FONDAZIONE – O.N.L.U.S.
"VILLA MONS. DAMIANO ZAW"

Servizio C-DOM - Cure Domiciliari
Don Giuseppe Figaroli

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

C-DOM "Don Giuseppe Figaroli"

Carta dei Servizi

Aggiornata al 16.12.2025

SOMMARIO

GUIDA PER L'UTENTE 3
Chi siamo 3
Storia della Fondazione e principi fondamentali della sua attività 3
MISSION 4
Ubicazione della struttura 7
Descrizione del servizio C-DOM 7
Prestazioni erogate 7
Condizioni che danno diritto all'accesso e tempi di presa in carico 8
TARGET UTENZA 8
ATTIVAZIONE 8
PRESA IN CARICO 8
La presa in carico dell'utente, la gestione del servizio e la dimissione 8
PRESA IN CARICO 8
GESTIONE DEL SERVIZIO E CONTINUITA' ASSISTENZIALE 8
DIMISSIONE 9
Il personale 9
Diritti e doveri 9
Tutela della privacy 9
Fotocopia della documentazione socio-sanitaria 9
Ulteriori sistemi di governance e tutela 9
Sistema di valutazione della soddisfazione 9
Carta dei Diritti della persona anziana 10
CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO 11

C-DOM "Don Giuseppe Figaroli"

ALLEGATI:

a) Organigramma nominale
b) Questionario utenti
c) Modulo "suggerimenti e reclami"

GUIDA PER L'UTENTE

Gentile Signore/a,
l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" del Servizio di Cure Domiciliari "Don Giuseppe Figaroli".
Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio il servizio 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 servizio efficiente.
Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli utenti 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***

CHI SIAMO

STORIA DELLA FONDAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA SUA ATTIVITÀ

Negli anni '40 – '50 era fiorente a Bienno il gruppo della Gioventù Femminile di Azione Cattolica che aveva come assistente ecclesiastico il Rev. Don Giuseppe Menassi.
Durante un'adunanza di questi giovani, il Reverendo prospettò il caso di ammalate sole e senza appoggio ed invitò ad occuparsene.
Un piccolo gruppo si mise subito a disposizione del Reverendo per l'attuazione dell'iniziativa.
Ciascuna si assunse il proprio compito quotidiano, quasi ad ora fissa, in modo che, a turno, ogni ammalata avesse aiuto ed assistenza.
Nonostante la buona volontà delle figliole impegnate, che erano in numero doppio delle persone da assistere, si verificò presto l'inconveniente che, mentre le visitatrici (chiamiamole così) si prestavano ad orario fisso, i disturbi delle ammalate non rispettavano gli orari; quindi il loro disagio era ridotto di poco e l'assistenza a domicilio risultava insufficiente.
Furono loro stesse a chiedere di essere riunite fra loro, in modo da facilitare il compito a chi le aiutava e ad esse il vantaggio di un'assistenza migliore.
Si cominciò così a riunite due anziane ammalate in un ambiente in Via Castello; a questo punto fece capolino la generosità di Maria Mendeni: si offerse di rimanere con loro giorno e notte.
Intanto altre persone chiedevano di beneficiare dell'assistenza di Maria Mendeni, ma non era possibile per la mancanza di locali adatti. Il Rev. Don Giuseppe Menassi, che fu l'artefice di quest'opera benefica, scrisse, per un aiuto, al Presidente dell'Ente Comunale di Assistenza, ma senza risultato: non c'erano case né ambienti a disposizione.
Don Giuseppe interessò la Sig.na Maria Zani, nipote del defunto Mons. Damiano Zani, Arciprete di Bienno per circa trent'anni.
La Sig.na Maria Zani non deluse. In data 10 maggio 1954 fece dono del fabbricato situato in Via Pradelli per erigervi una Casa di Riposo: è quella che ora si chiama "VILLA MONS. DAMIANO ZANI".

[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.

