



FONDAZIONE "VILLA SERENA" O.N.L.U.S.

Viale G. B. Orizio n. 17 - 25037 Pontoglio

Tel. 030/737155 - Fax 030/7472085

Mail segreteria: amministrazione@fondazionevillaserena.it

Direzione: info@fondazionevillaserena.it

Pec: villaserenapontoglio@pec.it

Internet: www.fondazionevillaserena.it

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Redatta in conformità alla D.G.R. n. 2569 del 31/10/2014

Documento approvato nella seduta del C.d.A del 25 marzo 2024



Sommario

Cenni Storici	3
Carta Dei Servizi	4
CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO DI ACCESSO	4
Principi e valori fondamentali di riferimento	4
<i>Le finalità del C.D.I. e le modalità di funzionamento</i>	12
<i>Come raggiungerci</i>	13
<i>Presentazione della domanda</i>	14
<i>Regola di accoglienza, presa in carico e dimissione dell'Utente</i>	14
<i>Doveri dell'Utente</i>	15
<i>Retta di frequenza, servizio di trasporto, modo di pagamento</i>	16
<i>Menù tipo del C.D.I. "VILLA SERENA"</i>	16
<i>Giornata tipo</i>	1
<i>Continuità assistenziale</i>	1
<i>Assicurazioni</i>	1
<i>La valutazione della qualità</i>	1
<i>Modalità per l'accesso e il rilascio della documentazione sociosanitaria</i>	1
<i>Altre informazioni utili</i>	1
ALL. 1: SCHEDA-MODULO PER SEGNALAZIONI	1
ALL. 2: QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI CDI	1
ALL. 3: QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARI CDI	1
ALL. 4: QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OPERATORI RSA E CDI	1



Cenni Storici

La casa di riposo "Villa Serena" fu costituita in Pontoglio ed il suo statuto organico adottato in data 5/6/1909 (approvato R.D. 29/7/1909).

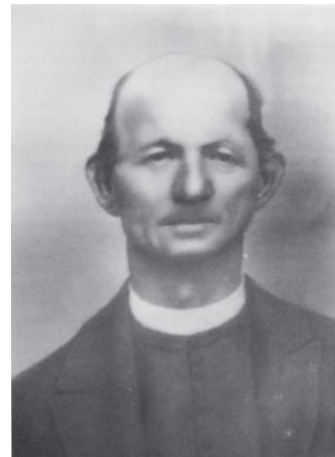
L'istituzione fu realizzata per l'interessamento della Parrocchia di Pontoglio ed in particolare di Don Stefano Chitò ed Erminia Banzolini nella loro veste di Fondatori.

L'istituzione è andata costituendosi grazie alle opere in campo sociale di Don Paolo Manenti, realizzate attraverso i lasciti dei cittadini Pontogliesi e del contributo della Cassa Rurale ed Artigiana di Pontoglio. Nei tempi recenti, con i contributi di quest'ultima, di privati cittadini e della Regione Lombardia, l'Ente Villa Serena è stato inquadrato, come IPAB.

Dal primo maggio 2004, a seguito di direttiva regionale, l'esatta denominazione sociale è Fondazione "Villa Serena" O.N.L.U.S.



Banzolini Elisabetta



Don Stefano Chitò

Villa Serena: La vecchia Casa di riposo

Fondazione "Villa Serena" O.N.L.U.S. - Viale G.B. Orizio, 17 - 25037 Pontoglio (BS)

P. Iva 02730300981 - C.F. 00976580175 Segreteria: Tel. 030.737155 – Direzione: Tel. 030.7470906

Mail segreteria: amministr@fondazionevillaserena.it ; Direzione: info@fondazionevillaserena.it



Carta Dei Servizi

La carta dei servizi della Fondazione “Villa Serena” O.N.L.U.S. si propone di dare un segnale concreto della volontà e dell’impegno di porre al centro della nostra attività l’ospite, nel massimo rispetto delle sue esigenze e della sua persona rendendo:

- *PIÙ COMPRENSIBILI ED ACCESSIBILI I SERVIZI*
- *PIÙ CONFORTEVOLE LA PERMANENZA NELLA STRUTTURA*
- *PIÙ TUTELATI E TUTELABILI I DIRITTI*

La condizione di soggetto debole del disabile riduce di fatto l’esigibilità dei suoi diritti di persona sia in famiglia che nella comunità e, in particolare, se anziano, in ospedale e nelle Residenze Sanitarie Assistenziali.

Per ogni persona indipendentemente dalla struttura in cui risiede devono essere garantiti un insieme di diritti fondamentali, quali l’uguaglianza, la libertà e la solidarietà.

Per rendere operativi i diritti della persona all’interno della struttura, pensiamo che i requisiti necessari e basilari siano la trasparenza e l’informazione.

Con tale finalità informativa e divulgativa, abbiamo pensato e pubblicato il presente documento, che vuole essere da una parte uno strumento di conoscenza dei servizi di fatto erogati, dall’altra una guida semplice e pratica sulle regole di funzionamento della struttura.

CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO DI ACCESSO

Il centro diurno integrato offre assistenza alle persone ultrasessantacinquenni con compromissioni dell’autosufficienza o con un livello di autonomia ridotto a causa di problematiche di natura prevalentemente fisica, che necessitano di supervisione, tutela, sostegno ed aiuto nello svolgimento di alcune delle attività di vita quotidiana.

