

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 RSA APERTA

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 Bienna (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 richiede¹.

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 Bienna 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 Bienna. 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: economo, 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.

Finì 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.

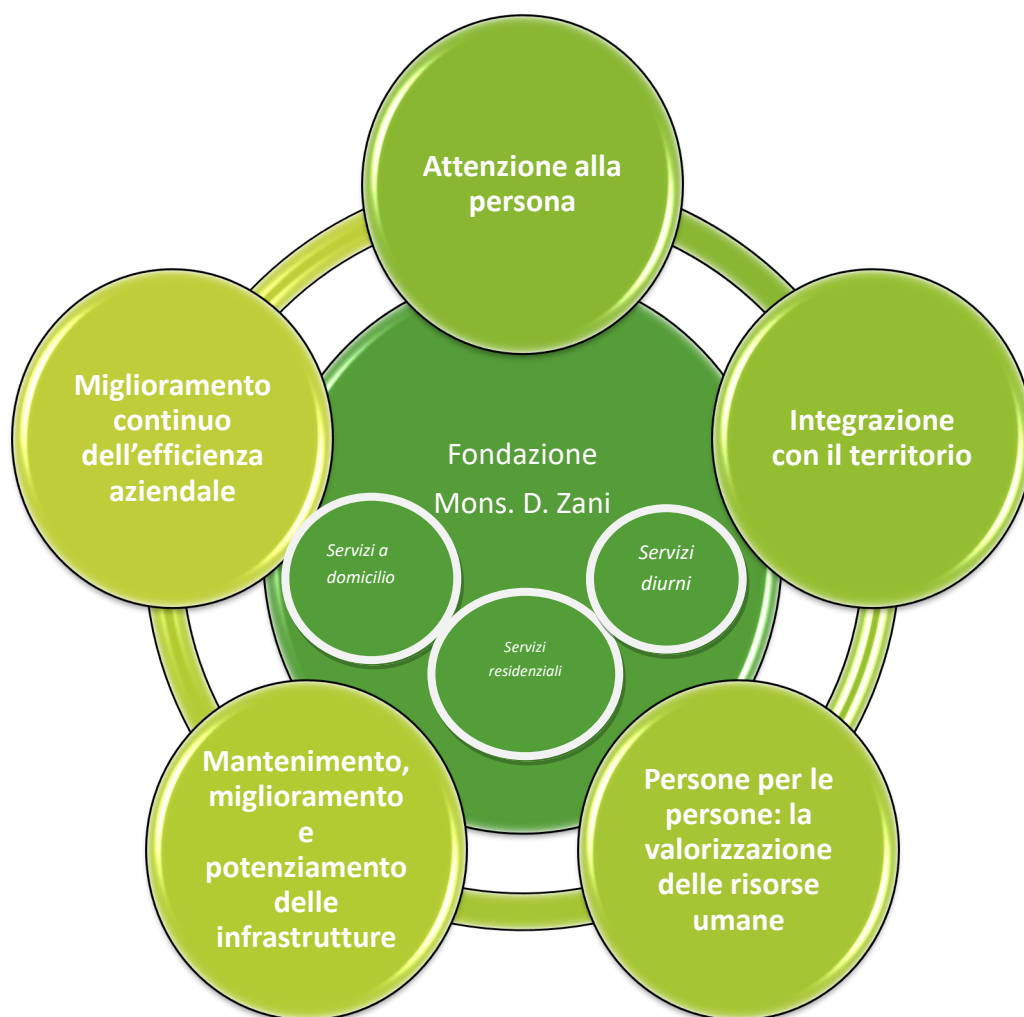
Nel pieno rispetto delle finalità espresse dallo stesso Statuto, la Fondazione Villa Mons. Damiano Zani ETS vuole offrire servizi diversificati in risposta ai differenti bisogni della popolazione puntando sempre al miglioramento della qualità secondo lo spirito dei fondatori perché il "Bene sia fatto 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, similamente 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 Aperta

Il servizio di RSA APERTA 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 al proprio domicilio.