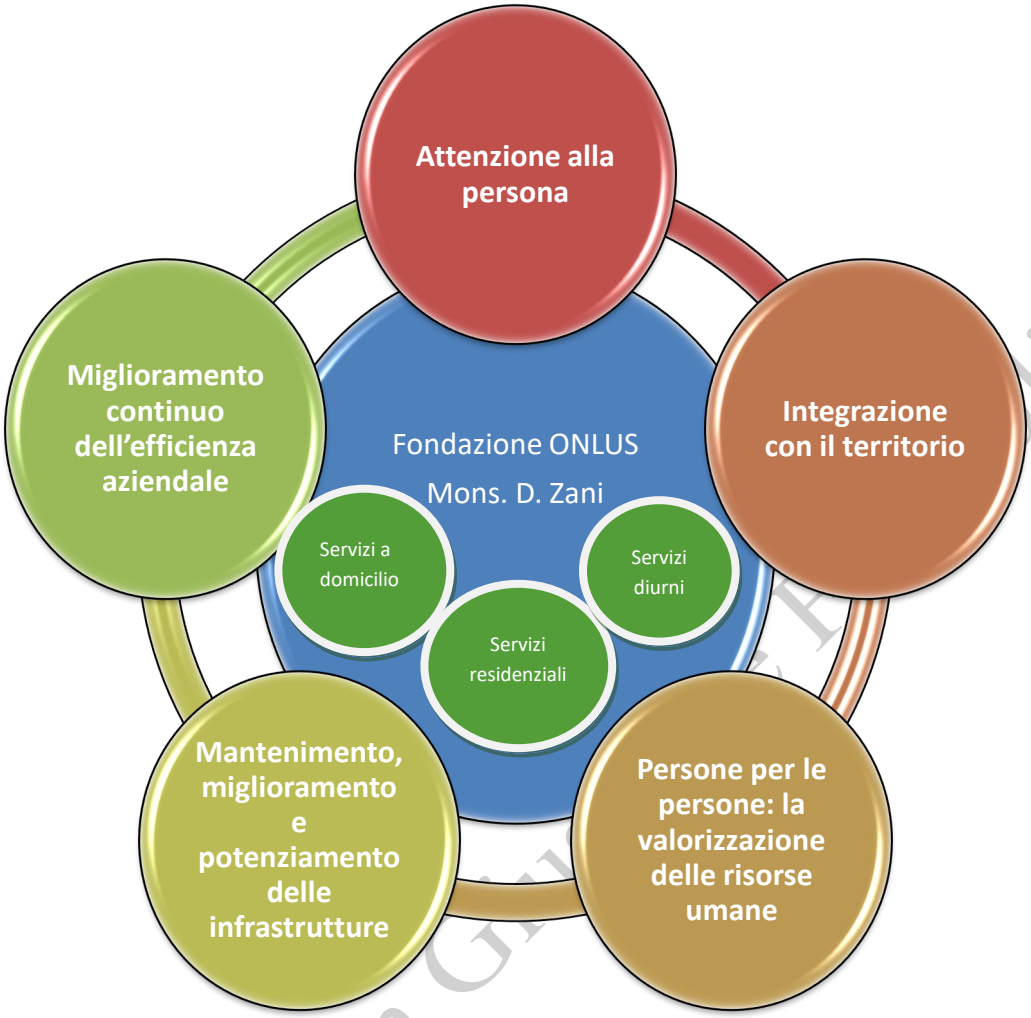
CDOM "Don Giuseppe Figaroli"