Principi e valori fondamentali di riferimento

I principi e valori che ispirano i programmi, l’organizzazione, l’attività degli operatori, i rapporti con il cittadino utente e i risultati da conseguire, sono:

- **Uguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti gli utenti. Nessuna distinzione può essere fatta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L’uguaglianza non è assolutamente da intendersi come uniformità, ma è sempre salvaguardata l’individualità del singolo ospite.
- **Imparzialità:** nell’erogazione del servizio, gli operatori garantiscono agli utenti un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale.
- **Continuità:** l’organizzazione dell’Ente garantisce il massimo impegno per ridurre i disagi conseguenti il distacco dal proprio ambiente familiare degli ospiti; si predispone un’articolazione dei turni di servizio che garantiscono nelle 24 ore adeguati livelli d’assistenza.
- **Diritto di scelta:** l’ospite ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori, ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente, in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.



- **Partecipazione:** l'utente ha diritto di partecipare e di contribuire al miglioramento della qualità della prestazione mediante osservazioni, suggerimenti e critiche. L'ente s'impegna ad esaminare ed a dare riscontro a tali domande.
- **Efficacia, efficienza ed economicità** il livello della prestazione è sempre garantito tramite un utilizzo razionale delle risorse a disposizione ed una costante verifica del rapporto qualità-quantità della spesa sostenuta. Tutti gli operatori, a tutti i livelli, s'impegnano ad evitare sprechi di tempi, risorse, denaro e mezzi.
- **Legami familiari:** i familiari devono assumere un preciso impegno di solidarietà nei confronti del loro congiunto divenuto ospite: solidarietà fondamentale nei primi passi verso l'inserimento e, vicinanza ed attenzione per una costante dimostrazione di bene. La struttura si impegna a favorire i legami con la famiglia, amici e vicini, moltiplicando le occasioni di apertura e di scambio, facilitandone l'accesso ai servizi e proponendo attività adatte e stimolanti.

Questo documento intende assicurare *trasparenza e accessibilità* ai servizi e alle prestazioni fornendo agli ospiti e ai loro familiari piena informazione sulle possibilità offerte dalla nostra Residenza, ritenendo che questo rappresenti il primo passo per migliorare la qualità del servizio stesso.

Pontoglio 25 Marzo 2024

Il Presidente

Rag. Pier Luigi Piantoni

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Fondazione "Villa Serena" O.N.L.U.S. - Viale G.B. Orizio, 17 - 25037 Pontoglio (BS)
P. Iva 02730300981 - C.F. 00976580175 Segreteria: Tel. 030.737155 – Direzione: Tel. 030.7470906
Mail segreteria: amministrazione@fondazionevillaserena.it ; Direzione: info@fondazionevillaserena.it



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 richiede 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 e 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 Sanitarie Assistenziali, Scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- Agenzie d'informazione e, più in generale, mass media;
- Famiglie e formazioni sociali.

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

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

- Il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'art. 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 l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare, poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- Il principio "di solidarietà", enunciato nell'art.2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia dell'effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- Il principio "di salute" enunciato nell'art.32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986)



LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETA' LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "dirigerle" senza per questo venire a meno dell'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di integrare liberamente con tutte le età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria creatività e originalità.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia od autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.



TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

Il Difensore Civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela e la direzione costituiscono un punto di riferimento informale, immediato e gratuito e di semplice accesso a tutti coloro che necessitano di tutela.

PROTEZIONE GIURIDICA DELLE PERSONE FRAGILI

La legge 6/2004 ha introdotto una vera e propria rivoluzione nel mondo della protezione giuridica delle persone maggiorenni, rivoluzione che si può cogliere fin dall'art. 1 dove afferma che la legge ha la finalità di tutelare, con la minore limitazione possibile della capacità di agire, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana, mediante interventi di sostegno temporaneo o permanente e ancora nell'art. 2 che modifica il titolo del capitolo del codice civile ora dedicato alle misure di protezione giuridica delle persone prive in tutto o in parte di autonomia.

A tal proposito in fase di sottoscrizione del contratto di ingresso la Fondazione provvederà a fornire una specifica informativa relativa all'Amministratore di sostegno.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Tutti i dati personali dell'utente sono tutelati dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione dei dati personali, nonché della libera circolazione di tali dati. Il Regolamento (UE) 2016/679 abroga la direttiva 95/46/CE e il D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, recante il Codice in materia di protezione dei dati personali.

