



*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 INTERMEDIE**



*Ultimo aggiornamento 01.07.2024*

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	7-8
Diritti dei cittadini	9
Strumenti e modalità di tutela dei diritti delle persone assistite	10
Centro Fisioterapico	12
Punto Prelievi	14
Unità d'offerta	
<b>CURE INTERMEDIE</b>	14
Assistenza e attività	15
Menù tipo settimanale	16
Standard di qualità specifici	20
Allegati:	23-28
<ul style="list-style-type: none"><li>• Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione utenza, familiari relativa alla qualità del servizio offerto</li><li>• Scheda di segnalazione apprezzamenti, reclami, malfunzionamenti, disservizi, suggerimenti ai sensi DGR 2569 del 31.10.2014</li></ul>	

## **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:

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE	
<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
SERVIZIO IN REGIME DI SEMIRESIDENZIALITA'	
<b>CENTRO DIURNO INTEGRATO</b>	n. 40 posti di cui 30 a contratto e 10 non a contratto
ALTRI SERVIZI	
<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.

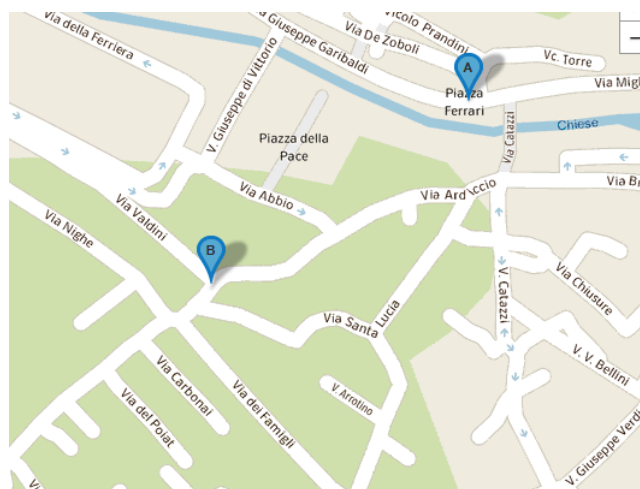
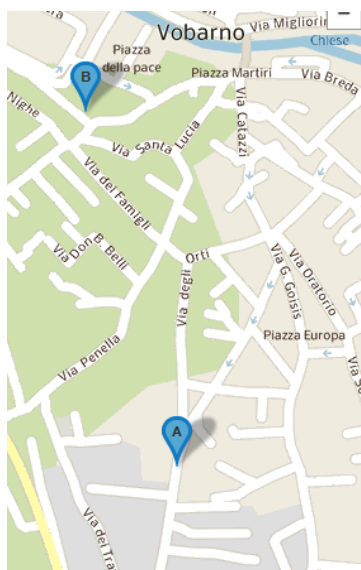
### Caratteristiche:

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.

## UFFICIO SEGRETERIA

L'Ufficio Segreteria 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

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

La Coordinatrice dei Servizi Socio Assistenziali è a disposizione del pubblico nei seguenti orari:

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)

Dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 17:00 ed è incaricata di accompagnare i futuri ospiti e i familiari alla visita guidata della struttura.

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

Il numero di telefono è 0365-61102, il numero di fax 0365-597085 e 0365/1590219

e-mail: [segreteria@fondazionefalck.it](mailto:segreteria@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

### **Orario di funzionamento**

La Fondazione è operativa tutto l'anno, mentre il Centro Diurno Integrato è attivo tutti i giorni dal lunedì alla domenica dalle ore 7.30 alle ore 20.00

### **Orari di visita**

L'orario di visita ai propri cari è consentito se preventivamente concordato con la coordinatrice, al fine sia di consentire il corretto svolgimento delle attività da parte del personale che eroga il servizio, sia di tutelare gli ospiti durante le attività mediche, infermieristiche e di riabilitazione, oltre ad assicurare tranquillità e riposo agli utenti.

