sviluppano tutte le attività e i servizi erogati dall'Ente.
I principi di centralità della persona, continuità della cura, attenzione alla dignità individuale, integrazione con il territorio, valorizzazione delle relazioni umane e miglioramento continuo trovano concreta applicazione nelle diverse

Unità d'Offerta (UdO), ciascuna delle quali interpreta tali valori in funzione dei bisogni specifici delle persone assistite e delle caratteristiche del servizio erogato.

In questa prospettiva, ogni UdO declina operativamente la mission generale della Fondazione Villa Mons. Damiano Zani ETS attraverso obiettivi assistenziali, organizzativi e relazionali coerenti con il livello di intensità di cura richiesto, mantenendo come elemento comune la promozione del benessere globale della persona e il sostegno alle famiglie lungo tutto il percorso di presa in carico.

1.1 Mission UdO – RSA (Residenza Sanitario Assistenziale)

La RSA della Fondazione Villa Mons. Damiano Zani ETS si propone di garantire alle persone anziane non autosufficienti un'assistenza continuativa, qualificata e personalizzata, orientata alla tutela della dignità, della qualità della vita e del benessere globale della persona.
La mission del servizio consiste nell'offrire un ambiente protetto, accogliente e il più possibile assimilabile ad una "casa calda", nel quale ogni ospite possa sentirsi riconosciuto nella propria individualità, storia personale, relazioni, abitudini e bisogni spirituali, sociali e sanitari.
Attraverso un approccio multidisciplinare e la definizione di progetti assistenziali individualizzati, la RSA promuove il mantenimento delle capacità residue, la prevenzione del decadimento funzionale e il massimo livello possibile di autonomia e benessere psicofisico, assicurando nel contempo sostegno e coinvolgimento alle famiglie nel percorso di cura.



UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

Fondazione Villa Mons. Damiano Zani ETS

Via Pradelli, 7 – 25040 BIENNO BS
Tel. 036440043 - Fax. 0364300840
Sito: www.fondazionevillazani.com
E-mail: info@fondazionevillazani.com
-
PEC: villazani@open.legalmail.it

Da Milano / Bergamo:

Autostrada A4 – uscita Bergamo e/o Seriate - seguire la S.S. 42 direzione Lovere – Passo del Tonale

Da Verona / Brescia:

Autostrada A4 – uscita Brescia centro e/o Brescia ovest - seguire la S.S. 510 Sebina Orientale direzione Lago d'Iseo – Passo del Tonale

Da Trento / Trentino:

S.S. 42 Passo del Tonale

Da Sondrio / Valtellina:

S.S. 38 fino a Teglio poi S.S. 39 Passo dell'Aprica

La Fondazione è raggiungibile con mezzi privati e pubblici (autobus).

I reparti di degenza sono collocati in un unico edificio disposto su tre piani: n. 31 posti letto nel primo piano, n. 33 posti letto nel secondo piano, n. 16 posti letto al terzo piano. Al piano terra sono presenti i locali dell'Udo C.D.I. che prevede n. 10 posti.

ORARI UFFICIO AMMINISTRATIVO

L'Ufficio amministrativo ha compiti informativi nei confronti di ospiti e familiari:
– fornisce informazioni sui servizi
– accompagna coloro i quali lo richiedano in visita per presentare loro la struttura
– consegna e riceve domande di ammissione
– programma in collaborazione con la Direzione Generale e Responsabile Sanitario, l'inserimento degli Ospiti e la presa in carico di nuovi utenti
– raccoglie osservazioni critiche e/o suggerimenti da parte di utenti e familiari che indirizza poi alla Direzione.
Aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00. Nei giorni e negli orari di chiusura dell'ufficio amministrativo, le chiamate vengono gestite dal personale infermieristico in turno in struttura.

COSA OFFRIAMO

RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE

La RSA è un servizio residenziale destinato ad accogliere persone anziane non autosufficienti alle quali vengono garantiti interventi destinati a migliorarne i livelli di autonomia, a promuoverne il benessere, a prevenire e curare le malattie croniche.

CENTRO DIURNO INTEGRATO (C.D.I.)

Il Centro Diurno Integrato è dedicato a persone anziane non auto-sufficienti o affette da deterioramento cognitivo di grado lieve-moderato. E' attrezzato per ospitare n. 10 persone dalle 8.00 alle 20.00.

CURE DOMICILIARI (C-DOM)

Il Servizio di Cure Domiciliari (C-DOM) è rivolto a persone "fragili" che necessitano di prestazioni socio-sanitarie integrate al proprio domicilio da parte di caregiver professionali.

RSA APERTA

Il servizio prevede l'erogazione presso il domicilio di interventi di natura prioritariamente sociosanitaria rivolti ad anziani (di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%) o persone affette da demenza.

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE – VOUCHER SOCIALE

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) è una misura a favore di anziani e disabili non autosufficienti che si attua in collaborazione con l'Azienda Territoriale dei Servizi alla Persona di Breno. L'erogazione degli interventi di assistenza avviene con personale Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) o Operatori Socio Sanitari (OSS) presso il domicilio dell'utente.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono condizioni nelle quali l'anziano è una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nel rispetto dei diritti della persona.

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 partecipazione alla vita sociale, civile e culturale della comunità. Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

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

• agenzie di informazione e, più in generale, mass media;

• famiglie e formazioni sociali;

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

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

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

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile ad 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 dell'effettiva realizzazione dei diritti alla persona;

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

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

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

***La 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 immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, sociosanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

La persona ha il diritto:	*La società e le istituzioni hanno il dovere:*
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	*Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica*
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	*Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione*
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	*Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle" senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità*
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	*Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato*
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	*Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione*
Di vivere con chi desidera	*Di favorire per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione*
Di avere una vita di relazione	*Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione*
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	*Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore anche se soltanto di carattere affettivo*
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	*Di contrastare in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani*
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	*Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.*

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Descrizione del servizio in RSA

La Fondazione possiede l'Autorizzazione al Funzionamento con validità definitiva del servizio di Residenza Sanitario Assistenziale per n. 80 posti letto accreditati di cui 42 a contratto (delibera n. 242 del 31.03.2021 dell'ATS della Montagna e la sua presa d'atto da parte di Regione Lombardia con nota prot. n. G1.2021.0022556 del 06.04.2021).

