



ValleCamonicaSolidale

# Villa W.A. Mozart

## Residenza Sanitaria Assistenziale

### CARTA DEI SERVIZI



1

**CARTA DEI SERVIZI R.S.A. – Revisione n. 11 del 16 gennaio 2024**

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Viale Alcide De Gasperi 23 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845

C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – email pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



ValleCamonicaSolidale

## INDICE

INFORMAZIONI GENERALI	pag. 3
COME RAGGIUNGERCI	pag. 4
LA STRUTTURA	pag. 4
POLITICA AZIENDALE	pag. 5
MISSION	pag. 5
OBIETTIVI QUALITATIVI	pag. 6
ACCESSO ALLA STRUTTURA	pag. 7
CONTRATTO DI INGRESSO	pag. 10
RETTA MENSILE	pag. 11
CERTIFICAZIONE RETTA AI FINI FISCALI	pag.11
SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA	pag. 11
SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA	pag. 16
GIORNATA TIPO DELL'OSPITE	pag. 17
IL FASCICOLO OSPITE	pag. 18
IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE	pag. 18
RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE	pag. 18
GESTIONE DATI E TUTELA DELLA PRIVACY	pag. 18
RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI	pag. 19
GESTIONE DEI TRASFERIMENTI	pag. 19
GESTIONE DELLE DIMISSIONI	pag. 19
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E RECLAMI	pag. 19
VALUTAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI E OPERATORI	pag. 20
DIRITTI FONDAMENTALI DEGLI UTENTI	pag. 20
PROTEZIONE GIURIDICA	pag. 22
MODULO RECLAMI/ENCOMI/SUGGERIMENTI	pag. 23
QUESTIONARIO PER FAMIGLIARI OSPITI	pag. 24



ValleCamonicaSolidale

## INFORMAZIONI GENERALI

### **VALLE CAMONICA SOLIDALE**

Società Cooperativa Social ONLUS

C.F./P.I. 03 214 740 981

Viale dei Castagni, 2

25040 Lozio (Bs) – Frazione Sucinva

Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

E-mail: [info@vallecamonicasolidale.it](mailto:info@vallecamonicasolidale.it)

Sito web: [www.vallecamonicasolidale.it](http://www.vallecamonicasolidale.it)

### **Presidente FENAROLI PAOLO**

(riceve previo appuntamento)

0364.532650

E-mail: [presidente@vallecamonicasolidale.it](mailto:presidente@vallecamonicasolidale.it)

### **Direttore Generale BIANCHI TIZIANO**

(riceve previo appuntamento)

0364.494311

E-mail: [t.bianchi@vallecamonicasolidale.it](mailto:t.bianchi@vallecamonicasolidale.it)

### **Direttore Sanitario RICCARAND SERGIO**

(riceve previo appuntamento)

0364.494311

### **Vicedirettore FORTUZZI VALERIA**

0364.494311

E-mail: [vicedirettore@vallecamonicasolidale.it](mailto:vicedirettore@vallecamonicasolidale.it)

### **Responsabile Ufficio Segreteria R.S.A. MORA ALESSIA**

0364.494311 - Interno 1

E-mail: [rsalozio@vallecamonicasolidale.it](mailto:rsalozio@vallecamonicasolidale.it)

### **Coordinatore dei servizi PERNICI ANDREA**

0364.494311 - Interno 2

E-mail: [operatorirsalozio@vallecamonicasolidale.it](mailto:operatorirsalozio@vallecamonicasolidale.it)

L'ufficio segreteria R.S.A. è aperto al pubblico nei seguenti orari:

Martedì dalle 9:00 alle 14:00

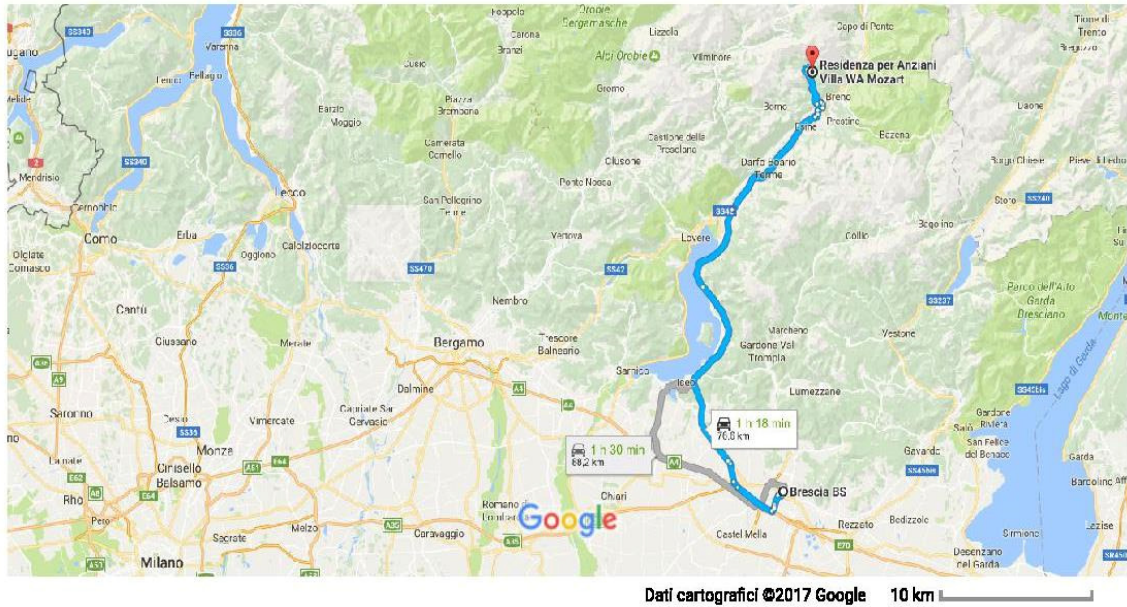
Giovedì dalle 09:00 alle 14:00

Sabato dalle 9:00 alle 12:00



ValleCamonicaSolidale

## COME RAGGIUNGERCI



4

### **IN AUTO**

Da Brescia SS 510 Brescia – Iseo – Edolo

Uscire per Borno e seguire le indicazioni per Borno, fino a quando non si trovano le indicazioni per Lozio.

Giunti nei pressi di Lozio, seguire le indicazioni per la frazione Sucinva.

### **IN TRENO**

Linea ferroviaria Brescia – Iseo – Edolo

Fermata di Pisogne, poi vedere paragrafo successivo.

### **IN BUS**

Linea Sabba da Malegno all'inizio di Sucinva (non arriva però in struttura bisogna un tragitto a piedi)

## **LA STRUTTURA**

La struttura residenziale è inserita nel suggestivo scenario della valle di Lozio, in un contesto circondato dalle montagne rocciose del Pizzo Camino, della Concarena, della cima Bacchetta e di altre meno conosciute ma pur sempre meritevoli.

Ha una capacità ricettiva di 43 posti letto a contratto e 4 posti accreditati/sollievo, distribuiti su 3 nuclei abitativi; sono presenti al primo e terzo piano un locale soggiorno-pranzo, una cucinetta di piano per il

**CARTA DEI SERVIZI R.S.A. – Revisione n. 11 del 16 gennaio 2024**

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Viale Alcide De Gasperi 23 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845

C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – email pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



ValleCamonicaSolidale

confezionamento delle colazioni ed un bagno attrezzato per l'effettuazione del bagno assistito. Nella sala soggiorno sono presenti comode poltrone. Ogni unità di degenza si compone di 2 posti letto con bagno attrezzato ed in ogni camera è installato un televisore. La struttura inoltre dispone di cucina interna, sala mensa-ristorante, locali parrucchiera, palestra, sala per attività di animazione-socializzazione, ampio salone multifunzionale, biblioteca, cappella.

E' altresì presente al piano primo il **nucleo protetto** dedicato a persone con diagnosi di demenza (Alzheimer, frontale, ecc.) deambulanti e/o affette da turbe del comportamento nonché a persone con diagnosi di demenza e manifestazioni comportamentali (wandering, aggressività).

### **POLITICA AZIENDALE**

VALLE CAMONICA SOLIDALE individua nel pieno soddisfacimento delle attese dell'ospite l'obiettivo prioritario della sua politica e ritiene indispensabile che i servizi erogati siano improntati alla massima efficienza e puntualità. Suo obiettivo è migliorarli continuamente, in quanto la qualità dei servizi forniti, ottenuta attraverso un impegno costante, è la chiave per il benessere degli ospiti e per raggiungere posizioni di eccellenza nel settore dei servizi agli anziani.

### **MISSION**

5

Gli obiettivi principali di Valle Camonica Solidale nella sua interessa possono essere così riassunti:

- ❖ operare una presa in carico globale dell'anziano e della persona fragile ed assicurare una risposta a 360 gradi ai bisogni espressi attraverso l'erogazione di diversi servizi. Tutto ciò in un'ottica di rete, vale a dire che ad ogni richiesta/bisogno si è in grado di dare una risposta sempre più appropriata anche attraverso l'integrazione con altri servizi territoriali;
- ❖ fornire risposte mirate attraverso la definizione di Progetti Assistenziali Individuali integrati, personalizzati e dinamici;
- ❖ stimolare la partecipazione ed il sostegno consapevole degli ospiti e delle loro famiglie;
- ❖ sostenere il mantenimento delle persone fragili presso il loro domicilio e ritardare quanto più possibile il loro inserimento residenziale;
- ❖ programmare costantemente percorsi formativi per il proprio personale al fine di sostenerne la motivazione ed aumentarne il livello delle competenze.