Dopo aver dotato la Casa dei mobili indispensabili, il 1° maggio 1956 venne aperta ai primi ospiti. Maria Mendeni vi si trasferì per continuarvi la sua generosa e preziosa fatica. Il suo impegno fu totale: economa, infermiera, cuoca in continuo movimento, giorno e notte, dimentica di sé, senza mai un lamento, senza mai un rifiuto.
Quando aumentò il numero degli ospiti, le venne in aiuto la sorella Bortolina.
Dotate entrambe di carità e spirito di sacrificio, resero Villa Zani un'oasi di serenità e di pace, mettendo a disposizione della Casa anche la loro pensione come risulta dalla documentazione agli atti. Lo si deve a loro se la Casa poté affermarsi e svilupparsi in un periodo in cui la povertà non era una parola astratta, come può sembrare ai giovani di oggi, ma era un fatto concreto.
La povertà c'era e come! Quanti anziani di Bienno giunsero in quegli anni alla Casa di Riposo, senza un minimo di pensione! Mai nessuno fu respinto, mai umiliato per la sua indigenza. Nella Casa di Riposo regnava un'atmosfera di famiglia, dove tutti si sentivano amati e protetti. Dal Vice Prefetto Dott. Guerrini, che la visitò diverse volte in quegli anni, fu definita "una casa esemplare".
Il compito che si prefigge l'Amministrazione, è appunto quello di realizzare una efficiente assistenza, rendendo la Villa una istituzione ideale che sa avvicinarsi all'anziano per confortarlo, per aiutarlo a vivere con serenità, sottraendolo al pericolo della solitudine che si impossessa spesso delle persone un po' avanti negli anni. Bisogna precisare che la vera fondatrice che ha animato, guidato e reso concreto il sorgere di questa Casa è stata la Sig.na Giacomina Ercoli, sorella di Luigi Ercoli fondatore delle Fiamme Verdi, morto nel campo di concentramento di Mathausen.
Lei è stata l'amministratrice, e quando morirono le sorelle Maria e Bortolina Mendeni, nel 1967 prese in mano anche la direzione rimanendo qui personalmente a fare da inserviente e infermiera. Lei fece completare l'ala vecchia, rinsaldare le solette, portare la cappella e i servizi nell'interrato, dotare la casa di un ascensore. Vi rimase in servizio fino al 1988, quando la salute la costrinse a casa. Villa Zani era partita col puro volontariato, poi semivolontariato ed ora ha il suo organo completo regolarmente assicurato.
Nel 2003 sono stati conclusi i lavori di ampliamento e ristrutturazione dell'Ente, adeguando la struttura in modo esauriente agli standard regionali previsti dal piano socio-assistenziale.
La Regione Lombardia con Decreto n. 16080 del 23 gennaio 2004, pubblicato sul BURL n. 7 del 9 febbraio 2004, approva la trasformazione dell'I.P.A.B. "Casa di Riposo Villa Monsignor Damiano Zani" in Fondazione ONLUS senza scopo di lucro denominata "FONDAZIONE – O.N.L.U.S. VILLA MONS. DAMIANO ZANI" – ai sensi dell'art. 3 della Legge Regionale 13 febbraio 2003, n. 1, OGR G02 Attuazione legge di riforma delle II.PP.A.B.

MISSION

La "Mission" della Fondazione Onlus "Villa Monsignor Damiano Zani" 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 anziane che, per vari motivi, necessitano di inserimento in una struttura socio assistenziale a carattere comunitario.
Nel pieno rispetto delle finalità espresse dallo stesso Statuto, la Fondazione Onlus "Villa Mons. Damiano Zani" vuole offrire servizi diversificati in risposta ai differenti bisogni della popolazione anziana: servizi domiciliari, residenziali e semiresidenziali 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 casa 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 ISO 9001:2008 e si impegna a lavorare nel rispetto dei seguenti principi:

CEDOM "Don Giuseppe Frigerio"



Attenzione alla persona

La Fondazione ONLUS "Villa Mons. Damiano Zani" indirizza le proprie risorse finalizzandole alla crescita della soddisfazione degli utenti e dei familiari 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 standards 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 è 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.

C.D.D. "Don Gnocchi e Bonoli"

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 del servizio residenziale e semiresidenziale, passa anche attraverso l'offerta di soluzioni strutturali adeguate che prevedono l'offerta di tutti i confort necessari alla persona anziana.

La Direzione si impegna a rendere disponibili e mantenere efficienti strutture, strumenti ed attrezzature al fine di garantire la migliore capacità di risposta possibile alle necessità degli ospiti e l'adeguatezza all'innovazione tecnologica.

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, garantendo la presenza di ampi e soleggiati spazi comuni ove è possibile incontrarsi e stare insieme.

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.

Il Raggiungimento degli obiettivi ed il rispetto degli indirizzi definiti dalla Fondazione è valutato periodicamente in occasione del Riesame della Direzione dove vengono analizzati i risultati e gli indicatori di efficacia, efficienza e soddisfazione e di conseguenza decise le azioni di miglioramento.

Ad ulteriore garanzia del nostro sistema cliente di riferimento, nello svolgimento delle attività di servizio ed istituzionali, la Fondazione garantisce il rispetto dei diritti fondamentali dell'utente:

EGUAGLIANZA: Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio – economiche, tenendo ben presente **l'unicità** di ciascuno che dimora all'interno del Centro.

IMPARZIALITA': I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITA': La Fondazione assicura l'assistenza 24 ore su 24 per garantire continuità e regolarità nelle cure. In caso di funzionamento irregolare e di interruzione del servizio, vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

DIRITTO DI SCELTA: Viene garantito il rispetto del sovrano principio di scelta, se espresso dall'interessato e nei limiti consentiti dalla normativa vigente.

PARTECIPAZIONE: L'Istituto garantisce all'utente gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente in modo d'esprimere la propria valutazione sia essa negativa che positiva. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi del Centro e la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

EFFICIENZA, EFFICACIA ed ECONOMICITA': Per efficienza si intende la capacità di un sistema organizzativo per realizzare i fini che si è preposto attraverso il miglior utilizzo delle risorse. Per efficacia s'intende la capacità di un sistema organizzativo per realizzare i fini che si è preposto.

Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

C-DOM "Don Giuseppe Figaroli"

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

FONDAZIONE O.N.L.U.S. "Villa Mons. Damiano Zani"
Via Pradelli, 7 – 25040 BIENNO (BS)
Tel. 036440043
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 AMMINSTRATIVO
L'Ufficio amministrativo ha compiti informativi nei confronti di ospiti e familiari:
– fornisce informazioni sui servizi
– raccoglie osservazioni critiche e/o suggerimenti da parte di Ospiti e familiari, che indirizza poi alla Direzione.
Orari di apertura
Aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00 anche previo appuntamento. Nei giorni e negli orari di chiusura dell'ufficio amministrativo, le chiamate vengono gestite dal personale infermieristico in turno in struttura.
La segreteria è anche locale di conservazione della documentazione sanitaria degli assistiti in conformità del Regolamento Europeo 679/2016 in materia di privacy.
Nella sede è presente locale ad uso magazzino sanitario nel quale vengono gestiti farmaci e presidi sanitari necessari allo svolgimento del servizio.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO C-DOM.

Il servizio si caratterizza per la prestazione dello stesso a domicilio dell'assistito ed è gratuito per il cittadino.
Il servizio viene erogato dal LUNEDI' ALLA DOMENICA nella fascia oraria 7:00-16:00 in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti.
Il Servizio ha tra i suoi obiettivi:

- Migliorare la qualità di vita, limitando il declino funzionale della persona;
- Supportare la famiglia nel lavoro di cura;
- Ridurre i ricoveri ospedalieri impropri e il ricorso ai servizi di emergenza/urgenza;
- Evitare, laddove possibile, il ricovero definitivo in strutture residenziali.

PRESTAZIONI EROGATE

Per l'erogazione delle specifiche prestazioni sia di natura sanitaria che socio–assistenziale, il nostro Ente prevede le seguenti figure professionali:

- Medico specialista per consulenze.
- Infermiere per medicazioni, prelievi, terapia iniettiva, cambio catetere, stomie, gestione alvo, gestione sonde, monitoraggio parametri vitali, educazione sanitarie e terapeutica, secondo i protocolli adottati dalla Fondazione.

C.Dom. "Don Giuseppe Pradelli"

- Terapista della riabilitazione sulla base del Piano Riabilitativo Individuale redatto dal fisiatra, assicura prestazioni di tipo riabilitativo e di mantenimento, supportando altresì i pazienti ed i loro familiari nell'apprendimento dell'utilizzo degli ausili assegnati.
- Educatore per colloquio e sostegno ai familiari, in ambito educativo, supporto ad attività di socializzazione, supporto ad attività per lo sviluppo di capacità relazionali, sostegno nella gestione dei comportamenti inadeguati, attività di accompagnamento e accettazione del decorso della malattia.
- Operatori socio sanitario (O.S.S.) o Ausiliari socio assistenziali (A.S.A.) di sostegno alla famiglia per prestazioni come l'igiene personale dell'assistito, bagno assistito, posizionamenti e mobilizzazione, addestramento familiari/caregiver all'igiene del paziente.
- Psicologo per visita colloquio al paziente o familiare, terapia di supporto ai pazienti e ai familiari, consulenza individuale agli operatori delle équipe, attività di supervisioni di équipe.

CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO E TEMPI DI PRESA IN CARICO

TARGET UTENZA

Per accedere al servizio devono essere presenti tutte le seguenti condizioni:

- Bisogni sanitari e sociosanitari gestibili a domicilio;
- Non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- Non deambulabilità e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;
- Presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- Situazione abitativa che garantisca la praticabilità dell'assistenza
- Residenza nel territorio dell'ASST Vallecamonica-Distretto Vallecamonica-Sebino.

Non esistono limitazioni né di età né di reddito.

ATTIVAZIONE

Il servizio viene attivato da un medico con prescrizione medica, tramite ricettario regionale, anche in forma di ricetta dematerializzata. La prescrizione deve indicare la diagnosi principale di patologia ed eventualmente le secondarie; la/e motivazione/i della richiesta del servizio C-DOM.
Il prescrittore consegna prescrizione ed elenco dei soggetti accreditati all'utente. L'utente può scegliere il soggetto erogatore dall'elenco.
Il prescrittore invia la richiesta di attivazione dell'Unità di Valutazione dell'ASST di Valcamonica tramite Centrale Operativa Territoriale (COT).
Una volta approvata la domanda, la COT invia all'Ente Erogatore C-DOM "Don Giuseppe Figaroli" (a mezzo mail e/o tramite portale) comunicazione di attivazione del servizio domiciliare.