L'ingresso in questa struttura è la soluzione di cura ed assistenza per quegli anziani non autosufficienti che non possono essere accuditi utilizzando altri servizi previsti dalla rete dei servizi ed attivati nel territorio.

Gli ospiti beneficiano del supporto del personale qualificato e formato nel campo dell'assistenza agli anziani. Il personale opera in equipe in modo tale che le conoscenze professionali specifiche di ciascun operatore sono condivise con quelle degli altri profili professionali: così facendo è possibile operare interventi multidisciplinari su ciascun caso.

Per ogni anziano ricoverato viene approntato un piano individualizzato di assistenza soggetto a periodiche verifiche ed aggiornamenti. Oltre alle prestazioni assistenziali, infermieristiche e di animazione sono previste visite mediche di routine, controlli dei parametri ematochimici, indagini strumentali mirate.

Tutti gli ospiti beneficiano di trattamenti riabilitativi di fisioterapia (sia globale che mirata) in maniera continuativa od a cicli.

Nella R.S.A. è presente un medico responsabile cui competono la diagnosi e la cura, la prescrizione degli interventi riabilitativi ed infine il coordinamento dell'intera equipe; un capo infermiera ed un capo asa che gestiscono il personale infermieristico ed ausiliare. Gli infermieri e gli ausiliari socio-assistenziali lavorano insieme per garantire al paziente non autosufficiente l'assistenza di cui ha bisogno definita attraverso il P.A.I. (Progetto Assistenziale Individualizzato), finalizzata non solo a soddisfare i bisogni primari (alimentazione, igiene, mobilizzazione) ma anche alla conservazione o al recupero della massima autonomia funzionale e relazionale possibile.

Questo approccio globale si avvale anche della presenza dei terapisti della riabilitazione e degli educatori.

Modalità di ammissione

Il cittadino interessato ad accedere alla Residenza Sanitario Assistenziale (RSA) deve presentare richiesta su apposita modulistica ritirabile direttamente presso l'Ufficio Amministrativo o scaricabile dal sito istituzionale.

Il servizio è a pagamento; se il reddito/ISEE del nucleo familiare risulta essere insufficiente, il Comune di domicilio di soccorso dell'ospite è obbligato ad integrare la retta.

L'Ufficio Amministrativo della R.S.A. è sempre disponibile per le visite pre-ingresso ai piani ed organizza l'ingresso del paziente in struttura mediante un momento di reciproca conoscenza cui partecipano il medico, l'infermiera ed i familiari. Scopo di questo incontro è acquisire tutte le possibili informazioni, sanitarie e non, del nuovo paziente al fine di garantirgli un adeguato livello di assistenza socio – sanitaria.

I costi di compartecipazione del servizio vengono determinati annualmente dal Consiglio di Amministrazione e portati a conoscenza degli ospiti, dei loro familiari e di eventuali Comuni interessati.

Nel momento in cui la struttura è in grado di accogliere la persona anziana, questi o, in sua vece, un familiare, dovrà consegnare all'Ufficio Amministrativo dell'Ente i seguenti documenti:

- *Tessera Sanitaria*
- *Codice Fiscale*
- *Carta d'Identità*
- *Cartella medica*

Liste di attesa

La documentazione, debitamente compilata e sottoscritta, dovrà essere consegnata all'Ufficio Amministrativo; per determinare la data effettiva di presentazione della domanda farà fede il timbro in arrivo.

Se l'idoneità della richiesta risulta essere positiva, sia da parte della Direzione Sanitaria che da quella Generale, la domanda è inserita nella lista di attesa.

Le domande sono inserite in ordine cronologico.

La persona da inserire in RSA viene scelta secondo le seguenti priorità:

PRIORITA' 1: nel caso in cui si liberi un posto in stanza doppia, vengono selezionati gli utenti in lista d'attesa per genere.
PRIORITA' 2:
a) residenti o con familiari residenti nel Comune di Bienno.
b) residenti nei Comuni della Valle Camonica.
c) residenti nel territorio della Regione Lombardia, dando priorità agli anziani dei Comuni limitrofi di altre ATS.
PRIORITA' 3: data di presentazione della domanda.

Rivolgendosi all'Ufficio Amministrativo è possibile conoscere la propria posizione in lista di attesa.
Si precisa che l'accoglienza dell'ospite non deve mai intendersi come definitiva ed immodificabile, rimanendo sempre aperta la possibilità del rientro al proprio domicilio.

Una volta che l'ospite è entrato in struttura, il passaggio da posto accreditato non a contratto a posto accreditato a contratto avviene sulla base della data di ingresso.

Tutela della privacy

La Fondazione ha messo in atto tutti gli adempimenti richiesti dalla vigente normativa Privacy: ovvero quanto previsto dal Dlgs 196/2003 con le modifiche introdotte dal Dlgs 101 del 10 agosto 2018 e quanto previsto dal Regolamento Europeo 679/2016. La Fondazione mette in atto tutti gli accorgimenti necessari sia relativamente al sistema informatico che alla sicurezza fisica di eventuali informazioni detenute in forma cartacea, a garanzia della tutela dei dati di persone fisiche utilizzati dalla Fondazione.
La raccolta di dati, personali o particolari, di persone fisiche avviene fornendo una specifica informativa che contiene l'elenco dei dati recepiti, l'eventuale base giuridica che ne consente la raccolta e l'archiviazione, il periodo di detenzione ed eventuali altre società nominate Responsabili del Trattamento a cui verranno forniti i dati.
In caso vengano raccolti dati senza una base giuridica che ne consenta la raccolta e detenzione, viene richiesto il consenso esplicito dell'interessato.
Nel modulo di domanda per l'ingresso in struttura, ad esempio, è riportata l'informativa circa le modalità e le finalità del trattamento dei dati personali e particolari.
I dati sensibili potranno essere trasmessi ad altri soggetti pubblici e/o privati esclusivamente per lo svolgimento delle rispettive funzioni istituzionali, qualora sia previsto da specifiche disposizioni di legge o per il raggiungimento delle finalità della Fondazione. Tali soggetti li cureranno autonomamente in qualità di soggetti nominati come Responsabili del Trattamento (in caso di società private).
Come previsto dalla Direttiva Europea 679/2016, il degente e tutti gli interessati hanno il diritto di conoscere i dati personali e particolari in possesso dell'Ente e le modalità di trattamento, di opporsi al trattamento dei dati ed ai diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 della direttiva EU 679/2016. I diritti dell'interessato sono sempre citati nelle rispettive informative
Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.
La Fondazione ha inoltre nominato un Responsabile del Trattamento dei Dati come previsto dall'art. 37 della direttiva europea 679/2016 a garanzia del rispetto della normativa Privacy vigente.

Compartecipazione al costo dei servizi e delle prestazioni

Per le Unità d'Offerta RSA è prevista la Compartecipazione al costo dei servizi e delle prestazioni a carico di utente o familiare.
L'importo di tale compartecipazione è determinata periodicamente dal CdA detraendo dal costo totale dell'assistenza l'importo del contributo giornaliero che la Regione Lombardia eroga (ove previsto) alla struttura a parziale/totale copertura delle spese sanitarie sostenute (assistenza medico di base, personale sanitario e socio – sanitario, medicinali, ecc.). Il contributo regionale è commisurato alla tipologia dell'utente e subordinato al rispetto dello standard di personale socio-sanitario occupato.

Ogni persona interessata potrà rivolgersi all'Ufficio della Fondazione per sapere gli importi giornalieri applicati tempo per tempo.
Alcuni servizi della Fondazione sono resi a pagamento (dettagli sono a disposizione all'interno della Carta del Servizio specifico e presso l'ufficio amministrativo).
La normale forma di pagamento è rappresentata dal bonifico bancario. Eventuali altre forme dovranno essere preventivamente concordate con l'ufficio preposto.
La Fondazione applica, per la RSA 2 tipologie di costi di compartecipazione al costo dei servizi e delle prestazioni differenziate per tipologia ospite-tipologia servizio. In particolare:

- *RSA*
  - *Ospite accreditato budgettizzato*
  - *Ospite accreditato non budgettizzato*

Alcuni servizi della Fondazione sono resi a pagamento (dettagli sono a disposizione presso l'ufficio amministrativo) ed in particolare:

Tipologia di servizio	***Servizio RSA Ospite Accreditato budgettizzato***	***Servizio RSA Ospite Accreditato non budgettizzato***
Trasporto per motivi personale	*A pagamento*	*A pagamento*
Trasporto per visite ed accertamenti con pulmino della Fondazione	*Compreso*	*Compreso*
Trasporto per visite ed accertamenti con ambulanza	*Compreso*	*A pagamento*
Servizio parrucchiera/ Servizio podologo	*Servizio Parrucchiera: 1 taglio e piega mensile compreso nella retta; altre prestazioni a pagamento. Servizio Podologo: al bisogno compreso nella retta.*	*Servizio Parrucchiera: 1 taglio e piega mensile compreso nella retta; altre prestazioni a pagamento. Servizio Podologo: al bisogno compreso nella retta.*
Farmaci, materiale sanitario e presidi	*Compreso*	*A carico dell'ospite*

A titolo cauzionale viene richiesto al momento dell'ingresso il versamento del deposito cauzionale pari ad € 1.550,00. Tale importo costituisce somma infruttifera e viene restituito a valore nominale all'atto di dimissione previa compilazione dell'apposito modulo.
I costi di compartecipazione dei servizi vengono fatturati mensilmente e posticipatamente. Nei primi giorni del mese successivo a quello di riferimento la fattura emessa viene inviata al recapito dell'utente, o al parente di riferimento indicato al momento dell'ingresso in Istituto.
Entro il 31 marzo di ogni anno viene rilasciata agli ospiti degenti la dichiarazione del versamento dei costi di compartecipazione al servizio in conformità al DGR 26316 del 21/03/1997 da utilizzare per la certificazione delle spese sanitarie in sede di dichiarazione dei redditi.

Dotazione organica

La Fondazione Villa Mons. Damiano Zani ETS si avvale di un organico contraddistinto dalla presenza di tutte le figure professionali necessarie per garantire la più completa autonomia gestionale dei servizi erogati. Relativamente alle professionalità sanitarie e socio-assistenziali la normativa regionale prevede che le prestazioni siano erogate in maniera standardizzata e obbligatoriamente mantenute nei livelli minimi. ***La Fondazione garantisce comunque uno standard superiore a quello previsto dalla Regione.***
Per quanto riguarda il restante personale (impiegati, cuochi, ecc.) l'Ente ne dispone in numero adeguato.
Tutti gli operatori ed i collaboratori operanti a qualsiasi titolo sono dotati di cartellino di riconoscimento individuale, con foto, nome, cognome e qualifica.