Pertanto, la gamma dei servizi offerti comprende:

- residenzialità continuativa e/o temporanea presso la R.S.A. di Lozio (BS);
- Residenza Sanitaria per Disabili (RSD), con capacità ricettiva di 16 posti letto rivolta a persone di età compresa fra i 18 ed i 65 anni avente sede a Pisogne (BS);

#### **CARTA DEI SERVIZI R.S.A. – Revisione n. 11 del 16 gennaio 2024**

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Viale Alcide De Gasperi 23 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845

C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – email pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



ValleCamonicaSolidale

- Hospice, con capacità ricettiva di 11 posti letto, avente sede a Pisogne (BS).

## **OBIETTIVI QUALITATIVI**

### ***MOTIVAZIONE ALLA VITA***

Ove possibile, riaffermare il ruolo sociale dell'anziano dandogli le opportunità adeguate affinché si senta rimotivato alla "voglia di vivere"; in particolare, le attività socializzanti (l'animazione) e riabilitative hanno questo scopo. Anche l'organizzazione di eventi quali feste, uscite sul territorio, e la possibilità data ai parenti di essere presenti in fasce orarie molto ampie mirano a raggiungere questo obiettivo.

E' fortemente presente inoltre l'integrazione con la vita del territorio, che si attua attraverso incontri programmati con scuole, associazioni e volontari.

### ***RISPETTO***

Le persone sono considerate portatrici di valori e risorse. Nel rispetto di tutte le opinioni, costituisce integrante della cultura degli operatori-accogliere la diversità come un valore aggiunto anche nella menomazione e nella sofferenza.

La qualità relazionale degli operatori, unica garanzia del rispetto nei confronti della persona, viene costantemente curata attraverso opportuna formazione e valutata costantemente.

### ***AMBIENTE FAMILIARE E CONFORTEVOLE***

Compatibilmente con gli spazi a disposizione, la cooperativa sociale VALLECAMONICA SOLIDALE si impegna ad assicurare agli ospiti le condizioni di accoglienza che consentano loro di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita conosciuto attraverso la possibilità di portare e tenere con sé alcuni piccoli oggetti personali. LA DIREZIONE DECLINA OGNI RESPONSABILITA' PER OGGETTI DI VALORE (DENARO, GIOIELLI, OROLOGI, TELEFONI CELLULARI, COMPUTER, ECC...) IN POSSESSO DEI PAZIENTI. Pertanto, si invitano i familiari a NON LASCIARE alcun oggetto di valore e denaro in struttura.

### ***MANTENIMENTO DELLE ABILITÀ RESIDUE***

Il servizio erogato tende ad assicurare all'ospite le cure e la riabilitazione necessaria per mantenere le abilità residue e, dove possibile, potenziarle. Il mantenimento delle abilità residue viene garantito attraverso la presa in carico della sua condizione e l'elaborazione ed il continuo aggiornamento di un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.).

**CARTA DEI SERVIZI R.S.A. – Revisione n. 11 del 16 gennaio 2024**

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Viale Alcide De Gasperi 23 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845  
C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – email pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



ValleCamonicaSolidale

### ***RAPPORTO COSTANTE CON I FAMILIARI***

La gestione tende a favorire costanti contatti con i familiari degli ospiti.

L'accesso alle parti comuni della Struttura è consentito tutti i giorni **dalle ore 10:00 alle ore 18:00**

Per comprensibili motivi di quiete e sicurezza, la Residenza rimane chiusa nelle restanti ore, fermo restando che il personale medico può concedere permessi speciali ai familiari degli ospiti in funzione a particolari condizioni ed esigenze. L'animatrice fa inoltre le videochiamate su richiesta dei famigliari.

### ***LA REALIZZAZIONE DEL POTENZIALE RESIDUO***

I programmi di animazione proposti hanno come obbiettivo la possibilità di conservare e realizzare le attitudini personali degli ospiti che devono trovare spazi per poter esprimere la propria emotività.

### ***IL CONTROLLO E LA TUTELA***

La cooperativa sociale VALLECAMONICA SOLIDALE ha attuato un sistema di verifica e monitoraggio sul proprio operato grazie ad un modello organizzativo che ha individuato per ogni settore un Responsabile.