## ORGANICO DEL PERSONALE

### Amministrazione:

- Direttore Amministrativo
- Impiegati Amministrativi

### Assistenza Sanitaria:

- Responsabile Sanitario
- Medici di struttura
- Coordinatrici
- Infermieri
- Psicologo

### Operatori:

- Asa
- Oss

### Terapisti della Riabilitazione:

- Medico specialista in terapia fisica e riabilitazione
- Fisioterapisti

### Educatori/Animatori:

- Educatori professionali
- Animatori

### Lavanderia Guardaroba:

- Operatrici addette al servizio lavanderia

### Manutenzione:

- Operai manutentori

### Sevizio parrucchiera

- parrucchiera

## 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, promuovendo 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 dopodichè 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 ospiti 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.

### ***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

IONOFORESI/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 INTERMEDIE**

#### ***Condizioni che danno titolo all'accesso***

Il Reparto Cure Intermedie eroga servizi destinati a pazienti con compromissione dell'autonomia in fase di dimissione ospedaliera atti al raggiungimento di una stabilizzazione clinico-assistenziale e al recupero e al miglioramento funzionale.

Gli interventi erogati sono nello specifico:

- Assistenza medica, infermieristica e fisioterapica
- recupero psicomotorio e sociale (fisiokinesiterapia e attività di animazione);
- monitoraggi periodici (es. pressione arteriosa - controllo glicemia ecc...);
- somministrazione terapia
- gestione dell'ospite in tutte le attività quotidiane

La Fondazione si avvale di un'equipe di professionisti (medici, infermieri, fisioterapista, animatrice – educatore, ASA, OSS) che, oltre a valutare i bisogni e definire gli interventi atti al recupero, è in grado di fornire validi suggerimenti assistenziali per il mantenimento delle capacità cognitive residue.

### ***Criteria di esclusione***

- Patologie psichiatriche attive
- Condizioni di instabilità in corso e non completamente superata
- Diagnosi incomplete o in corso di definizione
- Condizioni per le quali sono già previsti interventi specifici specializzati (es. SV, SLA, Hospice)

### ***Criteria di formazione e modalità di gestione delle liste d'attesa, criteri di accoglienza, di presa in carico e dimissione degli utenti.***

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

L'accoglienza e la presa in carico dell'utente avviene tramite il contatto diretto con la struttura ospedaliera di provenienza o con il servizio UCAM dell'ASST di residenza i quali inviano alla Fondazione modulistica di richiesta di accesso debitamente compilata.

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.

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)

### ***MODALITA' DI EROGAZIONE SERVIZI***

#### ***Presa in carico - dimissioni:***

- Nell'ambito del progetto, la Fondazione ha attivato convenzioni con:
- Azienda ospedaliera di Desenzano del Garda - ASST del Garda
- Fondazione Poliambulanza
- Spedali Civili di Brescia.
- Protocollo Ospedale Territorio
- Collaborazione con Asst tramite UCAM

## **DEFINIZIONE DELLE INDICAZIONI IN CASO DI DIMISSIONI/ TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA E PER ASSICURARE LA CONTINUITA' DELLE CURE**

In caso di dimissione o trasferimento presso un'altra struttura, il medico della Fondazione rilascia una relazione di dimissione in cui si evidenziano lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

### ***Giornata tipo***

7:00 risveglio e cura della persona

8:30 colazione e assunzione terapie

09:00-11:30 visite mediche, fisioterapia e riabilitazione in palestra, interventi infermieristici, interventi educativi-attività per rallentare il decadimento cognitivo, attività di animazione di tipo manuale, canti e musica

10:30 idratazione

11:30-12:00 inizio pranzo

13:00-15:30 attività fisioterapiche, infermieristiche, mediche, occupazionali di animazione

15:30 merenda

16:00-17:30 attività fisioterapiche, infermieristiche mediche, occupazionali di animazione