Al fine di facilitare l'identificazione delle singole professionalità, la Fondazione ha stabilito dei colori identificativi delle divise:

- *BIANCO-ARANCIO per ASA/OSS per i servizi RSA e CDI*
- *LILLA per ASA/OSS per i servizi domiciliari*
- *BIANCO-VERDE per INFERMIERI*
- *BLU per Fisioterapisti*
- *FUCSIA per Educatori/Animatori*
- *BORDEAUX per Psicologi*
- *AZZURRO addetti ai servizi generali (pulizie e lavanderia)*
- *BIANCO (con pantalone a quadretti bianco e nero) addetti cucina*

Servizi

La Residenza Sanitario Assistenziale (RSA) della Fondazione Villa Mons. Damiano Zani ETS è organizzata come servizio residenziale socio-sanitario a ciclo continuativo, finalizzato alla presa in carico globale della persona anziana non autosufficiente mediante l'integrazione coordinata di interventi sanitari, assistenziali, riabilitativi, educativi, psicologici, alberghieri e relazionali.
L'organizzazione del servizio è strutturata secondo un modello multidisciplinare che coinvolge personale sanitario, socioassistenziale, riabilitativo, educativo, amministrativo, alberghiero e tecnico-operativo, con l'obiettivo di garantire continuità assistenziale, personalizzazione degli interventi, sicurezza delle cure e qualità della vita dell'ospite.

L'assistenza viene erogata 24 ore su 24, 7 giorni su 7, attraverso la presenza continuativa di personale ASA/OSS e infermieristico e mediante il coordinamento del medico responsabile, del Direttore Generale e dei responsabili di funzione.
L'organizzazione del servizio si fonda sulla predisposizione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), definito dall'équipe multidisciplinare sulla base della valutazione multidimensionale dei bisogni sanitari, assistenziali, cognitivi, relazionali e sociali dell'ospite. Il PAI definisce obiettivi assistenziali, modalità operative, prestazioni da erogare, monitoraggio dei risultati e aggiornamenti periodici, garantendo una presa in carico personalizzata e dinamica in relazione all'evoluzione delle condizioni della persona assistita.

Area sanitaria – Attività medica

L'attività sanitaria è garantita dal medico della struttura, che svolge funzioni di diagnosi, prevenzione, monitoraggio clinico e cura degli ospiti. In particolare il medico:

- *effettua visite mediche programmate e urgenti;*
- *valuta periodicamente le condizioni psico-fisiche degli ospiti;*
- *definisce programmi terapeutici e assistenziali;*
- *prescrive terapie farmacologiche e accertamenti diagnostici;*
- *aggiorna la documentazione sanitaria e la cartella socio-sanitaria;*
- *coordina gli aspetti clinici del PAI;*
- *assicura il raccordo con ospedali, specialisti e servizi territoriali in caso di ricovero o necessità cliniche specifiche;*
- *supervisiona l'applicazione delle norme igienico-sanitarie;*
- *collabora con l'équipe multidisciplinare nella gestione dei bisogni sanitari, assistenziali e relazionali degli ospiti.*

Area infermieristica

L'assistenza infermieristica garantisce il monitoraggio sanitario continuo degli ospiti e l'esecuzione delle prestazioni sanitarie previste dal piano di cura.
Il personale infermieristico svolge attività di:

- *somministrazione delle terapie farmacologiche;*
- *gestione delle prescrizioni mediche;*
- *rilevazione e monitoraggio dei parametri vitali;*
- *medicazioni semplici e complesse;*
- *gestione delle stomie, cateteri e presidi sanitari;*
- *prevenzione e trattamento delle lesioni da pressione;*
- *prelievi ematici e raccolta campioni biologici;*

- *gestione delle emergenze sanitarie;*
- *sorveglianza sanitaria generale dell'ospite;*
- *compilazione della documentazione clinico-assistenziale;*
- *supporto sanitario agli operatori socioassistenziali;*
- *educazione sanitaria agli ospiti e ai familiari.*

Il coordinamento infermieristico è affidato al Capo Sala, che svolge funzioni organizzative e di supervisione del personale infermieristico, garantendo la corretta pianificazione delle attività sanitarie e il raccordo con la Direzione e il medico della struttura.

Area socioassistenziale – ASA/OSS

L'assistenza di base viene garantita dal personale ASA/OSS, presente continuativamente durante l'intero arco della giornata e della notte.
Gli operatori socioassistenziali svolgono attività finalizzate al mantenimento del benessere, dell'igiene personale, della mobilizzazione e del comfort dell'ospite. In particolare provvedono a:

- *igiene completa della persona;*
- *alzata e messa a letto;*
- *vestizione e cura dell'aspetto personale;*
- *mobilizzazione e prevenzione delle posture scorrette;*
- *supporto nella deambulazione;*
- *assistenza durante i pasti;*
- *idratazione e monitoraggio dell'alimentazione;*
- *cambio biancheria personale e del letto;*
- *riordino degli ambienti di vita;*
- *accompagnamento interno dell'ospite;*
- *supporto relazionale e osservazione quotidiana delle condizioni generali della persona;*
- *collaborazione con infermieri e fisioterapisti nell'attuazione dei programmi assistenziali e riabilitativi.*

Il Capo ASA/OSS coordina il personale socioassistenziale, organizza i piani di lavoro, monitora i bisogni degli ospiti e collabora alla definizione e verifica dei PAI.

Area riabilitativa – Fisioterapia

L'attività riabilitativa è finalizzata al mantenimento e, ove possibile, al recupero delle capacità motorie, funzionali e cognitive residue degli ospiti.
Il fisioterapista:

- *valuta le capacità motorie e funzionali dell'ospite;*
- *elabora programmi riabilitativi individualizzati;*
- *effettua trattamenti fisioterapici individuali;*
- *realizza attività di mobilizzazione e rieducazione motoria;*
- *svolge ginnastica di mantenimento;*
- *propone e verifica l'utilizzo di ausili e protesi;*
- *collabora con il personale assistenziale nella prevenzione delle complicanze da immobilizzazione;*
- *monitora gli esiti degli interventi riabilitativi e aggiorna gli obiettivi terapeutici.*

Area psicologica

L'attività psicologica è rivolta agli ospiti, ai familiari e al personale della struttura.
Lo psicologo svolge attività di:

- *valutazione cognitiva, affettiva e relazionale dell'ospite;*
- *supporto psicologico individuale;*
- *gestione di problematiche emotive e comportamentali;*
- *sostegno ai familiari nelle fasi di inserimento e adattamento;*
- *partecipazione alla definizione dei PAI;*
- *supervisione delle attività educative e relazionali;*
- *prevenzione del burnout degli operatori;*
- *attività formative e di supporto al personale.*

Area educativa e animativa

L'educatore/animatore promuove attività finalizzate al mantenimento delle capacità cognitive, relazionali e sociali degli ospiti, contrastando isolamento, passività e istituzionalizzazione.
Le principali attività comprendono:

- *laboratori occupazionali e creativi;*
- *attività ludico-ricreative;*
- *lettura giornali e stimolazione cognitiva;*
- *ginnastica dolce e psicomotoria;*
- *feste, ricorrenze e momenti comunitari;*
- *uscite e gite organizzate;*
- *attività di socializzazione;*
- *interventi individualizzati di sostegno relazionale;*
- *organizzazione di attività di nucleo finalizzate alla creazione di un ambiente familiare e comunitario.*

Area alberghiera e ristorazione

L'area alberghiera garantisce il comfort abitativo, l'igiene ambientale e la corretta alimentazione degli ospiti.
Il servizio cucina provvede a:

- *preparazione dei pasti secondo tabelle dietetiche;*
- *gestione di diete personalizzate;*
- *controllo qualità delle derrate alimentari;*
- *rispetto delle procedure HACCP;*
- *distribuzione dei pasti;*
- *monitoraggio delle grammature e dell'adeguatezza nutrizionale.*

Il servizio lavanderia e guardaroba assicura:

- *lavaggio e sanificazione della biancheria;*
- *gestione del guardaroba degli ospiti;*
- *distribuzione della biancheria nei reparti;*
- *controllo e conservazione del corredo personale.*

Il personale addetto alle pulizie garantisce:

- *sanificazione quotidiana degli ambienti;*
- *igiene dei servizi igienici e delle camere;*
- *gestione dei rifiuti;*
- *sanificazioni periodiche straordinarie;*
- *mantenimento degli standard igienico-sanitari della struttura.*

Area amministrativa e organizzativa

L'area amministrativa supporta il funzionamento della RSA attraverso attività di:

- *gestione amministrativa degli ingressi;*
- *rapporti con ospiti e familiari;*
- *gestione documentale e contabile;*
- *rendicontazioni verso ATS e Regione;*
- *gestione del personale;*
- *gestione economale e approvvigionamenti;*
- *supporto agli organi di direzione e coordinamento.*

Area tecnica e manutentiva

Il servizio manutenzione garantisce la sicurezza e l'efficienza degli impianti, delle attrezzature e degli ambienti della struttura attraverso:

- *manutenzione ordinaria e straordinaria;*
- *controllo impianti e attrezzature;*
- *gestione del magazzino tecnico;*
- *verifica della sicurezza degli ambienti;*
- *supporto logistico e operativo ai servizi interni.*

La giornata tipo in R.S.A.

Il trattamento sanitario e assistenziale occupa una parte considerevole della giornata dell'ospite, ma non mancano i momenti di animazione. Coloro che ne possono beneficiare vengono coinvolti nella lettura del giornale, in attività occupazionali, nei laboratori ed in uscite sul territorio mirate a luoghi ed eventi in grado di suscitare positive stimolazioni.
La giornata inizia con la sveglia prevista fra le ore 06.15 e le ore 07.30, seguita dalle cure igieniche eseguite secondo gli obiettivi del Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.). L'abbigliamento è personale. Alle ore 08.30 viene servita la prima colazione. Seguono attività di animazione, di fisioterapia individualizzata e di gruppo. A metà mattina gli operatori distribuiscono the caldo d'inverno e bevanda fresca d'estate.
Il pranzo viene distribuito dalle ore 11.45 alle ore 12.30 con possibilità di scelta del menù. Gli ospiti che necessitano di aiuto possono essere assistiti dal personale di reparto.
Nel pomeriggio, per chi lo gradisce, è previsto un momento di relax. Lo spuntino pomeridiano viene assunto dove l'ospite si trova (soggiorno, giardino, camera…). Le attività pomeridiane sono prevalentemente legate agli interessi degli ospiti e coordinate dall'educatore.
La cena è prevista dalle ore 17.45 alle ore 18.30. Al termine gli ospiti che lo desiderano sono riaccompagnati nella loro stanza oppure possono rimanere più a lungo negli spazi comuni.

I pasti

L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

colazione	*dalle 08.15 alle 08.45*
pranzo	*dalle 11.35 alle 12.30*
merenda	*dalle 15.30 alle 16.00*
cena	*dalle 17.45 alle 18.30*

Il menù è allegato al presente documento e può essere personalizzato per aderire alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione e di deglutizione, previa richiesta all'Infermiera di turno.
Sono inoltre garantite tutte le necessità di variazioni al suddetto menù e/o di menù personalizzati dovuti a bisogni sanitari opportunamente documentati.
I pazienti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione, orari di somministrazione.
Il menù è sottoposto a periodiche verifiche che esaminano l'appropriatezza qualitativa e quantitativa ed il gradimento da parte degli ospiti.
Spesso vengono portati agli ospiti, da parte dei visitatori, alimenti che vengono tenuti in camera. Si chiede, di avvertire gli operatori e di portare solo alimenti confezionati, adatti al tipo di alimentazione che segue l'ospite limitandone la quantità.
E' comunque sempre presente in salotto un distributore di bevande calde a disposizione degli ospiti.
La cucina è organizzata in modo da rispondere alle normative vigenti in materi di igiene e controllo HACCP. La pulizia e la sanificazione vengono effettuate dal personale addetto seguendo specifiche procedure.