PRESA IN CARICO

Il primo accesso viene concordato telefonicamente dall'operatore di riferimento cercando di rispettare esigenze e preferenze della famiglia e della persona.
La presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) viene garantita:

- entro 72 ore fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissioni protette
- anche successive alle 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'inviante

Ogni riammissione al servizio, a seguito di precedente dimissione, richiede una nuova prescrizione medica.

LA PRESA IN CARICO DELL'UTENTE, LA GESTIONE DEL SERVIZIO E LA DIMISSIONE

PRESA IN CARICO

La definizione dei bisogni dell'utente, dell'obiettivo dell'intervento e l'invio al servizio è a cura dell'Ente inviante.
All'avvio del servizio vengono predisposte due Fascicoli Sanitari: la prima depositata presso la sede amministrativa dell'ente e la seconda a domicilio dell'utente che vengono compilati dall'operatore di riferimento.
All'atto della chiusura del servizio la documentazione viene ritirata dal personale della Fondazione e archiviata presso l'archivio.
Dopo la prima visita inoltre , per ogni utente viene redatto un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) a cura del Responsabile della presa in carico che riporta l'elenco delle prestazioni.

GESTIONE DEL SERVIZIO E CONTINUITA' ASSISTENZIALE

La registrazione delle attività nonché delle valutazioni è riportata nel Fascicolo Sanitario.
In linea di massima, al fine di garantire la continuità assistenziale, in caso di prestazioni continuative ad ogni utente viene assegnato lo stesso operatore. In caso di avvicendamento di personale, la presenza del fascicolo sanitario garantisce il corretto passaggio di informazioni e resta inteso che l'operatore fa un passaggio di consegne al subentrante.

Al fine di ridurre il tasso di turnover del personale dedicato e garantire così al paziente una continuità nella cura, la Fondazione adotta strategie quali l'assunzione a tempo indeterminato degli Operatori principali quali: Infermieri, fisioterapisti, ASA ed OSS, Psicologo ed educatore.
Tutte le prestazioni e le registrazioni nonché le comunicazioni con l'ente inviante sono gestite attraverso portale dedicato.

DIMISSIONE

In fase di chiusura del servizio, l'operatore segnalerà sul portale gli esiti dell'intervento ed alcune considerazioni in merito allo stesso. In caso di trasferimento ad altro servizio/struttura, al fine di garantire la continuità delle cure, su richiesta verrà rilasciata copia del diario dell'utente.

IL PERSONALE

Tutti gli operatori del servizio sono dotati di cartellino di riconoscimento individuale, con foto, nome, cognome e qualifica.
Tutti gli operatori adopereranno per garantire durante lo svolgimento del proprio servizio i requisiti di:

- Uguaglianza del trattamento;
- Imparzialità del trattamento;
- Rispetto della fede e delle credenze altrui;
- Trasparenza delle informazioni alla famiglia;
- Impegno a non effettuare accanimenti terapeutici ed assistenziali;
- Rispetto della legge sulla Privacy.

DIRITTI E DOVERI

TUTELA DELLA PRIVACY

Il responsabile del trattamento è la Fondazione O.N.L.U.S. "Villa Mons. Damiano Zani".
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 ei dati.
In caso venga 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 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.

FOTOCOPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Per ottenere il rilascio di copia della documentazione socio-sanitaria, occorre che l'utente, 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 quota prevista pari a 30€.
Tempi di rilascio: entro 15 giorni dalla ricezione dell'attestazione di pagamento.

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".

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Copia non Controllata Figaroli

La Fondazione ONLUS "Villa Mons. Damiano Zani" 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**" allegato alla presente ed inviarlo alla attenzione della direzione. 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 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 ci forniranno indicazioni per migliorare la qualità del servizio.
Alla chiusura del servizio, l'operatore consegna all'utente o al caregiver, una copia del questionario per la rilevazione della soddisfazione. I dati vengono poi elaborati dal Responsabile Qualità e pubblicati sul sito della Fondazione www.fondazionevillazani.com

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 delle 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 responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro

C.I.O.M. "Don Giuseppe Figaro"

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	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.

e autosufficienza	

C-DOM "Don Giuseppe Figaroli"