La mission del servizio consiste nell'offrire cure assistenziali che permettano all'utente di rimanere nel proprio ambiente domestico, posticipando l'inserimento in struttura.

Attraverso un approccio multidisciplinare e la definizione di progetti assistenziali individualizzati, i professionisti impegnati nella misura RSA Aperta promuovono 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).

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

<i>La persona ha il diritto:</i>	<i>La società e le istituzioni hanno il dovere:</i>
<i>Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà</i>	<i>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</i>
<i>Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti</i>	<i>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</i>
<i>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</i>	<i>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</i>
<i>Di conservare la libertà di scegliere dove vivere</i>	<i>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</i>
<i>Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa</i>	<i>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</i>
<i>Di vivere con chi desidera</i>	<i>Di favorire per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione</i>
<i>Di avere una vita di relazione</i>	<i>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</i>
<i>Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività</i>	<i>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</i>
<i>Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale</i>	<i>Di contrastare in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani</i>
<i>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</i>	<i>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.</i>

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.

RSA APERTA

Descrizione del servizio

Il Consiglio di Amministrazione ha aderito al servizio RSA Aperta, come da DGR n. 7769 del 17 gennaio 2018.

Il servizio di RSA Aperta è rivolto alle persone residenti in Regione Lombardia, iscritte al sistema sanitario regionale appartenenti a due categorie:

- *persone affette da demenza certificata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate*
- *anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%*

Il servizio RSA APERTA ha le seguenti finalità:

- *Offrire interventi di natura prioritariamente sociosanitaria;*
- *Supportare la permanenza al domicilio delle persone affette da demenza certificata o di anziani di età pari o superiore a 75 anni in condizioni di non autosufficienza;*
- *Intende sostenere, con interventi qualificati, il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità residue e rallentare il decadimento delle diverse funzioni;*
- *Evitare o ritardare il ricovero definitivo in struttura;*
- *Sostenere il caregiver nell'espletamento delle attività di assistenza attraverso interventi mirati, non sostitutivi di quelli già garantiti dalla filiera dei servizi della rete consolidata (CDOM, SAD, CDI, ecc.)*

E' incompatibile la fruizione contemporanea di RSA Aperta con altri interventi regionali (es. B1, B2) pertanto l'utente deve dichiarare correttamente le misure attive al momento di presentazione della domanda al fine di permettere alla Fondazione di valutarne l'accettabilità. Eventuali dichiarazioni errate-parziali potrebbero comportare un addebito per le prestazioni fruite.

Modalità di ammissione

Il cittadino interessato ad accedere alla RSA APERTA deve presentare richiesta su apposita modulistica ritirabile direttamente presso l'Ufficio Amministrativo o scaricabile sul sito istituzionale recandosi direttamente in RSA oppure inviando la domanda debitamente compilata e completa della documentazione richiesta tramite e-mail.

La domanda può essere presentata dall'interessato oppure, nel caso in cui la persona versi in uno stato di impedimento permanente è compito del tutore/curatore/amministratore di sostegno/procuratore (nel caso la Procura lo preveda). Nel caso in cui la persona sia temporaneamente impedita può presentare la domanda il coniuge o, in sua assenza, il figlio o, in mancanza di questi, altro parente in linea diretta o collaterale fino al terzo grado (in questo caso è necessario rendere una dichiarazione ai sensi dell'art. 4 D.P.R. 445/2000).

I documenti da consegnare per l'attivazione sono:

- Modulo Domanda RSA Aperta compilato
- Fotocopia carta d'identità e tessera sanitaria utente
- Fotocopia carta d'identità di chi firma la domanda (se diverso dall'utente)
- Fotocopia verbale di invalidità 100% e/o diagnosi di demenza

Il responsabile del servizio della Fondazione effettua la verifica preventiva dei requisiti di accesso e di eventuali incompatibilità entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda. In caso di idoneità dei requisiti di accesso entro i 10 giorni lavorativi successivi viene programmata la valutazione multidimensionale a domicilio dell'interessato da parte del medico della RSA e di altri operatori sanitari e socio-sanitari della Fondazione (Care manager o suo sostituto). L'attivazione del servizio con la presa in carico dell'utente avviene entro i successivi 30 giorni lavorativi. Regione Lombardia stabilisce di anno in anno il valore massimo del budget attribuibile per persona.