P.A.I. (Piano di assistenza individualizzata)

Per ogni Ospite della RSA viene redatto un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) a cura del Responsabile Sanitario in base ai dati contenuti nel fascicolo socio assistenziale, nel fascicolo sociale, nel fascicolo sanitario, nella valutazione multidimensionale e alle valutazioni del personale nel corso della riunione d'equipe, costituita da: Responsabile Sanitario, Infermiera Professionale, ASA/OSS, Psicologo. Animatrice/Educatrice e Fisioterapista.
Il PAI riporta i dati identificativi dell'Ospite e raccoglie le seguenti informazioni:

- *Analisi della situazione / risultati raggiunti*
- *Obiettivi*
- *Risorse attivabili e prestazioni*
- *Verifica (tempo)*

Successivamente alla valutazione vengono definiti o rivisti gli obiettivi da perseguire, che possono riguardare uno o più bisogni a seconda della situazione dell'ospite, delle risorse a disposizione e delle modalità di intervento e si definisce chi deve intervenire in modo specifico.
Con la frequenza stabilita in base al bisogno e all'obiettivo perseguito ogni figura professionale coinvolta nell'attività ha il compito di attuare gli obiettivi prefigurati, di verificare, registrando le attività svolte, il raggiungimento dei risultati, proponendo eventualmente le azioni da intraprendere con il monitoraggio e l'approvazione da parte del Responsabile Sanitario.

Consenso informato

Il medico o il professionista sanitario informa il paziente sull'iter diagnostico – terapeutico ed acquisisce formalmente e per iscritto il consenso informato del paziente in occasione di esami diagnostico – clinici invasivi, di trasfusioni di sangue e di ogni altro atto medico di una certa complessità.
Il paziente decide dopo aver ricevuto informazioni comprensibili ed esaurienti anche sui rischi relativi alle diverse operazioni.
La procedura relativa all'obbligo del consenso, non solleva comunque il medico e/o il professionista sanitario dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".

Le visite specialistiche

Le visite specialistiche vengono fatte su indicazioni del medico e, se richieste, previo parere dello stesso.
Ogni ospite viene sottoposto ad uno screening di base che comprende gli esami generali del sangue, delle urine, radiologici, specifici, in relazione alle patologie.
In presenza di cadute e traumi si eseguono immediatamente gli esami necessari.

L'assistenza ospedaliera

In casi di ricovero dell'ospite l'assistenza ospedaliera è a carico dei familiari. Sarà cura del personale medico infermieristico della struttura dare tutto l'appoggio possibile ai familiari per eventuali bisogni dell'ospite.
E' a carico dei familiari anche la cura della biancheria di cui ha bisogno l'ospite durante la degenza.
Il rapporto con i medici ospedalieri durante la degenza è a carico dei familiari.

Il trasporto

Il trasporto per le visite personali a richiesta e/o per l'invalidità civile e/o per l'assegno di accompagnamento sono a totale carico dei familiari e la richiesta della eventuale ambulanza è egualmente a carico della famiglia.
Il trasporto per accertamenti sanitari presso ambulatori territoriali è garantito dalla Fondazione che è munita di idoneo pulmino di trasporto attrezzato con pedana per disabili. A tutti gli Ospiti è assicurato, se le condizioni fisiche lo permettono e con la presenza di un familiare come accompagnatore, l'utilizzo dello stesso. Qualora le condizioni di salute non permettano il trasporto con tale mezzo, si farà richiesta all'ambulanza AVIS.

Presidi sanitari ed ausili

L'Istituto provvede alla fornitura di farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannolini, cateteri vescicali, urinali). A carico degli utenti o dell'ATS rimangono i presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito) e gli ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine, ecc.).
I pazienti con riconoscimento di invalidità possono ottenere, rivolgendosi al medico, la prescrizione di ausili personalizzati (scarpe ortopediche, carrozzine, ecc.) da parte dell'ATS.
L'equipe sanitaria assistenziale adotta linee guida specifiche per la gestione di alcune problematiche clinico assistenziali importanti, come ad esempio le lesioni da decubito, l'incontinenza, la nutrizione entrale, i problemi di comportamento.

Le visite

Le visite agli ospiti possono essere effettuate nell'arco della giornata dalle ore 08:00 alle ore 20:00. L'accesso in struttura in orari differenti dovrà essere autorizzato, previa richiesta scritta, dalla Direzione.
Si chiede, nel rispetto degli ospiti, di considerare che le stanze sono a più posti letto e quindi di prestare attenzione nell'entrare e nell'utilizzare le cose presenti. Si chiede, altresì, rispetto per l'organizzazione della struttura evitando, il più possibile, di interferire con il lavoro del personale entrando nelle stanze durante, ad esempio, cambi, medicazioni, pulizie.
E' buona norma, prima di accedere ai piani stanze, avvisare il personale in servizio.
Si raccomanda attenzione per gli oggetti degli ospiti che condividono la stanza con il proprio congiunto. Una particolare attenzione al tono della voce e agli spostamenti rendendo più piacevole l'incontro e la visita.

Le uscite

Se un familiare vuole portare l'ospite fuori dalla struttura per una passeggiata o altro è pregato di avvertire sempre l'infermiera di turno.
Chi desidera, durante particolari festività o in occasioni familiari, portare l'ospite a casa nell'arco della giornata è pregato di chiedere all'infermiera di turno e firmare l'apposito modulo.
Per i ritorni a casa di alcuni giorni dell'ospite, il familiare che ne prende carico è pregato di riferire all'infermiera di turno e di fare formale richiesta scritta alla stessa, compilando il modulo preposto.
La Direzione dell'Istituto non è responsabile dell'allontanamento degli ospiti in quanto, pur attivando ogni mezzo di attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure coercitive e limitative della libertà personale. Misure in tal senso potranno essere adottate solo dalle competenti autorità.