### ***GARANZIA DELLA DIGNITÀ***

Sono state attivate procedure atte a consentire agli operatori di agire, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, nel rispetto della dignità dell'ospite.

Si è favorita, durante le fasi di formazione e di affiancamento dei nuovi operatori, la realizzazione di un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà atta a garantire il pieno rispetto della dignità umana.

### ***IL DIRITTO DI SCELTA***

Il diritto di scelta è garantito dalla diversificazione dei servizi erogati.

### ***RAPPORTO CON I FAMILIARI***

Particolare attenzione viene dedicata al rapporto con i familiari.

Il Direttore Generale, il Vicedirettore, il Coordinatore dei Servizi ed il Medico sono disponibili per incontri individuali, preferibilmente previo appuntamento.

## **ACCESSO ALLA STRUTTURA**

### **CRITERI**

La struttura è dedicata all'accoglienza di persone ultrasessantacinquenni non autosufficienti.

### **MODALITA' DI ACCOGLIENZA E CASE MANAGEMENT**

**CARTA DEI SERVIZI R.S.A. – Revisione n. 11 del 16 gennaio 2024**

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Viale Alcide De Gasperi 23 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845

C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – email pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



ValleCamonicaSolidale

E' attivato un servizio accoglienza rivolto agli ospiti, ai familiari e/o altri *caregivers*, finalizzato all'ascolto, all'aiuto ed all'orientamento della domanda.

Il primo colloquio, previsto in uno spazio fisico strutturato, riservato ed accessibile, assume quindi un significato molto importante soprattutto perché risponde a due diversi ordini di bisogno:

- bisogno espresso: quello che il familiare esprime nel richiedere informazioni relative ai servizi erogati dalla Struttura;
- bisogno inespresso: quello che il familiare non esprime ma che esplicita nel cercare conforto nell'operatore e che sta a sottintendere una necessità di essere ascoltati e supportati.

### **PRESENTAZIONE DOMANDA DI AMMISSIONE**

La domanda di ammissione, da compilare in ogni sua parte dall'utente o dal caregiver (famigliare/amministratore di sostegno/tutore), risulta composta dai seguenti documenti:

- 1) Domanda di ammissione;
- 2) scheda sanitaria;
- 3) scheda sociale;
- 4) modulo consenso privacy:

- "Privacy domanda caregiver R.S.A." (nel caso in cui l'utente NON sia in grado di compilare il modulo);

- "Privacy domanda utente R.S.A." (nel caso in cui l'utente sia in grado di compilare il modulo).

Tutta la documentazione è reperibile presso l'ufficio della struttura o sul sito internet <http://www.vallecamonicasolidale.it> – sezione “Documenti utili”.

La domanda di ammissione completa di allegati va presentata al nostro ufficio amministrativo o a mezzo e-mail [rsalozio@vallecamonicasolidale.it](mailto:rsalozio@vallecamonicasolidale.it) o via fax 0364/495007.

### **ASSEGNAZIONE PUNTEGGIO ED ISCRIZIONE NELLA LISTA D'ATTESA**

L'inserimento in graduatoria è effettuato sulla base del punteggio attribuito con la valutazione ricavata da più variabili di multidimensionalità socio-sanitaria, tempo d'attesa e residenza. L'iscrizione formale alle liste avviene dopo aver raccolto tutte le informazioni necessarie per l'assegnazione del punteggio.

Il punteggio totale si ottiene dalla somma di:

- 1) Punteggio clinico e funzionale, legato alle capacità funzionali dell'individuo e comorbilità (SOSIA);
- 2) Punteggio residenziale, legato alla provenienza dell'utente;

**CARTA DEI SERVIZI R.S.A. – Revisione n. 11 del 16 gennaio 2024**

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Viale Alcide De Gasperi 23 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845

C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – email pec: [vallecamonicasolidale@pec.it](mailto:vallecamonicasolidale@pec.it) email: [info@vallecamonicasolidale.it](mailto:info@vallecamonicasolidale.it)





ValleCamonicaSolidale

- 3) Punteggio legato all'anzianità di iscrizione alla lista, a partire dalla data di formulazione della richiesta.

## PUNTEGGI

- 1) Punteggio clinico e funzionale

La valutazione inizia con l'assegnazione della classe SOSIA, effettuata dal Direttore Sanitario della struttura sulla base delle informazioni contenute nella scheda sanitaria.