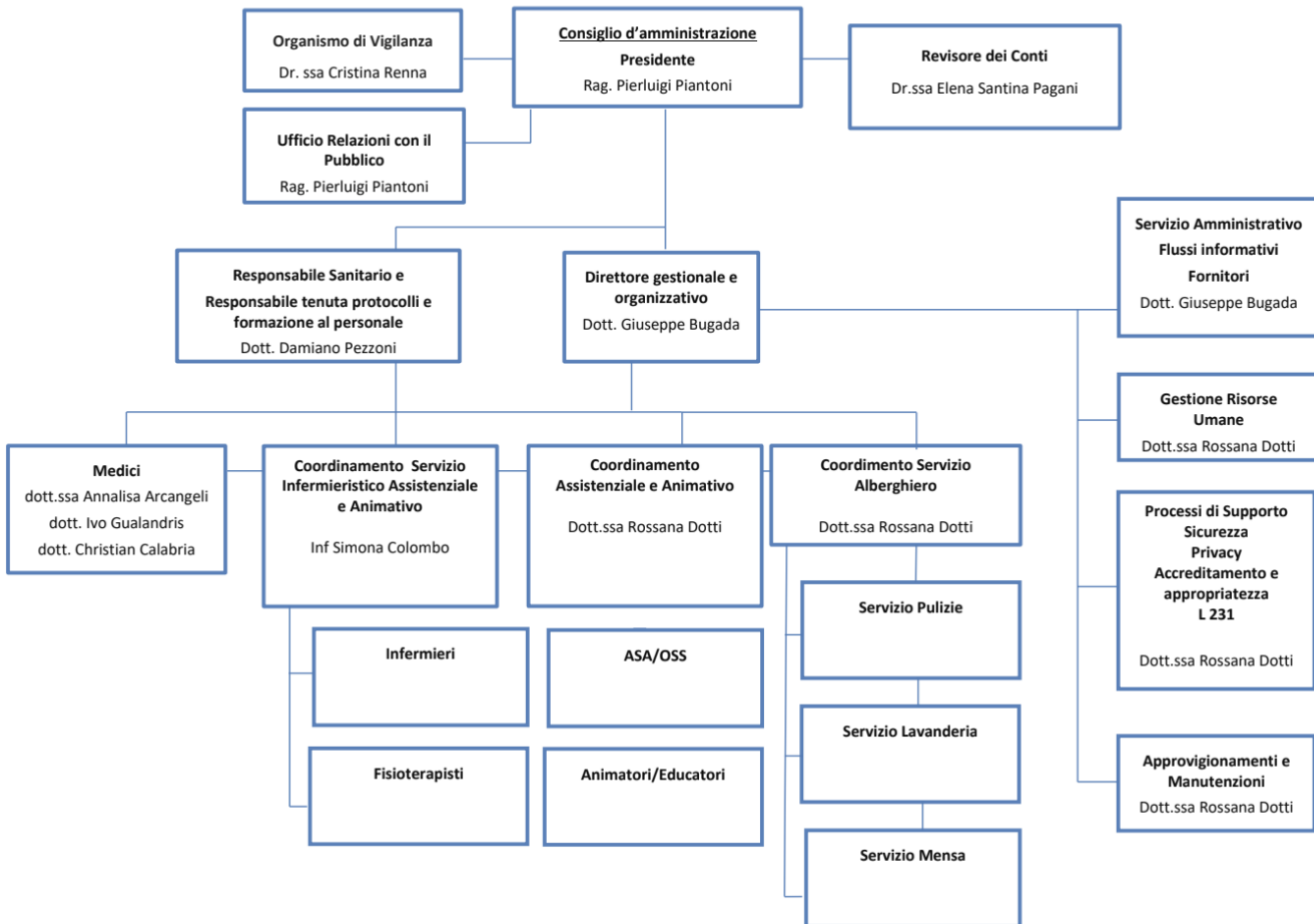
Consiglio di Amministrazione:

L'attuale C.D.A., insediato in data 25.11.2020 è così composto:

Presidente	Rag. Pier Luigi Piantoni
Vicepresidente	Dr. Fratus Dante
Consiglieri	Sig.ra Bertoli Maria Elisa
	Dr.ssa Volontè Francesca Angela
	Sig. Orlandi Davide



**ORGANIGRAMMA
RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA
E
CENTRO DIURNO INTEGRATO**





ORGANIGRAMMA FUNZIONALE

LA FONDAZIONE è una persona giuridica di diritto privato, senza scopo di lucro, disciplinata dagli articoli 12 e seguenti del Codice Civile. L'attività della Fondazione si ispira allo Statuto approvato dal Presidente della Regione Lombardia con Decreto n. 6838 del 19/06/2006.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE è l'organo di governo della Fondazione, dura in carica 5 anni.

IL PRESIDENTE è il legale rappresentante dell'Ente ed è il responsabile, nel suo complesso, di tutta l'attività della Fondazione.

IL VICE PRESIDENTE collabora con il Presidente nella definizione delle proposte strategiche riguardanti l'attività generale della Fondazione, inoltre sostituisce il Presidente nei casi di assenza e di impedimento di quest'ultimo.

IL DIRETTORE, come previsto dall'art. 14 dello Statuto, è il responsabile della gestione della Fondazione. Coordina – in particolare – il settore amministrativo, contabile e tecnico dell'Ente. Partecipa alle sedute del Consiglio d'Amministrazione predisponendo gli atti deliberativi e dando poi attuazione alle decisioni assunte dall'organo di governo.

IL RESPONSABILE SANITARIO ha la responsabilità di tutta l'attività sanitaria che viene svolta nella Fondazione. In particolare, coordina e vigila sull'operato dei medici che collaborano con lui all'erogazione dei servizi e delle prestazioni sanitarie.

IL COORDINATORE INFERMIERISTICO ha la responsabilità di tutta l'attività infermieristica in condivisione con il direttore sanitario. Coordina l'attività del personale infermieristico.

IL COORDINATORE DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI è il responsabile di tutta l'attività socio-sanitaria, assistenziale, di lavanderia e pulizie della Fondazione. Coordina l'attività del personale assistenziale (ASA/OSS), del personale delle pulizie e della lavanderia.

ORGANI DI VIGILANZA E SORVEGLIANZA. La Fondazione è dotata, altresì, di organi che – pur non avendo una collocazione gerarchica – esercitano vigilanza e sorveglianza per assicurare il rispetto delle norme di legge che regolano le diverse attività dell'Ente: il Revisore dei Conti, l'Organismo di Vigilanza ai sensi del D. Lgs. N. 231/2001, il Medico Competente, il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.

L'ATS di Brescia, infine, esercita costantemente attività di vigilanza per verificare il mantenimento dei requisiti organizzativi, strutturali e di personale delle unità di offerta accreditate e/o autorizzate al funzionamento.