18:00 cena

19:00-20:00 relax e TV

20:00 riposo

### ***Costi***

Il servizio non comporta alcun onere a carico della famiglia, (ad eccezione dei servizi alberghieri preferenziali aggiuntivi) in quanto il progetto, approvato con decreto n. 7034 del 02.08.2012 denominato "Approvazione progetti sperimentali presentati in attuazione della DGR 3239/2012 linee guida per l'attivazione di sperimentazioni nell'ambito delle politiche del welfare terzo provvedimento", è finanziato da Regione Lombardia e la Fondazione si fa carico di costi aggiuntivi, con la sola esclusione dei servizi alberghieri preferenziali aggiuntivi.

### ***Modalità di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti delle Cure Intermedie e dei caregiver***

In conformità a quanto previsto dalla normativa, è somministrata all'ingresso la customer satisfaction degli utenti del Reparto Cure Intermedie, familiari e personale 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.



**Servizi Specifici**  
**MENU' TIPO**

	<p>La Fondazione ha affidato il servizio ristorazione in appalto alla ditta Markas Srl.</p> <p>Il servizio di refezione viene effettuato nelle sale da pranzo presenti nei nuclei (una sala da pranzo ogni nucleo) per gli ospiti residenti, nella sala da pranzo del Centro Diurno per gli ospiti frequentanti il Centro Diurno Integrato.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.15 circa</li><li>• idratazione mattutina con te o camomilla alle ore 10.00-10.30</li><li>• pranzo dalle ore 11.45 alle ore 12.45 circa</li><li>• merenda dalle ore 15.00 alle ore 16.00 circa</li><li>• cena dalle ore 17.45 alle ore 18.45 circa.</li></ul> <p>Il menù è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, e prevede variazioni stagionali (menù invernale e menù estivo).</p> <p>Il menù è strutturato sotto lo stretto controllo di una dietista e con la presenza di diete personalizzate a seconda delle necessità a cura di una dietologa.</p>
--	---

## MENU' AUTUNNO-INVERNO

		Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
PRANZO	primi	PASTA AL RAGU	RISOTTO AI FUNGHI	PASTA E FAGIOLI	GNOCCCHI AL POMODORO	RISOTTO AI FORMAGGI	GNOCCCHI ALLA ROMANA ALLA	CRESPILLE AI FUNGHI
		disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici
		minestra	passato	minestra	passato	minestra	passato	minestra
	secondi	SFOGLIA CON RIPIENO DI VERDURE E MOZZARELLA	SPEZZATINO DI POLLO AL VINO BIANCO	INVOLTINI DI POLLO E PANCETTA	POLPETTE DI MANZO IN UMIDO - VIGASIO	TRANCIO DI VERDESCA ALLA LIGURE	SCALOPPINE DI LONZA ALLA VALDOSTANA	COSTINE DI MAIALE A BASSA TEMPERATURA CON CRAUTI
		disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici
		prosciutto cotto	formaggi morbidi	prosciutto cotto	prosciutto cotto	formaggi morbidi	formaggi morbidi	prosciutto cotto
	contorni	CAVOLFIORI AL VAPORE	SPINACI OLIO E GRANA	BIETE AL VAPORE	MIX DI BROCCOLI GRATINATI	FINOCCHI AL VAPORE	ZUCCA AL FORNO	PATATE PREZZEMOLATE
		disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici
		patate lesse	purè	patate lesse	patate lesse	purè	patate lesse	verdura cruda
	dessert	frutta fresca	frutta fresca	frutta fresca	frutta fresca	frutta fresca	frutta fresca	DESSERT
		mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta
	CENA	primi	ZUPPA DI CIPOLLE FRANCESE	PASSATO DI VERDURA	MINISTRA IN BRODO DI CARNE	VELLUTATA DI CAVOLFIORI	CREMA DI PISELLI CON CROSTINI	ZUPPA DI VERDURE CON ORZO
disfasici			disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici
minestra			pasta in bianco	pasta	minestra	pasta in bianco	minestra	pasta al pomodoro
secondi		AFFETTATO DI TACCHINO	BASTONCINI DI MERLUZZO AL FORNO	SFORMATO DI PATATE E TONNO	PIZZA AL PROSCIUTTO	TORTA SALATA AI CARCIOFI	POLENTA E GORGONZOLA	PORCHETTA
		disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici
		formaggi morbidi	prosciutto cotto	formaggi morbidi	formaggi morbidi	prosciutto cotto	prosciutto cotto	formaggi morbidi
contorni		MIX DI VERDURE GRATINATE	PATATE LESSE	CIPOLLE AL FORNO	LENTICCHIE IN UMIDO	FAGIOLINI AL VAPORE	CICORIA LESSATA	BARBABIETOLE AL VAPORE
		disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici	disfasici
		purè	verdura cruda	purè	verdura cruda	patate lesse	purè	patate lesse
dessert		frutta cotta	frutta cotta	frutta sciroppata	frutta cotta	frutta cotta	frutta sciroppata	frutta cotta
		mousse di frutta	frutta fresca	mousse di frutta	mousse di frutta	frutta fresca	mousse di frutta	mousse di frutta