Il servizio lavanderia

La biancheria personale, debitamente contrassegnata dai familiari da un proprio numero assegnato dall'Ufficio Amministrativo al momento dell'ingresso in R.S.A., viene lavata presso la struttura dal personale addetto.
Onde evitare confusione, si chiede che ogni qualvolta viene portata della nuova biancheria, ci si accerti che sia già numerata e venga consegnata all'Ufficio Accettazione.
Il lavaggio degli asciugamani e della biancheria piana viene affidato ad una ditta esterna.
Si raccomanda di fornire agli ospiti capi che possono essere lavati con macchine industriali.
Nel caso di capi personali di particolare pregio o valore, si consiglia di provvedere in proprio.

Il Servizio Religioso

E' garantita assistenza spirituale cattolica agli Utenti che lo desiderano. E' attiva una cappella interna alla struttura. Settimanalmente vengono organizzate le S. Messe ai piani e/o in cappella.

Il Servizio di Podologia e Parrucchiere

La Fondazione assicura prestazioni di base (rasatura, pedicure e manicure) attraverso gli operatori ASA e il podologo libero professionista; è garantito altresì un servizio di parrucchiere e più precisamente viene garantito gratuitamente un servizio di taglio e messa in piega mensili alle signore degenti ed un servizio di taglio per i signori degenti a cura di una parrucchiera.
Per prestazioni più specifiche o più frequenti è possibile un servizio a pagamento, previo appuntamento.

Sportello d'ascolto

A partire dall'anno 2016, la Fondazione ha deciso di offrire gratuitamente ad ospiti, familiari e personale, uno sportello gestito da una psicologa.
Questo progetto testimonia l'intento di mettere attivamente al centro del percorso di prevenzione e cura quei cittadini che per varie condizioni si trovano ospiti di una residenza per anziani.
Obiettivo dello psicologo nelle Residenze per Anziani è quello di intervenire a favore della prevenzione, del contenimento e del miglioramento delle problematiche emotive e relazionali degli ospiti, dei loro familiari e degli operatori, attraverso lo sviluppo di capacità e risorse relazionali in un'ottica di promozione della salute e della qualità di vita.

Il servizio può essere attivato secondo diverse modalità:

- *Per familiari e personale della Fondazione: attraverso richiesta all'ufficio amministrativo*
- *Per gli ospiti: Su indicazione della Capo Sala e/o su indicazione del PAI.*

Il Volontariato

La Fondazione valorizza le attività di volontariato in ambito sociale, ricreativo, culturale, a supporto dei programmi organizzati dalla struttura.
L'attività dei volontari è coordinata dallo Psicologo e/o Educatori dell'Ente.

La corrispondenza

La corrispondenza in arrivo verrà recapitata ai destinatari a cura dell'Ufficio Amministrativo che provvederà anche all'inoltro della corrispondenza in partenza.

Il telefono

L'ospite che lo desidera può telefonare chiedendo all'infermiera professionale di turno o all'operatore presente. Gli operatori sono a disposizione per fornire il necessario aiuto.
L'ospite può ricevere telefonate esterne nel rispetto dell'organizzazione della struttura e compatibilmente con l'attività posta in essere dall'ospite stesso.

La televisione

Ogni reparto è dotato di un apparecchio televisivo situato nel soggiorno. Nella propria camera è possibile tenere un apparecchio televisivo e un apparecchio radio di piccole dimensioni.

Oggetti personali

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro.
L'amministrazione non risponde di eventuali furti.
I beni di valore possono essere depositati presso l'Ufficio Amministrativo dell'Ente che rilascerà relativa ricevuta.

Fumo

Per disposizioni di Legge e soprattutto nel rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della Struttura.
L'amministrazione ha messo a disposizione una stanza per gli ospiti fumatori. I familiari sono tenuti al rispetto del divieto in tutti i locali interni alla struttura.

Emergenze e norme antincendio

Nella RSA è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- *ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (Incendi, terremoti, ecc.);*
- *portare soccorso alle persone eventualmente colpite;*
- *delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.*

Il personale è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.
I percorsi annessi alle vie di fuga sono esposti nelle planimetrie presenti nei vari locali.

Dimissioni

L'intero processo di dimissioni, per rientro a casa, per passaggio ad altro servizio o per decesso, è gestito attraverso un protocollo interno atto alla garanzia della continuità assistenziale e della consegna della documentazione di proprietà dell'ospite.

Al momento della dimissione il medico di reparto stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato.
Le modalità delle dimissioni sono concordate con le famiglie ed i servizi territoriali o altre strutture di ricovero, in occasione di trasferimenti.
Alla dimissione vengono consegnati all'interessato:

- *la relazione clinica in busta chiusa*
- *la documentazione clinica personale portata dal paziente*

In caso di decesso dell'ospite, secondo la Legge Regionale 18 novembre 2003 n. 22, i familiari o le persone giuridiche obbligate hanno diritto di scegliere liberamente l'impresa funebre nell'ambito dei soggetti autorizzati.

Fotocopia della documentazione sanitaria

Per ottenere il rilascio di copia della documentazione sanitaria occorre che il paziente, o altra persona di fiducia formalmente delegata, inoltri domanda agli uffici della Fondazione compilando il modulo RICHIESTA/DELEGA PER IL RITIRO DI COPIA DELLA CARTELLA CLINICA". L'ufficio fornirà le indicazioni sulle modalità di versamento della tariffa prevista pari a 50€ + spese di consegna.
Tempi di rilascio: entro 15 giorni dalla ricezione dell'attestazione di pagamento.

Erogazioni liberali ed agevolazioni fiscali

Le erogazioni liberali a favore della Fondazione, persona giuridica che persegue finalità senza scopo di lucro, sono deducibili come previsto dal Testo Unico delle Imposte sui Redditi.