INFORMAZIONI GENERALI

Le finalità del C.D.I. e le modalità di funzionamento

Il Centro Diurno Integrato rappresenta un'unità di offerta relativamente nuova nel sistema dei servizi socio- sanitari per anziani, introdotta in via sperimentale dalla Regione Lombardia nel 1995 e oggi compiutamente disciplinato dalla DGR. del 22 Marzo 2002, N° 7/8494.

Il Centro Diurno Integrato ha posti 20 autorizzati e accreditati di cui 15 a contratto con ATS e i restanti in regime di solvenza

Si colloca a livello intermedio tra l'assistenza domiciliare e strutture residenziali poiché in regime diurno offre le medesime prestazioni d'assistenza, sanitarie, riabilitative e di animazione sociale erogate dalla casa di riposo in regime residenziale.

L'obiettivo del C.D.I. è di migliorare il rapporto della persona anziana con l'ambiente che la circonda e con i famigliari, allo scopo di consentirgli il più a lungo possibile la permanenza al proprio domicilio.

Attraverso l'organizzazione della giornata in maniera costruttiva e divertente, si prefigge di mantenere e recuperare le capacità funzionali residue dell'anziano. Altro obiettivo tutt'altro che secondario è quello di sollevare la famiglia dall'assistenza e di permetterle il normale compimento delle attività quotidiane.

Per questo il C.D.I. è un supporto diurno alla famiglia e non sradica l'Anziano dal proprio contesto di vita, garantendo allo stesso i servizi pubblicati nelle pagine web della Fondazione.

Per l'anziano, una nuova opportunità di socializzazione da gestire nel tempo in cui i familiari devono assolvere ad altri compiti, risultando così uno strumento di sollievo per la famiglia e per Lui stesso. In apposito spazio, diverso da quello che ospita la R.S.A., l'Anziano trova solidarietà, socialità e le prestazioni di cui ha bisogno per una buona qualità di vita.

Il Centro dispone dei locali necessari per garantire una piacevole e costruttiva permanenza dell'anziano durante le ore diurne (ampio locale polifunzionale per attività di animazione, ricreazione e di gruppo, sale da pranzo, locali per il riposo pomeridiano, servizi igienici anche per disabili, un bagno assistito). Oltre ai locali propri, il Centro Diurno si avvale di alcuni spazi dell'adiacente casa di riposo: palestra per la fisioterapia, ambulatorio medico, salone delle feste e di animazione.

All'interno della struttura accogliente, il Centro Diurno Integrato eroga i seguenti servizi di carattere socio-assistenziale e sanitario, svolti da personale qualificato e inclusi nella retta giornaliera:

- Cura della persona, assistenza ed igiene;
- Ristorazione (pranzo, cena, colazione e merenda);
- Prestazioni sanitarie infermieristiche e mediche;
- Fisioterapia e ginnastica; animazione o terapia occupazionale;
- Il Medico di medicina generale resta il riferimento principale dell'Ospite e interagisce con il Centro;
- Servizio di assistenza religiosa.

L'ente è dotato di un organigramma ufficiale esposto in Fondazione, tutto il personale che presta servizio nel C.D.I. è munito d'idoneo cartellino di riconoscimento che riporta nome, cognome e qualifica.

Fondazione "Villa Serena" O.N.L.U.S. - Viale G.B. Orizio, 17 - 25037 Pontoglio (BS)

P. Iva 02730300981 - C.F. 00976580175 Segreteria: Tel. 030.737155 – Direzione: Tel. 030.7470906

Mail segreteria: amministrazione@fondazionevillaserena.it ; Direzione: info@fondazionevillaserena.it



Per quanto riguarda, il servizio di ristorazione, si precisa che esso è in questo momento fornito dalla ditta "Hospes" con sede in Zevio (VR). I menù sono settimanali e variabili a seconda della stagione invernale o estiva. A discrezione della Direzione Sanitaria dell'ente, potranno essere previste per alcuni ospiti delle diete speciali, in relazione alle prescrizioni del P.A.I.

