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

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
Servizio assistenza domiciliare

Aggiornata al 16.12.2025

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

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. Il servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) ha la finalità di:

- *Consentire alla persona di preservare la propria autonomia di vita, nella propria abitazione nel relativo ambiente familiare e sociale, nei casi in cui questa venga a trovarsi nell'impossibilità di provvedere autonomamente a sè stessa, senza poter contare sull'aiuto adeguato dei familiari e/o parenti o venga comunque a trovarsi in uno stato di necessità che ne compromette il benessere;*
- *Mantenere e ove possibile migliorare la qualità della vita e delle capacità residue;*
- *Sostenere i familiari e le persone che garantiscono la continuità di cura;*
- *Offrire spazi di relazione, nel corso dello svolgimento delle attività di assistenza, al fine di favorire l'integrazione sociale della persona e la partecipazione dei suoi familiari;*
- *Evitare ricoveri impropri o ritardare ricoveri in istituto o ospedalizzazioni non strettamente necessarie;*
- *Favorire l'integrazione delle risorse presenti sociali e sanitarie, istituzionali e non, in grado di concorrere al mantenimento dell'autonomia della persona.*

Il servizio è destinato a persone residenti in uno dei comuni soci dell'Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona ed è rivolto in particolare a:

- *Persone non autosufficienti;*
- *Persone parzialmente autosufficienti, sole o prive di adeguata assistenza da parte dei familiari;*
- *Nuclei familiari con disabili, che presentino situazioni di disagio sociale, anche temporaneo.*

MODALITA' DI AMMISSIONE

Possono accedere al Servizio le persone di cui al precedente articolo previa presentazione di apposita domanda compilata in sede di colloquio presso l'Ufficio Servizi sociali del Comune di residenza.

La richiesta di attivazione può essere presentata dall'interessato o da un suo familiare.

L'assistente sociale valuta l'ammissibilità della richiesta ed effettua una visita domiciliare al fine di raccogliere ulteriori informazioni, verificare il bisogno, valutare il grado di autonomia della persona, le caratteristiche della rete familiare, assistenziale e del contesto abitativo; definisce quindi il Piano di Assistenza Individuale. L'accesso è garantito sulla base delle risorse economiche disponibili e di una eventuale lista di attesa.

Le prestazioni di assistenza domiciliare sono erogate sulla base di un piano di assistenza individuale, valutata la richiesta della persona/familiare, per una durata definita dall'assistente sociale in relazione alle esigenze ed alle necessità della persona/famiglia.

Il nostro Ente si impegna ad attivare il servizio entro 48 ore dal ricevimento della richiesta da parte dell'Azienda per i servizi alla persona. Generalmente il servizio viene erogato nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 20.00.

SERVIZI

Il servizio comprende le seguenti prestazioni declinabili in relazione alla durata:

a)	***ASSISTENZA ALLA CURA DELLA PERSONA***	*PRESTAZIONE DA (in minuti)*	
a.1	*Alzata dal letto, rimessa a letto e mobilizzazione/igiene e cura della persona*	*30'**	*50'*
a.2	*Bagno o doccia assistiti*		*50'*

Tali attività sono considerate prioritarie e costituiscono le prestazioni essenziali del PAI (Piano Assistenziale Individuale).

**Solo in caso di presenza di caregiver, badanti o situazioni particolari.*

b)	***ASSISTENZA NELLE FUNZIONI DELLA VITA QUOTIDIANA***	*PRESTAZIONE DA (in minuti)*	
b.1	*Preparazione pasto, assistenza all'assunzione e riordino cucina*		*50'*
b.2	*Consegna/ritiro del pasto con assistenza all'assunzione*	*30'*	*50'*

c)	***ASSISTENZA PER L'IGIENE E IL RIORDINO DELL'ABITAZIONE***	*PRESTAZIONE DA (in minuti)*	
c.	*Igiene e riordino dell'ambiente, con particolare attenzione ai locali igienicamente più a rischio (cucina e bagno)*	*30'*	*50'**

**Solo in casi particolari in cui l'assistente sociale lo prevede come unico intervento richiesto*

d)	***ACCOMPAGNAMENTO ATTIVITA' IN ESTERNO***	*PRESTAZIONE DA (in minuti)*	
d.	*Accompagnamento o svolgimento di attività all'esterno dell'abitazione (spesa, visite mediche, disbrigo pratiche) in assenza di famigliari o rete di supporto*	*30'*	*50'**

**Solo in casi particolari in cui l'assistente sociale lo prevede come unico intervento richiesto*

Le attività di assistenza per l'igiene e il riordino dell'abitazione (lett c.) e per l'accompagnamento lo svolgimento di attività in esterno (lett d.) possono essere erogate solo se rientranti in un piano genera ledi assistenza che comprenda anche interventi rivolti alla cura della persona di cui alla (lett a.). Se sono l'unico intervento richiesto, di norma non vengono erogati, salvo casi di particolare fragilità individuati dal Servizio Sociale (persone con patologia psichiatrica, persone inabili sole o in coppia, prive di aiuti parentali e con situazione economica inadeguata etc.).

Il personale

Tutti gli operatori del servizio sono dotati di cartellino di riconoscimento individuale, con foto, nome, cognome e qualifica.

Tutti gli operatori sono in possesso dei titoli/abilitazioni richiesti per l'esercizio della professione e si 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.

Per poter accedere ai trattamenti socio sanitari nel PAI, l'utente o in sua vece un familiare o l'Amministratore di Sostegno o il Tutore, devono rilasciare alla Fondazione il consenso per ricevere le cure, in assenza del quale non si potrà procedere ad erogare le prestazioni.

Fotocopia della cartella personale

Per ottenere il rilascio di copia della cartella personale, 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[1] 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

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 voucher 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.

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.

---

[1] Con la delibera N° IX / 3540 del 30/05/2012 della Regione Lombardia si è stabilito per le RSA già accreditate o che hanno già presentato domanda di accreditamento alla data di adozione dell'atto, l'adeguamento al requisito trasversale di accreditamento relativo all'applicazione del modello di cui al D.Lgs 231/2001 entro la data del 31/12/2012 per le Unità d'offerta residenziali con capacità ricettiva pari o superiore agli 80 posti letto.

***Tale requisito trasversale di accreditamento verrà esteso alle altre unità di offerta entro il 31 dicembre 2014**.*

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 che compito della Repubblica è 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 della 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 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	*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	*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.*