FaSAS	Tutta l'attività socio sanitaria a favore dell'ospite è documentata nel FaSAS, Fascicolo Socio Sanitario Assistenziale in conformità alla normativa specifica, in particolare DGR 2569 del 31.10.14. In struttura è attiva la cartella sanitaria informatizzata per garantire un approccio informatizzato-elettronico da parte di tutte le equipe nella compilazione di tutta la documentazione socio sanitaria
Tempistiche e modalità per ottenere copia documentazione socio sanitaria:	Si fa riferimento al regolamento per il Diritto di Accesso ai documenti amministrativi e sanitari pubblicato sul sito della Fondazione, che prevede una richiesta scritta con i dati del richiedente e la motivazione della richiesta unitamente al versamento di € 20,00 a titolo di rimborso spese per diritti di segreteria.
Assistenza infermieristica	Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, iscritto nell'apposito albo professionale, 24 ore al giorno.
Assistenza medica e specialistica	Gli ospiti in servizio residenziale usufruiscono dell'assistenza medica della relativa equipe che comprende un medico dipendente a 30 ore alla settimana, un Direttore Sanitario, un medico in libera professione 20 ore la settimana e un fisiatra 2 ore la settimana. E' garantito il servizio di pronta reperibilità medica 24 ore al giorno. I Diurni mantengono invece il loro medico di base territorialmente competente. L'assistenza medica specialistica è garantita in sede, qualora le condizioni cliniche lo rendano necessario, oppure nei Presidi Ospedalieri territorialmente competenti.
Attività educativo – animativa e occupazionale	Educatori e Animatori garantiscono lo svolgersi delle attività educativo - animative e occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'ospite. Nel periodo estivo vengono organizzate almeno 3 gite di una giornata.
Riabilitazione fisiokinesiterapica	La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Vengono utilizzati strumenti appropriati per agevolare tale risultato.
Palestra	La struttura è dotata di palestra modernamente attrezzata dotata di sollevatori a soffitto e di terapie di ultima generazione, quali tecar, laser, ecc...per le attività fisioterapiche. Il trattamento riabilitativo può essere svolto sia in palestra che in reparto con la supervisione del Medico Fisiatra.