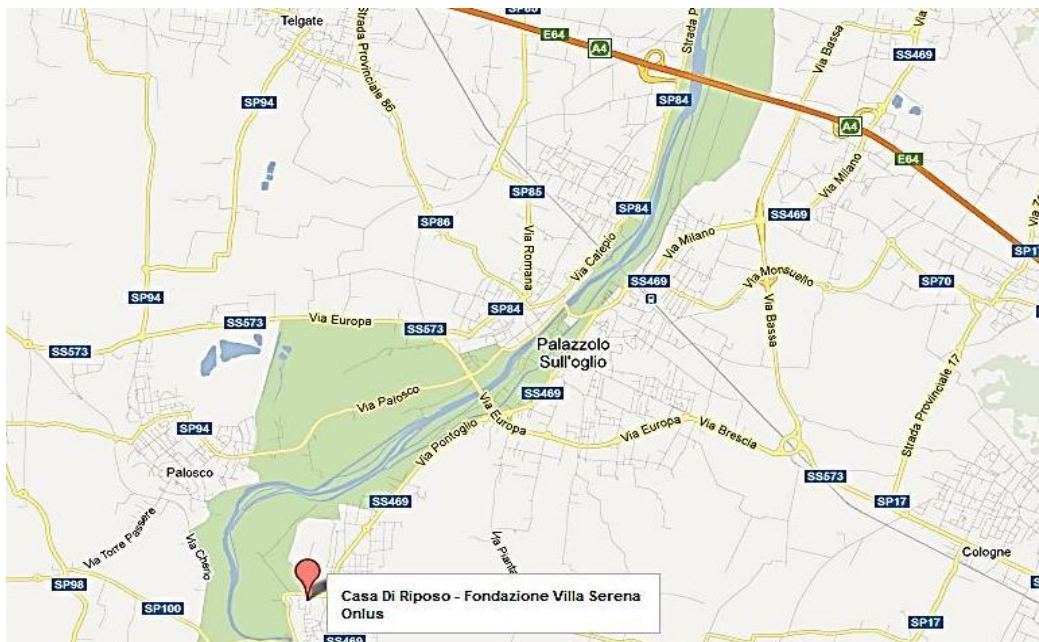
Come raggiungerci

Il C.D.I. è annesso alla R.S.A. della Fondazione Villa Serena Onlus, che si trova nel territorio del Comune di Pontoglio, in viale G. B. Orizio n° 17.

Il comune di Pontoglio è facilmente raggiungibile, sia dalle province di Bergamo che di Brescia. In particolare ci si potrà avvalere dell'autostrada A4 con uscita a Palazzolo sull'Oglio. Seguire le indicazioni per Bergamo.

La struttura del C.D.I., come del resto l'area comune della R.S.A., è liberamente visitabile durante gli orari di apertura al pubblico (dalle ore 8.00 alle ore 20.00).

Su richiesta alla Direzione, c'è la possibilità di visite guidate alla struttura da parte di potenziali utenti e famigliari.



**Provenienza
dall'autostrada
A4**

Fondazione "Villa Serena" O.N.L.U.S. - Viale G.B. Orizio, 17 - 25037 Pontoglio (BS)

P. Iva 02730300981 - C.F. 00976580175 Segreteria: Tel. 030.737155 – Direzione: Tel. 030.7470906

Mail segreteria: amministr@fondazionevillaserena.it ; Direzione: info@fondazionevillaserena.it



Ubicazione in Pontoglio

Presentazione della domanda

L'ingresso nel Centro Diurno è prioritario per i Residenti del Comune di Pontoglio, ma è anche aperto ai residenti dei comuni limitrofi.

La richiesta di ammissione può essere inoltrata direttamente alla Segreteria della Fondazione o tramite i servizi sociali del Comune di residenza o ai servizi anziani dell'ATS del distretto di Palazzolo sull'Oglio.

Prima dell'ingresso viene effettuato un colloquio tra l'Utente, i familiari e la Direzione per valutarne la situazione abitativa, familiare, economica e sanitaria al fine di soddisfarne i bisogni. Al termine del colloquio viene consegnato il modulo d'accesso sanitario da far compilare al medico di base.

La lista d'attesa per i 15 posti accreditati a contratto viene gestita dall'ATS di Brescia Distretto Territoriale di competenza. Per i posti autorizzati la lista viene gestita direttamente dalla Fondazione, e per ordine di presentazione della domanda vengono chiamati gli utenti.

Documentazione da presentare al momento dell'ingresso:

- Copia dei referti medici e ospedalieri;
- Copia codice fiscale e carta identità dell'Utente;
- Tessera sanitaria ed eventuali verbali invalidità;
- Modello OBIS riportante il tipo di pensione.

Fondazione "Villa Serena" O.N.L.U.S. - Viale G.B. Orizio, 17 - 25037 Pontoglio (BS)

P. Iva 02730300981 - C.F. 00976580175 Segreteria: Tel. 030.737155 – Direzione: Tel. 030.7470906

Mail segreteria: amministr@fondazionevillaserena.it ; Direzione: info@fondazionevillaserena.it



Regola di accoglienza, presa in carico e dimissione dell'Utente

Le fasi e i momenti principali dell'accoglienza, presa in carico e dimissione dell'Utente sono i seguenti:

- Non appena si rende disponibile un posto, la Direzione amministrativa prende contatto telefonicamente con il familiare della prima persona in lista secondo l'ordine di arrivo e in via prioritaria, come da regolamento dell'Ente, i residenti nel Comune di Pontoglio.
- Nel caso in cui la persona contattata sia interessata all'ammissione, si concorda il giorno e l'ora dell'ingresso alla presenza del medico della struttura per la visita medica. Espletate le pratiche burocratiche all'Utente verranno presentate tutte le persone che si prenderanno cura di lui, spiegandogli il ruolo e le mansioni per stabilire un'efficace relazione. Le informazioni verranno date in modo chiaro e gentile.
- I primi quindici giorni di frequenza hanno un carattere di "prova" per verificare l'adeguatezza dell'Utente alle caratteristiche del CDI.
- Sulla base dell'osservazione condotta dalle diverse figure professionali nei primi giorni del ricovero, verrà predisposto un piano di intervento personalizzato e multidisciplinare (P.A.I. e P.I.), finalizzato al raggiungimento di precisi obiettivi socio-sanitari.

Dovranno essere compilati e sottoscritti i seguenti documenti:

- Domanda inserimento C.D.I.;
- Contratto individuale d'ingresso in fase di predisposizione;
- Informativa/consenso sul trattamento dei dati personali.

Agli Utenti e/o parenti verrà inoltre consegnata la seguente documentazione:

- Codice etico nel quale sono riportati l'insieme di valori e norme che orientano, guidano e regolano il comportamento e l'agire professionale nei vari livelli di responsabilità;
- Informativa sull'amministratore di sostegno.

Le dimissioni sono discusse in equipe socio- sanitaria (Direzione, Direzione Sanitaria, Responsabile C.D.I.) e concordate con il familiare di riferimento. La struttura garantirà la presenza nel C.D.I. dell'Utente fino a quando non verrà trovata una adeguata sistemazione.

Le dimissioni potranno avvenire per i seguenti motivi: rinuncia dell'interessato, aggravamento della situazione sanitaria, trasferimento in struttura a regime residenziale, comportamento inadeguato alla vita della comunità.

Doveri dell'Utente

L'Utente ha il dovere di:

- Assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri ospiti;
- Collaborare con tutta l'equipe assistenziale e dirigenziale della struttura;
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature, e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, essendo gli stessi patrimoni di tutti e quindi, anche dell'Utente;



- Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri utenti (rumori, luci accese, televisore o radio ad alto volume etc.);
- Rispettare il riposo degli altri Utenti;
- Avvisare il personale del centro quando esce dalla struttura da solo o accompagnato dai propri parenti / conoscenti, compatibilmente con le proprie condizioni di salute.
- Provvedere al regolare pagamento della retta

A completamento di quanto sopra esposto, si precisa altresì che:

- In tutti i locali interni della struttura, nessuno escluso, è fatto divieto di fumare;
- Solo gli operatori del C.D.I. sono autorizzati ad applicare presidi e strumenti utili per gli anziani (pannoloni, fasce, garze);
- Gli ospiti e i parenti in nessun caso possono dare compensi in denaro al personale ed ai volontari del C.D.I.;

E' sconsigliato tenere appresso denaro e oggetti di valore. L'amministrazione declina ogni responsabilità sullo smarrimento o la sottrazione di tali beni, pertanto non risponderà di eventuali ammanchi.



Orari di apertura

Il Centro Diurno può accogliere venti utenti (15 posti sono autorizzati, accreditati e a contratto e 5 posti sono solo autorizzati), di norma dalle ore 8.00 alle ore 18.30 nei giorni dal Lunedì al Venerdì. Nel caso di eventuali necessità dell'Anziano o della famiglia, è possibile concordare altre tipologie di frequenza concordata.

Il Centro è una struttura aperta, pertanto, l'accesso per le visite agli ospiti è libero ed è consentito dalle ore 8.00 e fino alla chiusura, fatte salve eventuali e temporanee limitazioni impartite dal personale per particolari e motivate esigenze di servizio.

Retta di frequenza, servizio di trasporto, modo di pagamento

La retta di frequenza è determinata con apposita delibera dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione; di tale provvedimento vengono informati per iscritto tutti gli Utenti frequentanti il C.D.I. al momento della sua adozione. Il pagamento delle prestazioni di cui ha usufruito l'Utente del Centro avverrà mensilmente e dovrà essere eseguito entro il dieci (10) del mese successivo, previa ricezione di apposita fattura (esempio la retta di maggio verrà pagata entro il 10 giugno).

Ogni anno verrà effettuato un adeguamento delle rette in base all'aumento ISTAT verificatosi a dicembre dell'anno precedente.

Il pagamento potrà avvenire esclusivamente tramite bonifico bancario, l'apposito modulo verrà consegnato dalla segreteria della Fondazione. In caso di assenza la retta dovrà essere corrisposta alla Fondazione.

Annualmente verrà rilasciata a ciascun Utente, e/o alle persone che concorrono al pagamento della sua retta, la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie, ciò ai fini delle eventuali detrazioni fiscali.

Le rette in vigore ad oggi sono le seguenti:

- Utenti che frequentano il C.D.I. dal lunedì al venerdì:
Retta giornaliera € 29,31 per un totale mensile di € 637,49

Le tariffe sopra riportate valgono per i 15 posti contrattualizzati che per i 5 posti solo autorizzati.

Il servizio di trasporto è escluso dalla retta giornaliera. E' possibile attivarlo su specifica richiesta.

La Fondazione, compatibilmente con le proprie risorse, lo eroga alle seguenti condizioni:

- per i Residenti nel Comune di Pontoglio è previsto una quota compartecipazione delle spese di gestione automezzi di € 4,00;
- per i non residenti il servizio verrà definito a seconda della distanza e della fattibilità.

Menù tipo del C.D.I. "VILLA SERENA"

COLAZIONE Latte
 Caffelatte
 Caffè d'orzo
 Thè
 Biscotti e fette biscottate

PRANZO o CENA Primo piatto del giorno,
 Alternativa: minestrina in brodo, passato di verdura

Fondazione "Villa Serena" O.N.L.U.S. - Viale G.B. Orizio, 17 - 25037 Pontoglio (BS)

P. Iva 02730300981 - C.F. 00976580175 Segreteria: Tel. 030.737155 – Direzione: Tel. 030.7470906

Mail segreteria: amministrazione@fondazionevillaserena.it ; Direzione: info@fondazionevillaserena.it



Secondo piatto del giorno
Alternativa: formaggi misti, prosciutto cotto, etc...
Pane fresco

CONTORNO Verdura cotta di stagione
 Verdura cruda,
 Purè di patate

DESSERT Frutta fresca
 Macedonia, Yogurt, budino

BEVANDE Acqua, vino

MERENDA Thè, aranciata
 Biscotti, fette biscottate, yogurt, budino

Giornata tipo

Il Centro è aperto dalle ore 8.00, dopo una cordiale accoglienza e la raccolta delle informazioni sulla permanenza a casa, viene servita la colazione.

Durante la mattinata si somministra la terapia. In seguito, l'anziano viene coinvolto nelle diverse attività di animazione (lettura del giornale, pittura, decorazione...), di socializzazione e di fisioterapia. Sempre durante la mattina si eseguono le medicazioni e l'igiene della persona (bagno assistito, igiene personale).