Sistema di valutazione della soddisfazione

La Fondazione Villa Mons. Damiano Zani ETS ha intrapreso un percorso di miglioramento continuo della qualità del servizio offerto. Con l'intento di riuscire ad avvicinarsi il più possibile ai bisogni degli utenti e dei loro familiari, è stato istituito un sistema di gestione reclami.
*Chiunque volesse sporgere reclamo o fornire preziosi suggerimenti in merito al servizio deve compilare il modulo "**SEGNALAZIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI**" disponibile presso l'apposito contenitore collocato all'esterno dell'ufficio amministrativo e sul sito internet della fondazione www.fondazionevillazani.com*
Il modulo deve essere compilato in ogni sua parte e non verranno presi in considerazione i reclami che non riportano i dati del reclamante. Il personale dell'ufficio amministrativo è a disposizione come supporto nella compilazione in caso di bisogno.
*Il modulo dovrà essere imbucato nell'apposita cassetta "**RECLAMI E SUGGERIMENTI**" o inviato a mezzo mail all'ufficio amministrativo. Il Responsabile Qualità e/o il Direttore Generale si impegna a fornire risposta scritta entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo. Si ringrazia anticipatamente per la collaborazione di tutti coloro che con le loro segnalazioni forniranno indicazioni per migliorare la qualità del servizio.*
Nell'ultimo trimestre dell'anno e/o in fase di termine prestazione vengono somministrati, differenziati per i vari servizi Questionari per la valutazione del grado di soddisfazione; i risultati dei questionari vengono esaminati e discussi dalla direzione della Fondazione e pubblicati sul sito della Fondazione per consultazione e presa visione delle azioni di miglioramento conseguenti.

Ulteriori sistemi di governance e tutela

*A partire dall'anno 2008 la Fondazione ha ottenuto la **Certificazione di Qualità** che ne attesta la rispondenza alle norme internazionali per la gestione dei servizi. Sono stati definiti e periodicamente vengono aggiornati indicatori dei servizi offerti e relativi standard che orientano l'organizzazione e la gestione dei servizi stessi.*
Sono stati individuati indicatori e standard per orientare la scelta di nuovi ospiti e per garantire la trasparenza per ospiti e familiari già presenti in struttura che potranno verificare la rispondenza tra quanto dichiarato e la gestione ordinaria.

Si riportano a seguire indicatori e standard attualmente in vigore per orientare la scelta di nuovi ospiti e per garantire la trasparenza per ospiti e familiari già presenti in struttura che potranno verificare la rispondenza tra quanto dichiarato e la gestione ordinaria:

PROCESSO /SERVIZIO	***ELEMENTO QUALITATIVO***	***INDICATORE DI QUALITA'***	***STANDARD ORGANIZZATIVO***
PRESA IN CARICO DELL'OSPITE ED EQUIPE MULTIDIMENSIONALE	*Tempestività della presa in carico*	*Tempo massimo a partire dal giorno di ingresso per la prima riunione di equipe atta alla valutazione multidimensionale dell'ospite ed alla stesura del progetto individualizzato*	*30 giorni*
	Monitoraggio dello stato di andamento dell'ospite e del progetto individualizzato	*Periodicità massima delle riunioni di equipe per valutazione-riesame-verifica-validazione*	*Trimestrale ed al bisogno*
SERVIZIO MEDICO	*Monitoraggio sanitario*	*Periodicità massima rivalutazioni stato di salute complessivo*	*Bimestrale ed al bisogno*
		Periodicità massima esami ematochimici	*Semestrale ed al bisogno*
		Periodicità di riesame del sistema di protezione-contenzione applicato	*Bimestrale ed al bisogno*
		Periodicità somministrazione delle scale: - MUST - CIRS - UCLA	*Bimestrale*
		Periodicità massima di monitoraggio dei parametri: - Frequenza cardiaca - Saturazione	*Bimestrale*
		Periodicità somministrazione del MMSE (per alcuni ospiti somministrato dalla psicologa)	*Trimestrale*
SERVIZIO ASSISTENZIALE	*Igiene e cura della persona*	*Periodicità del bagno assistito*	*Settimanale ed al bisogno*
	Monitoraggio peso corporeo	*Periodicità massima misurazione del peso*	*Mensile*
	Monitoraggio dell'autonomia	*Periodicità somministrazione Barthel Index modificato*	*Trimestrale*
SERVIZIO INFERMIERISTICO	*Monitoraggio sanitario*	*Periodicità massima di monitoraggio della pressione arteriosa*	*Settimanale ed al bisogno*
		Periodicità somministrazione della scala BRADEN	*Trimestrale*
SERVIZIO EDUCATIVO-ANIMATIVO	*Offerta di attività di gruppo*	*N° attività organizzate nel corso di una settimana standard*	*11*
	Progetti speciali avviati annualmente su tematiche innovative	*N° di progetti avviati ogni anno (6 incontri per ogni progetto nell'anno)*	*2*
	Contatti con il territorio	*N° di progetti/incontri avviati annualmente in collaborazione con scuole o altre realtà del territorio*	*8*
		N° di uscite di gruppo	*8*
	Monitoraggio della socializzazione - coinvolgimento	*Periodicità somministrazione scala Kane*	*Trimestrale*
		Periodicità valutazione livello di partecipazione individuale e complessivo	
SERVIZIO FISIOTERAPICO	*Prevenzione rischio di caduta*	*Periodicità somministrazione delle scale: - TINETTI - COONLEY*	*Trimestrale*
SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA	*Velocità pulizia e stiratura biancheria personale dell'ospite*	*Tempo massimo di restituzione capi*	*3 giorni*
SERVIZIO RISTORAZIONE	*Possiblità di scelta dal menù*	*N° di primi piatti*	*2*

PROCESSO /SERVIZIO	*ELEMENTO QUALITATIVO*	*INDICATORE DI QUALITA'*	*STANDARD ORGANIZZATIVO*
	del giorno (subordinata alla compatibilità con eventuali patologie)	*N° di secondi piatti*	*1*
		N° di contorni	*2*
	Variabilità del menù	*Periodicità della rotazione del menù estivo*	*5 settimane*
		Periodicità della rotazione del menù invernale	