Igiene e cura della persona	E' garantita dagli operatori addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei Piani Assistenziali Individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.
Servizio igiene e sanificazione ambientale	La Fondazione ha affidato il servizio di pulizia in appalto alla ditta Markas Srl e ad un'operatrice della Fondazione stessa (piano di lavoro dedicato). Qualche piccola incombenza (vedasi piano di lavoro) di reparto è rimasta in carico alle operatrici delle diverse unità d'offerta.
Servizio manicure e pedicure	La professionista si occupa dell'igiene, cura e medicazione delle estremità degli arti superiori e inferiori, nella normalità e nella patologia, in collaborazione con i servizi infermieristici e riabilitativi, il servizio è a pagamento.
Parrucchiere	La parrucchiera è presente in struttura a secondo delle esigenze degli ospiti su segnalazione degli operatori e dei volontari operanti in struttura, il servizio è a pagamento.
Assistenza religiosa	Il servizio di assistenza religiosa è garantito dal sacerdote della Parrocchia di Vobarno. L'attività religiosa si articola nei seguenti momenti settimanali <ul style="list-style-type: none"> <li>• ore 16.00 ogni martedì Santa Messa;</li> <li>• ore 15.30 ogni mercoledì Recita del Rosario.</li> </ul>
Guardaroba, lavanderia e stireria	La Fondazione offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Gli indumenti vengono registrati e periodicamente inventariati. Il servizio di lavaggio e stireria di biancheria è a pagamento.
Camera Ardente	il servizio per l'utilizzo oltre al primo giorno è a pagamento.
Trasporto diurni residenti nel territorio comunale ed extracomunale	Per gli ospiti del Centro Diurno è previsto il servizio di trasporto a pagamento in territorio comunale e limitrofo.

### **STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI**

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese singolarmente all'utente. Sono, pertanto, direttamente verificabili dall'utente stesso. Sono

elencati, divisi per tipologia e per struttura, nella tabella seguente.

<b>Assistenza</b>		<b>Fondazione I.R.Falck Onlus</b>
<b>Umanizzazione dell'assistenza</b>		
UA01	Presenza di locali riservati alle associazioni di volontariato	Si
UA02	Esistenza di zone della struttura predisposte per il rispetto della privacy in occasione di decessi	Si
UA03	Possibilità per i visitatori dell'ingresso alla struttura dopo le ore 18.00	Si
UA04	Numero medio di ore di apertura giornaliera al pubblico per le visite	13 h
<b>Continuità dell'assistenza</b>		
CA01	Numero dimissioni accompagnate da relazione sanitaria per il medico di base / numero totale delle dimissioni * 100	100%
<b>Assistenza alberghiera</b>		
AA01	Numero di posti letto in camere con servizi igienici riservati ai ospiti / numero di posti letto * 100	100%
AA02	Numero di servizi igienici per i ospiti / numero di posti letto * 100	62,50%
AA03	Numero di posti letto con armadio guardaroba singolo o anta personale di armadio multiplo / numero di posti letto * 100	100%
AA04	Numero di posti letto con letto elettrico /alt.variabale 3 snodi 4 sezioni / numero posti letto * 100	100%
AA05	Numero di posti letto con luce individuale / numero posti letto * 100	100%
AA06	Numero di posti letto con dispositivo di chiamata individuale con interfono / numero posti letto * 100	100%
AA07	Numero di camere con meno di tre posti letto / numero camere * 100	100%
AA08	Numero medio di posti letto per camera (numero posti letto / numero camere)	1,67%
AA09	Numero di telefoni fissi ad uso dei ospiti / numero posti letto * 100	100%
AA10	Possibilità di usufruire di un parrucchiere	Si
AA11	Possibilità di usufruire di un barbiere	Si
<b>Assistenza preventiva</b>		
AP01	Numero di posti letto attrezzati con materassi antidecubito / numero posti letto *100	26%
<b>Riabilitazione</b>		
R01	Numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta al cliente (Fisioterapista)	60 h
<b>Animazione</b>		
A01	Numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività di riabilitazione cognitiva diretta al cliente (Educatore Professionale Animatore)	70 h
<b>Vitto</b>		
V01	Possibilità di scelta tra due o più opzioni per ogni componente del menù per i ospiti a dieta libera	Si
V02	Distribuzione del pranzo dalle ore 12.00	Si

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)

V03	Distribuzione della cena dalle ore 18.00	Si
<b>Tempo libero</b>		
V03	Numero medio di uscite per anno	24
<b>Diritto all'informazione</b>		
DI01	Esistenza di un Ufficio Relazioni con il Pubblico	Si
DI02	Numero medio di ore di apertura giornaliera dell'URP	10
DI03	Esistenza di procedure o di un piano per la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie	Si

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

E' possibile richiedere copia della cartella clinica e di qualsiasi documento inerente la permanenza presso la Fondazione Falck, 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.

### **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 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.

### **DEFINIZIONE DEI TEMPI DI GESTIONE E SEGNALAZIONE DEI RECLAMI**

In Fondazione è presente l'ufficio relazioni con il pubblico aperto in orari d'ufficio:

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)

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

che ha il compito di accogliere le schede di gestione e segnalazione reclami e dare una risposta nel minor tempo possibile e comunque entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione.

### **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**

- Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione utenza/familiari relativa alla qualità del servizio offerto
- Scheda per segnalazione apprezzamenti reclami malfunzionamenti disservizi suggerimenti ai sensi DGR 2569 del 31.10.2014
- Emergenza Covid



*Avrò cura di te*

## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE QUALITA' DEL SERVIZIO

Lei è:             Ospite                       Familiare/ care giver

### 1. come giudica l'accoglimento in struttura?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

### 2. come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale della struttura (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?

#### Personale socio assistenziale:

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

#### Personale sanitario:

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

### 3. come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale sanitario circa il Suo stato di salute?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

### 4. come giudica l'assistenza infermieristica nei suoi confronti:

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso



**5. come giudica l'attività svolta dai medici nei suoi confronti?**

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

**6. come valuta la qualità delle cure igieniche prestate agli ospiti?**

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

**7. come valuta il grado di igiene degli ambienti?**

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

**8. come considera il rispetto del silenzio notturno e diurno durante le ore di riposo?**

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

**9. come valuta la disponibilità degli spazi per incontrare parenti ed amici all'interno della struttura?**

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

**10. come valuta la disponibilità dei servizi (parrucchiera, podologa)?**

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

**11. come considera il grado di adeguatezza del letto, degli arredi della stanza, della posizione delle luci nella stanza e della temperatura degli ambienti (troppo caldo o freddo)?**

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

**12. come giudica l'intervento riabilitativo cui è stato sottoposto (recupero motorio, informazioni, prescrizioni ausili, loro uso e numero di interventi ricevuti)?**

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso
- Servizio non utilizzato

**13. come giudica la qualità del vitto (orario pasti, qualità e varietà del cibo, temperatura)?**

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

**14. come giudica la qualità del servizio guardaroba-lavanderia?**

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

**15. come giudica il servizio di animazione (attività proposte, attività di gruppo)?**

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

**16. consiglierebbe ad altri questa Fondazione?**

- Sì
- No

**17. Lei, o il suo familiare, è ospite della fondazione da:**

- Meno di 6 mesi
- Da 6 mesi a 2 anni
- Oltre i 2 anni

**18. Con quale frequenza riceve visita o fa visita al suo familiare:**

- Quotidiana
- 2/3 volte la settimana
- 1 volta la settimana
- 2 volte al mese
- 1 volta al mese
- raramente

**19. Il suo giudizio complessivo sul servizio offerto è:**

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

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

---

---

---

---

---

---

**B. cosa ha apprezzato maggiormente?**

---

---

---

---

---

---

---

---

**C. quali cose considera negative?**

---

---



*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 2569 DEL 31.10.2014**

Cognome  
Via  
Città  
Tel.

Nome

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)

SEGNALO IL SEGUENTE DISSERVIZIO:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

SEGNALO IL SEGUENTE MALFUNZIONAMENTO:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

APPREZZAMENTI / SUGGERIMENTI:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Ai sensi della legge 196/03, GDPR 25 maggio 2018 e SMI, autorizzo la Fondazione al trattamento dei dati personali.

Data

Firma