Alle ore 11.45 si pranza. A seguire il riposo pomeridiano previsto a letto o su poltrone reclinabili. Nel pomeriggio si svolgono attività educative e di animazione ed è servita la merenda. Prima di cena, nella Chiesa della Fondazione, c'è la recita del Rosario e la possibilità di fare la Comunione. La cena è prevista alle ore 17.30 e la partenza per il rientro al domicilio alle ore 18.30.

Tutta l'assistenza è garantita da personale qualificato: medico, infermieri, ausiliari socio assistenziali ed operatori socio sanitari, educatori e fisioterapisti per il numero di ore previsto e richiesto dalla Regione Lombardia. A tal riguardo si precisa che il personale del C.D.I. è tenuto, nell'esecuzione dei diversi interventi socio-sanitari, all'osservanza di protocolli specifici e di procedure formalizzate adattate dalla Struttura.

Continuità assistenziale

La Fondazione garantisce continuità assistenziale agli utenti siano essi in R.S.A. che in C.D.I. In caso di trasferimento, o dimissione presso altre unità d'offerta la Fondazione attraverso la lettera del Responsabile Sanitario mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso/decorso clinico del paziente, nonché tutte le informazioni necessarie alla presa in carico dell'anziano.

Assicurazioni



La Fondazione ha provveduto a stipulare polizze assicurative atte a tutelarla dagli effetti negativi di carattere economico/patrimoniale derivante da eventuali danni provocati agli utenti, agli operatori o a soggetti terzi, imputabili alla sua responsabilità a quella dei suoi dipendenti/collaboratori.

La copertura assicurativa è prevista per danni dovuti a fatti accidentali imputabili a negligenza, imperizia e imprudenza. La Fondazione si impegna a coprire il valore della franchigia prevista dalla polizza assicurativa.

Sono attive anche polizze di assicurazione sul fabbricato e sulla responsabilità degli amministratori, nonché la polizza per l'associazione di Volontariato Sant'Obizio.

La valutazione della qualità

Il nostro C.D.I. intende perseguire l'obiettivo del miglioramento della qualità delle prestazioni erogate a favore degli utenti principalmente attraverso i seguenti strumenti:

- Istituzione della "cassetta per le segnalazioni" posta fuori dalla segreteria e colloqui con la Direzione per verificare eventuali situazioni critiche;
- Introduzione della "scheda di segnalazione di lamentela o apprezzamento" (vedi allegato 1 di seguito), a disposizione di tutti gli utenti e famigliari del C.D.I.; alle segnalazioni è data risposta scritta entro 30 (trenta) giorni. Se la complessità della segnalazione non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà agli utenti, lo stato di avanzamento della pratica e il nuovo termine del procedimento;
- Distribuzione di "questionari annuali" finalizzati a misurare non solo il grado di soddisfazione degli utenti (vedi allegato 2) e dei loro famigliari (vedi allegato 3), ma anche quello degli operatori che operano all'interno della struttura (vedi allegato 4). I questionari vengono visionati dal presidente, dalle Direzioni, e alla fine è redatto un verbale che viene affisso in bacheca della Fondazione.

Modalità per l'accesso e il rilascio della documentazione sociosanitaria

La richiesta della copia del FASAS può essere effettuata direttamente presso la Direzione della Fondazione Villa Serena Onlus, viale G.B. Orizio 17 oppure via fax al numero 030/7472085. Entrambe le modalità prevedono la compilazione dell'apposito modulo di richiesta.

La preparazione del duplicato del FASAS richiede indicativamente 20 giorni lavorativi e la copia viene ritirata presso la Direzione Sanitaria della Fondazione. Il costo per ogni foglio del documento è di 0.13 €.

Altre informazioni utili

- ❖ Gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

Fondazione "Villa Serena" O.N.L.U.S. - Viale G.B. Orizio, 17 - 25037 Pontoglio (BS)

P. Iva 02730300981 - C.F. 00976580175 Segreteria: Tel. 030.737155 – Direzione: Tel. 030.7470906

Mail segreteria: amministr@fondazionevillaserena.it ; Direzione: info@fondazionevillaserena.it



- ❖ Per le visite guidate al CDI ci si può rivolgere alla Direzione Amministrativa.
- ❖ Per una maggiore tutela dei diritti riconosciuti dalla legislazione vigente agli Utenti del CDI, potranno essere contattati i seguenti uffici ASL di Brescia: Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) Monte Orfano via Lungo Oglio Battisti 39, Palazzolo S/O e-mail: urp.palazzolo@aslbrescia.it. Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) Viale Duca degli Abruzzi 15, Brescia Tel. 030.3839026 (dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00) – Fax 030.383826 e-mail: UfficioPubblicaTutela@aslbrescia.it. Ufficio di Protezione Giuridica (UPG) Viale Duca degli Abruzzi 15 edificio n. 4, Brescia Tel. 030/3838075 Fax 0303839019, e-mail struttura.tutela@aslbrescia.it
- ❖ Ogni anno, dopo l'approvazione del bilancio dell'anno precedente verrà rilasciata agli Ospiti/Famigliari la dichiarazione prevista dalla DGR n. 26316 del 21/03/1997 utile alla detrazione/deduzione delle spese sanitarie in sede di dichiarazione annuale dei redditi.
- ❖ N.B: In seguito all'emergenza epidemiologica da virus Covid-19 iniziata nell'anno 2020 e tutt'ora in corso, la Fondazione ha predisposto un Piano Organizzativo Gestionale (POG) in costante aggiornamento in base all'evoluzione della situazione epidemiologica ed alle conseguenti misure legislative varate dagli organi nazionali, regionali, provinciali e locali competenti. Tali misure hanno determinato e possono determinare, durante il periodo emergenziale, sospensioni temporanee, variazioni e/o cambiamenti di alcune modalità di funzionamento di attività e servizi indicati nel presente documento. Per i dettagli specifici si fa riferimento all'ultimo aggiornamento del POG predisposto dalla Fondazione.

URP: Ufficio delle Relazioni con il Pubblico

Il Responsabile dell'URP è individuato nella persona del Presidente della Fondazione, il quale – di norma – riceve il pubblico previo appuntamento da richiedere presso la Segreteria ai recapiti di seguito evidenziati.

Verifica della carta dei servizi, degli impegni e adeguamento organizzativo

L'Amministrazione garantisce la verifica della Carta dei Servizi, dell'attuazione degli impegni e degli obiettivi di qualità indicati nella presente Carta dei Servizi, attraverso una relazione annuale, che tiene conto dei reclami e degli apprezzamenti pervenuti e dei risultati conseguiti.

Detta relazione sarà divulgata attraverso idonei strumenti. Nel frattempo, all'interno d'ogni singolo nucleo si terranno incontri periodici tra ospiti, i loro familiari e la direzione insieme anche a rappresentanti degli operatori.



Indagini sulla soddisfazione degli ospiti clienti

L'Amministrazione, consapevole che, migliorare la qualità dei servizi significa renderli conformi alle attese degli utenti, propone domande per conoscere come gli stessi valutano il servizio. A tutti gli ospiti saranno periodicamente proposti questionari di soddisfazione che consentiranno di esprimere, in maniera anonima, le proprie valutazioni sulla qualità del servizio e di fornire eventuali suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze.

Modalità di pubblicazione della carta dei servizi

La presente Carta dei Servizi è pubblicizzata nei seguenti modi:

- È consegnata a tutti gli ospiti della CDI;
- È inviata agli Enti che esercitano forme di controllo o vigilanza nei confronti della CDI;
- È messa a disposizione di Patronati, Sindacati e Associazioni che ne fanno richiesta;
- È consegnata, gratuitamente, a chiunque ne faccia richiesta;
- È pubblicata nella sezione modulistica delle pagine web della Fondazione:
www.fondazionevillaserena.it;
- La presente Carta dei Servizi sarà aggiornata periodicamente in funzione delle variazioni che potrebbero intervenire nel tempo.

Indirizzo e recapiti:

Fondazione "Villa Serena" O.N.L.U.S.

Viale G. B. Orizio N° 17

25037 Pontoglio (Brescia)

Telefono Centralino: 030/737155

E-Mail: amministrazione@fondazionevillaserena.it

info@fondazionevillaserena.it



Fondazione "**Villa Serena**" O.N.L.U.S. - Viale G.B. Orizio, 17 - 25037 Pontoglio (BS)
P. Iva 02730300981 - C.F. 00976580175 Segreteria: Tel. 030.737155 – Direzione: Tel. 030.7470906
Mail segreteria: amministrazione@fondazionevillaserena.it ; Direzione: info@fondazionevillaserena.it



ALL. 1: SCHEDA-MODULO PER SEGNALAZIONI

CLAMO
RILIEVO

SUGGERIMENTO
ELOGIO

Chi segnala

Cognome Nome

Residente a

Via

Cap

Tel

e-mail

Evento segnalato

Descrivere i fatti, i luoghi e i tempi oggetto della segnalazione, eventuali richieste e suggerimenti.



La Fondazione invierà una risposta scritta al segnalatore solo nel caso di presentazione di un reclamo.

INFORMATIVA E CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In attuazione della normativa di cui sopra, La informiamo che:

- i dati sono raccolti e trattati esclusivamente per scopi di natura amministrativa per la gestione della segnalazione in attuazione della normativa vigente
- il consenso al trattamento dei dati richiesti è spontaneo e facoltativo. Il mancato consenso al trattamento dei dati nel caso di reclamo comporta la mancata risposta scritta
- la comunicazione dei dati può avvenire solo se prevista da norme di legge o di regolamento, o, qualora risulti necessaria per lo svolgimento di attività istituzionali. I dati, unicamente quelli strettamente necessari per le finalità di cui sopra, saranno comunicati esclusivamente ai Responsabili o agli incaricati aziendali per le parti del procedimento di loro competenza
- i dati personali sono raccolti e trattati sia in forma manuale che automatizzata, secondo una logica strettamente connessa alle finalità descritte, esclusivamente da personale incaricato che ha ricevuto apposite istruzioni
- la cooperativa ha messo in atto tutte le misure di sicurezza previste dalla Legge; i dati saranno custoditi in archivi cartacei ed informatizzati e protetti da queste misure; agli archivi avrà accesso solo il personale autorizzato e tenuto al segreto professionale
- il Titolare del trattamento è la Fondazione Villa Serena onlus di Pontoglio (BS)

Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali e sensibili sì no

Luogo e data _____

Firma _____



ALL. 2: QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI CDI

Il questionario è in formato elettronico al seguente indirizzo

<https://forms.gle/hnQTD5cC7tuRzc2G6>

ALL. 3: QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARI CDI

Il questionario è in formato elettronico al seguente indirizzo

<https://forms.gle/uAzw3Km3dnr2Xiea9>

ALL. 4: QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OPERATORI RSA E CDI

Il questionario è in formato elettronico al seguente indirizzo

<https://forms.gle/TZs7LJNMfjw39edg8>