Il servizio viene erogato senza costi a carico dell'utente tuttavia nel caso di ricovero di sollievo, per le persone con demenza, la retta giornaliera per il servizio prevede una compartecipazione economica tra Regione Lombardia e l'utente. Nello specifico Regione Lombardia partecipa in modo parziale alla compartecipazione giornaliera, pertanto a carico dell'utente resta la differenza della retta espressa nella tabella allegata "Rette di degenza".

Servizi

Le prestazioni al domicilio vengono effettuate dal lunedì al venerdì indicativamente dalle ore 08.00 alle ore 18.00. Eventuali deroghe a tale orario possono essere previste in seguito a valutazione da parte del responsabile del servizio e comunque solo per situazioni eccezionali. E' possibile erogare la misura sia a domicilio della persona che all'interno dell'unità d'offerta (questa soluzione solo per persone affette da demenza), anche mettendo a disposizione il CDI. Gli interventi attivabili al domicilio sono subordinati a vincoli di accesso e/o alla valutazione effettuata a domicilio dall'UVM congiuntamente a medico ed assistente sociale/altro professionista. A titolo esemplificativo si riportano a seguire le tipologie di interventi attivabili:

TIPOLOGIA DI UTENZA	INTERVENTI
Persone affette da demenza lieve	1. Interventi di stimolazione cognitiva; 2. Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento; 3. Interventi di supporto psicologico al caregiver; 4. Ricoveri di sollievo; 5. Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie; 6. Igiene personale completa; 7. Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento; 8. Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi;
Persone affette da demenza moderata	1. Interventi di stimolazione cognitiva; 2. Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento; 3. Interventi di supporto psicologico al caregiver;

	4. Ricoveri di sollievo; 5. Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie; 6. Igiene personale completa; 7. Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento; 8. Interventi di riabilitazione motoria; 9. Nursing; 10. Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia; 11. Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi;
Persone affette da demenza grave/severa	1. Interventi di stimolazione cognitiva; 2. Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento; 3. Interventi di supporto psicologico al caregiver; 4. Ricoveri di sollievo; 5. Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie; 6. Igiene personale completa; 7. Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento; 8. Interventi di riabilitazione motoria; 9. Nursing; 10. Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia; 11. Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi;
Anziani non autosufficienti	1. Interventi per il mantenimento delle abilità residue; 2. Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la protesizzazione degli ambienti abitativi; 3. Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative ad alimentazione; 4. Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative ad alimentazione; 5. Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale; 6. Interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver.

Dotazione organica

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:

- LILLA per ASA/OSS per i servizi domiciliari
- BIANCO-VERDE per INFERMIERI
- BLU per Fisioterapisti
- FUCSIA per Educatori/Animatori
- BORDEAUX per Psicologi

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

Per ogni utente della RSA Aperta viene redatto un Progetto Individualizzato (PI) e successivo Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) a cura del Responsabile Sanitario in base ai dati contenuti nella domanda di attivazione del servizio, nella iniziale valutazione multidimensionale e nelle successive valutazioni trimestrali o straordinarie.

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'utente, 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.

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.

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 nella cartella a domicilio dell'utente, in sede 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 consegnato al personale che si reca al domicilio, o 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 servizio viene somministrato un questionario 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.

In rispondenza alla normativa regionale in merito ai requisiti per l'accreditamento dei servizi, la Fondazione ha inoltre rivisto ed implementato il proprio sistema organizzativo secondo il modello di cui al D.Lgs 231/2001 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica".