



*Avrò cura di te*

FONDAZIONE I.R.FALCK ONLUS  
CENTRO SERVIZI SOCIO-SANITARI-ASSISTENZIALI  
VOBARNO - BS

FONDAZIONE I.R. FALCK ONLUS  
CENTRO SERVIZI SOCIO SANITARI ASSISTENZIALI  
Via I.R.Falck, 5 Vobarno (BS)

## **“CARTA DEI SERVIZI” CURE DOMICILIARI**



*Ultimo aggiornamento 01.01.2024*

Via I.R.Falck n. 5 - 25079 VOBARNO (BS) - Tel. 0365 61102 - Fax 0365 597085 0365 1590219  
Part. IVA 00726650989 Cod. Fisc. 87002670179 e-mail [segreteriafalck@pec-center.netregister.it](mailto:segreteriafalck@pec-center.netregister.it)

## INDICE

Cenni storici e dati identificativi dell'ente gestore	3-4
Come raggiungerci	5
Organico del personale, organi dell'istituzione e finalità istituzionali	7
Diritti dei cittadini	8
Strumenti e modalità di tutela dei diritti delle persone assistite	10
Centro Fisioterapico	12
Punto Prelievi	13

Unità d'offerta:

### **CURE DOMICILIARI**

Assistenza e attività	14
-----------------------	----

Allegati:	21-26
-----------	-------

- Carta dei diritti della persona anziana, allegato D alla delibera Regione Lombardia 7435 del 14.12.2001
- Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione utenza, familiari relativa alla qualità del servizio offerto DGR 6867/2022
- Scheda per segnalazione apprezzamenti reclami malfunzionamenti disservizi suggerimenti ai sensi DGR 6867/2022

## **CARTA DEI SERVIZI**

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

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

## **CENNI STORICI**

La Casa di Riposo di Vobarno venne istituita nel 1761 con la "Commissaria de Zoboli" ed opererà con questo nome dal 1761 al 1880 per poi venire integrata nella "Congregazione di Carità Istituita" con lo statuto emanato il 25.01.1880. La Congregazione di Carità nel 1907 decise di fondare la "Casa di beneficenza" retta con regio decreto in Ente Morale. Nel 1924 venne inaugurata la Casa di Riposo I.R. Falck, sorta per iniziativa ed a spese del grand'ufficiale Giorgio Enrico Falck e delle maestranze operaie. Il 16 settembre 2001 fu il giorno dell'inaugurazione del corpo B dell'attuale Residenza Sanitaria Assistenziale capace di ospitare 40 ospiti non autosufficienti, il 5 dicembre 2002 furono inaugurati i Mini Alloggi Protetti ed il Centro Diurno Integrato ed il 16 novembre 2003 fu inaugurato il Parco della Salute, importante area verde esterna attrezzata, ove il giardino con le sue essenze colorate e profumate funge da stimolo delle percezioni neurosensoriali.

Il 16 giugno 2012 fu il giorno dell'inaugurazione della Nuova Ala della Fondazione, ove sono stati collocati il servizio residenziale Cure Intermedie con 20 posti letto, un nucleo RSA da 20 posti letto e il nuovo Centro Diurno Integrato per 40 ospiti.

Il Centro dei servizi socio sanitari assistenziali, a seguito della legge regionale n.1 del 13.02.2003 denominata "riordino della disciplina delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza" si è trasformato da I.P.A.B. (ISTITUZIONE PUBBLICA DI ASSISTENZA E BENEFICIENZA), in Fondazione I. R Falck Onlus, con natura giuridica privata, iscritta nel registro regionale delle persone giuridiche al n. d'ordine 1892 dal 01/03/2004.

L'Ente è composto da un'unica sede sita in Via I.R.Falck n. 5 nel Comune di Vobarno (BS).

## DATI IDENTIFICATIVI ENTE GESTORE

**Denominazione dell'Ente Gestore:**

Fondazione I.R.Falck Onlus

**Sede Legale:**

Vobarno (BS), Via I.R.Falck n. 5

**Servizi vari presso la Fondazione:**

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

<b>RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE</b>	
<b>NUCLEI RSA</b>	n. 60 posti letto di cui 40 accreditati a contratto n. 20 posti letto accreditati ma non contrattualizzati
<b>CURE INTERMEDIE</b>	n. 20 posti letto
<b>SERVIZIO IN REGIME DI SEMIRESIDENZIALITA'</b>	
<b>CENTRO DIURNO INTEGRATO</b>	n. 40 posti di cui 30 a contratto e 10 non a contratto
<b>ALTRI SERVIZI</b>	
<b>MINI ALLOGGI</b>	n. 21 posti letto
<b>CENTRO FISIOTERAPICO</b>	Aperto anche agli utenti esterni
<b>C-DOM</b>	Cure Domiciliari
<b>RSA APERTA</b>	Assistenza con permanenza al domicilio

**Data di Istituzione:**

Deliberazione Regione Lombardia n. VII/16359 del 03/02/2004 ad oggetto "Trasformazione dell'I.P.A.B. Casa di Riposo Irene Rubini Falck con sede legale nel Comune di Vobarno (BS) in Fondazione ONLUS senza scopo di lucro denominata FONDAZIONE I.R.FALCK ONLUS", pubblicato sul B.U.R.L. al n.10 serie ordinaria del 01/03/2004.

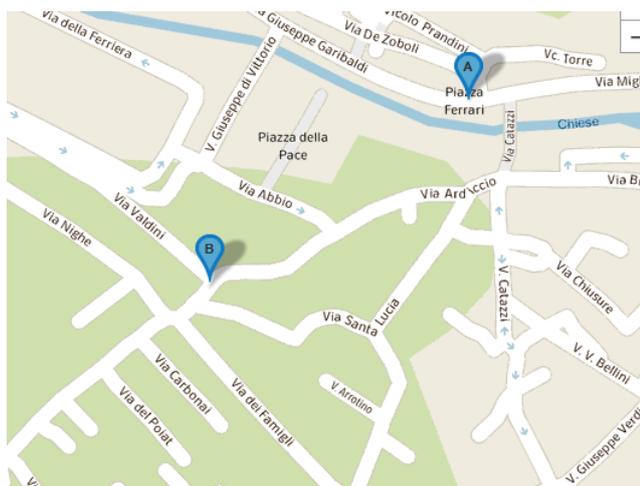
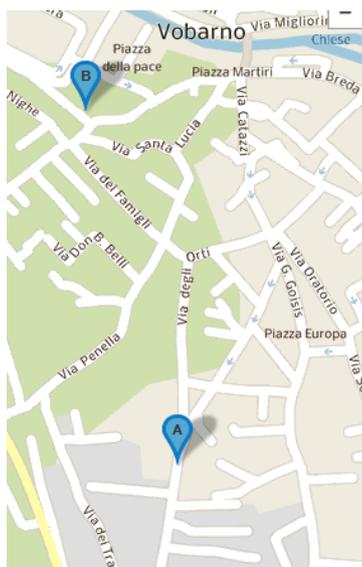
**Caratteristiche:**

Soggetto di diritto privato senza scopo di lucro (iscrizione al Registro delle Persone Giuridiche Private di Regione Lombardia al n. 1892 del 01/03/2004).

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

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

## COME RAGGIUNGERCI



**Da Brescia:** autostrada A4 uscita Brescia EST, prendere la tangenziale in direzione Madonna di Campiglio uscita Vobarno, proseguire lungo Via Lama, poi Via degli Orti, Via dei Famigli fino a raggiungere Via I.R.Falck, 5.

**Da Desenzano:** uscita autostrada A4, al casello di Desenzano. Prendere la S.S. 572 in direzione Salò. Superato il paese di Raffa del Garda, imboccare la tangenziale in direzione Madonna di Campiglio uscita Vobarno, proseguire lungo Via Lama, poi Via degli Orti, Via dei Famigli fino a raggiungere Via I.R.Falck, 5.

## ATTIVITA' AMMINISTRATIVA TELEFONICA

L'ufficio amministrativo è a disposizione **telefonticamente** del pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle ore 17.00. **E' garantita l'apertura in sede solo su appuntamento.**

## CONTATTI

<b>Sede</b>	Fondazione I.R Falck Onlus Via I.R Falck,5 - 25079 Vobarno
<b>Responsabile sanitario</b> <b>Dr. ssa Scudellari Roberta</b>	Tel. 0365/61102 int. 503
<b>Orari Attività Amministrativa telefonica</b>	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00 Tel. 0365/61102
<b>Contatti</b>	<b>Care Manager</b> <b>320/7780561</b> (attiva la segreteria telefonica per registrazione messaggi nell'orario di

Via I.R.Falck n. 5 - 25079 VOBARNO (BS) - Tel. 0365 61102 - Fax 0365 597085 0365 1590219  
Part. IVA 00726650989 Cod. Fisc. 87002670179 e-mail [segreteriafalck@pec-center.netregister.it](mailto:segreteriafalck@pec-center.netregister.it)

	chiusura dell'ufficio)  <b>Coordinatore Fisioterapia</b> 329/3022037
<b>U.R.P. Ufficio per le Relazioni con il Pubblico</b>	Tel. 0365/61102 dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 12.00 Martedì e giovedì dalle 14.00 alle 17.00

Il contatto telefonico del care manager **320/7780561** è operativo tutti i giorni dal lunedì alla domenica.

Per qualsiasi informazione è possibile chiamare al numero 0365/61102, o una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: [adi@fondazionefalck.it](mailto:adi@fondazionefalck.it)  
sito internet: [www.fondazionefalck.it](http://www.fondazionefalck.it)

L'URP è a disposizione del pubblico nei seguenti orari:

Lunedì dalle 8.30 alle 12.00

Martedì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00

Mercoledì dalle 8.30 alle 12.00

Giovedì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00

Venerdì dalle 8.30 alle 12.00

### **Orario di Ricevimento**

Presidente	su appuntamento da richiedere in segreteria
Direttore Amministrativo	su appuntamento da richiedere in segreteria
Responsabile Sanitario	su appuntamento da richiedere in segreteria
Medici di struttura	su appuntamento da richiedere in segreteria
Caposala	su appuntamento da richiedere in segreteria

## ORGANICO DEL PERSONALE

- Direttore Amministrativo
- Impiegati Amministrativi
- Responsabile Sanitario
- Medici
- Infermieri
- Psicologo
- Medico specialista in terapia fisica e riabilitazione
- Fisioterapisti
- Educatori professionali
- Animatori
- Oss

## ORGANI DELL' ISTITUZIONE

### ***L'Amministrazione***

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

### ***Il Direttore Amministrativo***

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

### ***Il Personale***

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

## FINALITA' ISTITUZIONALI

La Mission della Fondazione I.R.Falck Onlus di Vobarno, condivisa da tutto il personale operante in struttura, volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'ospite anziano, autonomo o meno,

considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio. La Vision della Fondazione è "Avrò cura di te", e desidera esprimere in modo sintetico l'intenzione della Fondazione di prendersi cura del "di te", inteso come di te ospite, di te famiglia, di te operatore e, in un principio di reciprocità, "Avrò cura di te" vuole essere inteso anche che l'ospite, la famiglia o l'operatore avrà cura di te Fondazione.

La politica per la Qualità che ne deriva, vede la Fondazione I.R.Falck impegnata a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del cliente; tale tipo di approccio pertanto ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione «per mansioni» caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;
  - perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
  - garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
  - collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'A.T.S., l'ASST del Garda e il Comune, promovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
  - razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.
- Tale tipologia interventistica si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale del cliente risulta fondamentale l'UMANITA', concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

## **MODALITA' PER IL CONCRETO ESERCIZIO DEI DIRITTI DEI CITTADINI:**

### ***Principio dell'eguaglianza e rispetto***

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

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

### ***Principio dell'Imparzialità e Obiettività***

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

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

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

### ***Diritto di Scelta***

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

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

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

### ***Principio di Partecipazione***

La persona è il protagonista del nostro servizio ed è a lei che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi del Centro, creando una continua relazione, un feedback tra Struttura e familiari.

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

### ***Principio di Efficacia ed Efficienza***

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

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

## **STRUMENTI E MODALITA' DI TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE**

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

### ***Diritto alla tutela della salute***

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

### ***Diritto al decoro***

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

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

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

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

### ***Diritto ad un'adeguata alimentazione***

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

- quantitativo e qualitativo
- dietetico
- calorico-proteico
- della temperatura
- dell'orario

### ***Diritto all'individualità***

Ogni ospite ha il diritto ad un inserimento dignitoso, ad una corretta valutazione e ad

un'assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni, affinché la qualità della vita nella struttura sia garantita e tutelata. Le diverse figure professionali presenti nella RSA hanno il compito di favorire e stimolare le scelte individuali degli ospiti e stimolarne l'autonomia, dove possibile, nelle attività quotidiane.

### ***Diritto ad una struttura che operi in sinergia***

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

### ***Diritto alla sicurezza in caso di emergenza***

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

### ***Diritto al corretto contatto con la famiglia***

In nessun caso è possibile ipotizzare che la Fondazione possa sostituire i legami affettivi e personali dall'ospite con la sua famiglia. Pertanto la Fondazione invita i familiari a far visita ai propri cari affinché non si interrompa la normale continuità affettiva, promuovendo anche appropriate iniziative. La famiglia viene costantemente informata relativamente alle condizioni di salute del proprio caro. Vengono promossi e favoriti i rapporti sociali in particolare con la famiglia che ha libero accesso alla residenza dalle ore 8.00 alle ore 20.00 di ogni giorno, con la raccomandazione di evitare le visite nelle ore dei pasti.

E' vietato ai parenti l'ingresso alle camere durante le visite mediche, negli orari di pulizia (dalle ore 8.00 alle ore 11.00), durante il riposo pomeridiano (dalle ore 12.30 alle 15.00). I parenti ed i propri cari possono usufruire degli spazi comuni.

### ***Diritto ad una corretta informazione circa il tema della tutela***

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

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

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

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

Il ricorso può essere presentato da:

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

Il ricorso deve indicare:

Generalità del ricorrente

Generalità del beneficiario

Le ragioni per cui si richiede la nomina dell'Amministratore di sostegno

Nominativo e domicilio di coniuge, discendenti, ascendenti, fratelli e conviventi del beneficiario

Eventuale nominativo della persona proposta come Amministratore di Sostegno

Patrimonio

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

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

### ***Diritto ad effettuare segnalazioni e reclami***

Nella Carta dei Servizi è presente il modulo denominato "Segnalazione disservizi, reclami e suggerimenti" attraverso il quale gli utenti e i loro familiari possono evidenziare i disservizi, i quali verranno presi in carico dalla figura competente entro 30 giorni dalla ricezione.

### ***Dichiarazione di assunzione e responsabilità***

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

## **CENTRO FISIOTERAPICO**

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

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

- rieducazione in situazioni di scompensi fisici dovuti a esiti di fratture, distorsioni, algie da posture scorrette, ecc.;

- applicazione delle terapie fisiche disponibili;

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

## **TERAPIE FISICHE**

ULTRASUONI

IONOFRESI/GALVANICA/TENS

CORRENTE DIA/FAR/ESP

LASER AD ALTA POTENZA

MAGNETOTERAPIA

DIATERMIA (TECAR)

BENDAGGIO FUNZIONALE

TAPING NEUROMUSCOLARE

VALUTAZIONE FISIOTERAPICA

MASSOTERAPIA + KINESI

MASSOTERAPIA + TECAR

MASSOTERAPIA + LASER

## **RIEDUCAZIONE**

NEUROMOTORIA

ORTOPEDICA – TERAPIA MANUALE

POSTURALE

PROPRIOCETTIVA

GRUPPO PILATES (almeno 3 utenti)

## **MASSOTERAPIA**

DISTRETTUALE

COLONNA IN TOTO

TECNICA DEL POMPAGES

MASSOTERAPIA E POMPAGES

LINFODRENAGGIO

## **ORARIO FISIOTERAPIA PER ESTERNI**

Per prenotazioni contattare il numero 329/3022037 oppure 0365/61102 int.5

DA LUNEDI' A VENERDI'

MATTINO: dalle 7.30 alle 9.00 e dalle 11.00 alle 14.00

POMERIGGIO: dalle 16.00 alle 19.00

## **PUNTO PRELIEVI**

Il Punto Prelievi è ubicato in locali esclusivi che fanno parte della struttura della Fondazione ed offre una comoda sala d'attesa, spazi adeguati, adiacenti al Punto stesso, è presente il bar all'interno della struttura che offre un servizio anche per gli utenti di questa unità di offerta.

Il personale infermieristico e amministrativo si distingue per la sua professionalità e disponibilità ed è a disposizione per qualsiasi necessità dell'utenza.

Sempre presente è il supporto del personale medico del Laboratorio Analisi dell'Asst del Garda.

I prelievi e la consegna dei referti vengono effettuati tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle 10.00 senza prenotazione.

## ***Cure Domiciliari***

### ***Cenni storici***

Il servizio è garantito dal 2006, nei comuni dell' ambito 12 (Vallesabbia) dell'ATS di Brescia, inizialmente denominato Assistenza Domiciliare Integrata e oggi Cure Domiciliari a seguito di riclassificazione di Regione Lombardia del 06/02/2023.

I voucher erogati prevedono l'assistenza in toto al paziente non strettamente legata al numero di accessi che, soprattutto per i voucher infermieristici, possono variare in difetto o in eccesso nelle settimane, in relazione alle condizioni del paziente.

Per i voucher fisioterapici invece, è indicato mantenere di norma il numero degli accessi previsti.

E' possibile attivare il servizio Cure Domiciliari in regime di solvenza con un costo a carico dell'utente stesso contattando direttamente la Fondazione al numero 320/7780561 oppure al numero 329/3022037. E' preferibile avere la prescrizione del medico.

### ***Definizione delle modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività previste***

L'unità d'offerta Cure Domiciliari è in grado di offrire servizi socio-assistenziali e medico riabilitativi. Detti servizi sono destinati a coloro che per necessità diverse e senza dover abbandonare la propria abitazione richiedono interventi di:

- Medicazioni
- Attività infermieristiche
- recupero psicomotorio e sociale (fisiokinesiterapia e attività di animazione);
- monitoraggi periodici (es. pressione arteriosa - controllo glicemia ecc...);
- somministrazione terapia.

La Fondazione si avvale per l'erogazione delle Cure Domiciliari di un'equipe di professionisti (medici, infermieri, fisioterapista, animatrice – educatore, psicologo) che oltre a valutare i bisogni e definire gli interventi atti al recupero è in grado di fornire validi suggerimenti assistenziali da attuare in famiglia.

### ***Target di popolazione assistita***

Il servizio di Cure Domiciliari è gratuito ed è rivolto a tutte le persone, senza limitazioni di età e di reddito, che necessitano di assistenza domiciliare e che presentano le seguenti caratteristiche:

- una situazione di non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo;
- una condizione di impossibilità a deambulare e di non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali;
- una rete familiare e/o formale o informale di supporto;
- condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

### ***Condizioni che danno titolo ad usufruire dell'Unità d'Offerta Cure Domiciliari***

Le valutazioni per l'attivazione del Servizio vengono effettuate dall'equipe multidisciplinare dell'UCAM.

### ***Criteri di presa in carico – dimissioni dell'utente***

L'accoglienza e la presa in carico dell'utente avviene tramite il contatto del care manager con la famiglia per la definizione di modalità e tempistiche per l'effettuazione degli accessi assegnati e comunque entro le 24 h.

L'operatore che si reca a domicilio fornisce all'utente tutte le informazioni indispensabili per l'effettuazione degli interventi, fornisce altresì la carta dei servizi e i propri riferimenti telefonici, oltre a quelli della struttura ove il servizio di Care Manager è sempre presente per essere di supporto nella gestione dell'unità d'offerta. L'operatore rimane in costante contatto con il Medico di Medicina Generale al fine sia di essere sempre aggiornato relativamente allo stato di salute del paziente sia di valutare la prosecuzione o la modifica del percorso di cura.

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

L'assistenza per le cure domiciliari è erogata:

-dal lunedì al venerdì per le pratiche che prevedono solo attività prestazionali o monoprofessionali

-per 7 giorni settimanali, con un numero di ore non inferiore a 49 ore settimanali, per le pratiche che prevedono attività domiciliari integrate.

Per qualsiasi informazione è possibile chiamare al numero 0365/61102 int. 2, oppure inviare un fax allo 0365/597085 o una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: [segreteria@fondazionefalck.it](mailto:segreteria@fondazionefalck.it) o collegandosi al sito web: [www.fondazionefalck.it](http://www.fondazionefalck.it)

La segreteria è aperta 5 giorni alla settimana con un minimo di 40h e attivazione di segreteria telefonica negli orari di chiusura.

Si garantisce la reperibilità telefonica di un operatore 7 giorni alla settimana dalle 9.00 alle 18.00.

La presa in carico del paziente coinvolge il Medico/Pediatra di Famiglia, che può prendere parte all'equipe assistenziale e che viene, comunque, informato e aggiornato. Il processo di presa in carico è orientato a garantire al malato percorsi semplificati, tempestivi e flessibili e avviene attraverso un percorso che prevede:

1. Segnalazione e accesso alla Rete delle Cure Palliative, che può avvenire a seguito di: - dimissione protetta dalla struttura di ricovero, a fronte della valutazione del Medico Palliativista della struttura stessa; - proposta di un medico specialista; - proposta del Medico o del Pediatra di Famiglia; - accesso diretto da parte del paziente o del caregiver; - segnalazione dei Servizi Sociali.
2. Colloquio di valutazione della segnalazione con i familiari e, quando possibile, con il malato, per individuare il setting assistenziale più appropriato. In questa sede, sono verificati i criteri di appropriatezza per la presa in carico previsti dalla normativa regionale (DGR 4610/2012). L'eventuale avvio del percorso assistenziale prevede: - la condivisione del percorso da parte del nucleo familiare, in particolare del caregiver e in base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e prognosi, tutte le volte in cui è possibile, è coinvolto il malato; - l'individuazione all'interno dell'equipe, del personale sanitario di riferimento (medico e infermiere) per ogni paziente, per garantire la massima continuità del rapporto con l'assistito e la famiglia;
3. Prima visita/accesso dell'equipe a domicilio per la validazione dell'avvio del percorso e per la Valutazione Multidimensionale (VMD);

### ***Definizione delle indicazioni in caso di dimissione/trasferimento e continuità assistenziale***

Le dimissioni dell'utente avvengono per esaurimento del voucher o completamento dell'iter terapeutico previsto.

Nel caso l'utente venga ricoverato in struttura ospedaliera, il caremanager provvede a fornire al personale sanitario, in particolare medico, della struttura ricevente le informazioni salienti riguardo gli interventi effettuati al domicilio sia in forma di comunicazione orale sia con lettera scritta.

Nel caso ospite alla dimissione rimanga al domicilio il caremanager fornirà al medico di Medicina Generale resoconto degli interventi prestati garantendo in tal modo la continuità assistenziale dell'utente.

La continuità assistenziale è garantita in caso di urgenze e eventi imprevisti, in relazione alla tipologia e alla complessità assistenziale dell'Utenza trattata.

In caso di trasferimento sono messe a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso effettuato dall'Utente durante l'assistenza, tramite relazione scritta.

La continuità assistenziale è garantita tramite la gestione di eventuali cambi del personale di riferimento.

Non è utilizzata

### **EVENTUALI CAMBI DEL PERSONALE**

I cambi del personale di riferimento durante i periodi di assenza vengono gestiti informando l'utente e la famiglia ed affidando il paziente ad altro personale di pari qualifica addetto al servizio domiciliare, formato e addestrato relativamente alle caratteristiche dell'utente stesso. In caso di assenze programmate se necessario gli operatori eseguono accessi in affiancamento per passaggi di consegna.

### **Definizione delle indicazioni in caso di dimissione/trasferimento e continuità assistenziale**

Le dimissioni dell'utente avvengono per esaurimento del voucher o completamento dell'iter terapeutico previsto.

Nel caso l'utente venga ricoverato in struttura ospedaliera, il care manager provvede a fornire al personale sanitario, in particolare medico, della struttura ricevente le informazioni salienti riguardo gli interventi effettuati al domicilio sia in forma di comunicazione orale sia con lettera scritta.

Nel caso ospite alla dimissione rimanga al domicilio il care manager fornirà al medico di Medicina Generale resoconto degli interventi prestati garantendo in tal modo la continuità assistenziale dell'utente.

Momentaneamente non sono attivi in Fondazione servizi sanitari erogati a distanza (telemedicina)

### **Accesso alla documentazione socio sanitaria:**

Su richiesta della famiglia/care giver sono messe a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso effettuato dall'Utente durante l'assistenza, consentendo l'accesso ed eventuale copia della documentazione socio-sanitaria.

E' possibile richiedere copia della documentazione in qualsiasi momento, attraverso la compilazione dell'apposito Modulo di Richiesta disponibile presso l'Ufficio Segreteria e previo versamento dell'importo pari a € 20,00 relativo ai diritti di Segreteria per il rilascio della documentazione.

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

### **Modalità di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti delle cure domiciliari e dei caregiver**

#### **Diritto ad effettuare segnalazioni e reclami**

Nella Carta dei Servizi è presente il modulo denominato "Segnalazione disservizi, reclami e suggerimenti" attraverso il quale gli utenti e i loro familiari possono evidenziare i disservizi, i quali verranno presi in carico dalla figura competente che fornirà una risposta entro 30 giorni dalla ricezione. E' somministrata inoltre, ad ogni voucher, la customer satisfaction degli utenti, familiari (per il personale una volta l'anno) che permettono alla Fondazione di raccogliere utili elementi su valutazioni dettagliate circa i servizi resi.

Questo è uno strumento fondamentale per il miglioramento del servizio.

## ***Formazione Del Personale***

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

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

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

## ***Sistemi Informativi Scritti***

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

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

## **COMUNICAZIONE INTERNA PER IL PERSONALE**

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

## **QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL PERSONALE**

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

## **ALLEGATI**

- Carta dei diritti della persona anziana, allegato D alla delibera Regione Lombardia 7435 del

14.12.2001

- Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione utenza/familiari relativa alla qualità del servizio offerto DGR 6867/2022
- Scheda per segnalazione apprezzamenti reclami malfunzionamenti disservizi suggerimenti ai sensi DGR 6867/2022



*Avrò cura di te*

FONDAZIONE I.R.FALCK ONLUS  
CENTRO SERVIZI SOCIO-SANITARI-ASSISTENZIALI  
VOBARNO - BS

**CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

Redatta dalla Regione Lombardia –D.g.r.14/12/2001 n. 7/7435

**Introduzione**

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria

culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

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

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

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

Via I.R.Falck n. 5 - 25079 VOBARNO (BS) - Tel. 0365 61102 - Fax 0365 597085 0365 1590219  
Part. IVA 00726650989 Cod. Fisc. 87002670179 e-mail [segreteriafalck@pec-center.netregister.it](mailto:segreteriafalck@pec-center.netregister.it)

privati)

- Agenzie di formazione e, più in generale, mass media
- Famiglie e formazioni sociali

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

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

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

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

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si volge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

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

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

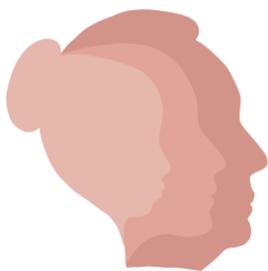
- La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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

- La tutela dei diritti riconosciuti

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale,

non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.



*Avrò cura di te*

**FONDAZIONE I.R.FALCK ONLUS  
CENTRO SERVIZI SOCIO-SANITARI-ASSISTENZIALI  
VOBARNO - BS**

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE QUALITA' DEL SERVIZIO AI SENSI DGR 6867 del 2022**

Il Consiglio di Amministrazione di codesto Ente, desidera tramite il questionario verificare il grado di soddisfazione dei parenti e degli ospiti accolti in Fondazione rispetto all'organizzazione della struttura.

L'analisi delle risposte alle domande ci permetterà di attivare nuove procedure per migliorare la qualità dei servizi delle nostre unità d'offerta.

Il questionario potrà essere consegnato in FORMA ANONIMA o FIRMATA:

-alla Care Manager o al personale incaricato

-inviato per posta al seguente indirizzo: Fondazione I.R.Falck Onlus via I.R.Falck n.5, 25079 Vobarno (BS)

-a mezzo mail a [urp@fondazionefalck.it](mailto:urp@fondazionefalck.it) o recapitato personalmente in Ufficio Segreteria.

Per eventuali ulteriori informazioni è possibile contattare gli uffici amministrativi dell'ente dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.00 esclusivamente per le cure domiciliari.

E' gradita l'occasione per porgere cordiali saluti e ringraziare per la collaborazione.

Lei è:  Utente  Familiare/ care giver

•

Data			
INIZIALI PAZIENTE			
COMUNE			
TIPO VOUCHER		Durata voucher	

A) E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO RICEVUTO?

- PER NULLA SODDISFATTO  
 POCO SODDISFATTO  
 ABBASTANZA SODDISFATTO  
 MOLTO SODDISFATTO  
 ALTRO

B) IL PERSONALE E' STATO PROFESSIONALE?

- PER NULLA PROFESSIONALE  
 POCO PROFESSIONALE  
 ABBASTANZA PROFESSIONALE  
 PROFESSIONALE  
 NON MI ESPRIMO

C) IL PERSONALE E' STATO ALL'ALTEZZA DELLE SUE ASPETTATIVE?

- PER NULLA  
 POCO  
 ABBASTANZA  
 MOLTO  
 NON MI ESPRIMO

D) IL PERSONALE E' STATO DI SUPPORTO ALLA FAMIGLIA/CAREGIVER?

- PER NULLA  
 POCO  
 ABBASTANZA  
 MOLTO  
 NON MI ESPRIMO

E) IL PERSONALE HA ATTENUATO IL CARICO DELL'ASSISTENZA ALLA FAMIGLIA/CAREGIVER CON IL

Via I.R.Falck n. 5 - 25079 VOBARNO (BS) - Tel. 0365 61102 - Fax 0365 597085 0365 1590219  
 Part. IVA 00726650989 Cod. Fisc. 87002670179 e-mail [segreteriafalck@pec-center.netregister.it](mailto:segreteriafalck@pec-center.netregister.it)

SERVIZIO?

- PER NULLA
- POCO
- ABBASTANZA
- MOLTO
- NON MI ESPRIMO

F) IL SERVIZIO LE E' STATO ESPOSTO DA:

- MEDICO DI MEDICO DI GENERALE
- OPERATORE DELLA FONDAZIONE
- CONOSCENTI
- ALTRO

G) LE INFORMAZIONI RICEVUTE SULL'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO SONO STATE:

- NON SODDISFACENTI
- POCO SODDISFACENTI
- ABBASTANZA SODDISFACENTI
- MOLTO SODDISFACENTI
- NON MI ESPRIMO

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

---

---

---

---

---

---

---

---

**H. cosa ha apprezzato maggiormente?**

---

---

---

---

---

**I. quali cose considera negative?**

---

---

---

Firma del paziente o di un familiare	
--------------------------------------	--

Osservazioni a cura dell'operatore

<i>L'intervento ha prodotto effetti positivi visibili</i>	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<i>Il rapporto con il paziente è stato positivo</i>	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

Firma dell'operatore	
----------------------	--



*Avrò cura di te*

**FONDAZIONE I.R.FALCK ONLUS**  
**CENTRO SERVIZI SOCIO-SANITARI-ASSISTENZIALI**  
**VOBARNO - BS**

**SCHEDA PER SEGNALAZIONI APPREZZAMENTI- RECLAMI**  
**MALFUNZIONAMENTI/DISSERVIZI/ SUGGERIMENTI AI SENSI DGR 6867 del 2022**

Il Consiglio di Amministrazione di codesto Ente, desidera tramite il questionario verificare il grado di soddisfazione dei parenti e degli ospiti accolti in Fondazione rispetto all'organizzazione della struttura.

L'analisi delle risposte alle domande ci permetterà di attivare nuove procedure per migliorare la qualità dei servizi delle nostre unità d'offerta.

Via I.R.Falck n. 5 - 25079 VOBARNO (BS) - Tel. 0365 61102 - Fax 0365 597085 0365 1590219  
Part. IVA 00726650989 Cod. Fisc. 87002670179 e-mail [segreteriafalck@pec-center.netregister.it](mailto:segreteriafalck@pec-center.netregister.it)

Il questionario potrà essere consegnato in FORMA ANONIMA o FIRMATA:

-alla Care Manager o al personale incaricato

-inviato per posta al seguente indirizzo: Fondazione I.R.Falck Onlus via I.R.Falck n.5, 25079 Vobarno (BS)

-a mezzo mail a [urp@fondazionefalck.it](mailto:urp@fondazionefalck.it) o recapitato personalmente in Ufficio Segreteria.

Per eventuali ulteriori informazioni è possibile contattare gli uffici amministrativi dell'ente dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.00 esclusivamente per le cure domiciliari.

E' gradita l'occasione per porgere cordiali saluti e ringraziare per la collaborazione.

Il Presidente

Cognome  
Via  
Città  
Tel.

Nome

SEGNALO IL SEGUENTE DISSERVIZIO:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

SEGNALO IL SEGUENTE MALFUNZIONAMENTO:

---

---

---

---

---

---

---

---