Vengono poi attribuiti da 1 a 20 punti in considerazione della classe SOSIA assegnata:

<b>Classe 1</b>	<b>Punti 20</b>
<b>Classe 2</b>	<b>Punti 15</b>
<b>Classe 3</b>	<b>Punti 12</b>
<b>Classe 4</b>	<b>Punti 12</b>
<b>Classe 5</b>	<b>Punti 7</b>
<b>Classe 6</b>	<b>Punti 7</b>
<b>Classe 7</b>	<b>Punti 1</b>
<b>Classe 8</b>	<b>Punti 1</b>

9

- 2) Punteggio residenziale

Vengono attribuiti **15 punti** per i Residenti nel Comune di Lozio, **10 punti** per i residenti in Val Camonica e **5 punti** per coloro che vengono indicati dal comune di Brescia, in forza di apposita convenzione.

- 3) Anzianità di lista

Vengono dati **2 punti** per ogni mese effettivo di permanenza in lista.

## INGRESSO

Quando si libera un posto letto il personale amministrativo, tenuto conto della variabile uomo o da donna, a contratto o sollievo, verificata la lista d'attesa contatta il primo candidato; se questo non è interessato, si procede con i nominativi successivi.

Resta inteso che una volta saturati i posti a contratto si procederà ad occupare i posti accreditati (che mantengono il proprio medico di base e dovranno garantire la fornitura dei propri farmaci)

Con candidati a parità di punteggio verrà data priorità ai residenti a Lozio/Valcamonica/Provincia Brescia oppure si terrà conto della storicità nella presentazione della domanda.

## AGGIORNAMENTO LISTA

**CARTA DEI SERVIZI R.S.A. – Revisione n. 11 del 16 gennaio 2024**

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Viale Alcide De Gasperi 23 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845

C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – email pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



La lista d'attesa, gestita dal personale amministrativo, viene aggiornata mensilmente dallo stesso che contatta il richiedente, raccogliendo innanzitutto il rinnovo o meno dell'interesse a permanere in lista d'attesa; vengono raccolte anche informazioni su eventuale ricovero ospedaliero o ingresso in altre strutture e se trascorsi **sei mesi** dalla presentazione della domanda di ammissione viene richiesto un aggiornamento della scheda sanitaria. Contestualmente il personale amministrativo si occupa di aggiornare tutti i punteggi della lista, utili alla corretta gestione delle priorità.

### ***VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA***

E' possibile richiedere una visita guidata alla struttura propedeutica all'ingresso/domanda di ingresso, previo appuntamento e nel rispetto delle normative Covid-19.

### **CONTRATTO D'INGRESSO**

All'atto di ingresso l'ospite o la famiglia deve provvedere alla stipula del contratto di ingresso presso l'ufficio amministrativo. Chiunque richieda l'ingresso in R.S.A. si impegna anche a provvedere ed a rispondere personalmente al pagamento della retta giornaliera attuale e futura stabilita dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente ed alla rifusione delle spese extra eventualmente sopportate per conto dell'assistito. Si obbliga, di conseguenza, ad effettuare il pagamento mensile della retta dovuta e ad accettare, tra le altre, le seguenti condizioni:

- le fatture di retta verranno emesse in via anticipata all'inizio di ogni mese e gli obbligati dovranno provvedere al pagamento entro il quindicesimo giorno del mese fatturato;
- in caso di ricoveri ospedalieri, trasferite presso il proprio domicilio o verso qualsiasi altra destinazione, all'ospite verrà garantito il mantenimento del posto letto, senza nessuna decurtazione dalla retta stabilita;
- in caso di dimissioni volontarie (si considera il giorno effettivo di uscita) o di decesso avvenuti oltre il ventesimo giorno del mese in corso, la retta pagata anticipatamente non sarà restituita;
- nel caso invece di decesso avvenuto entro il ventesimo giorno (compreso) del mese in corso, la retta pagata terrà conto dei giorni di ricovero sino alla data di dimissione con l'aggiunta di una franchigia fissa pari a tre giorni. In ogni caso, i primi due mesi si pagano per intero;
- l'ospite, o chi ne fa le veci, che desidera lasciare definitivamente la struttura, deve farne dichiarazione scritta e presentarla al Direttore Generale con almeno 20 giorni di preavviso, ad esclusione dei trasferimenti ad altre residenze sanitarie per i quali il preavviso dovrà essere di giorni 5 (tutti i giorni di preavviso verranno comunque conteggiati in fattura anche se la dimissione è anticipata);
- l'ingresso comporta il versamento di un deposito cauzionale pari ad una retta mensile.



ValleCamonicaSolidale

## RETTA MENSILE

La retta è deliberata annualmente dal C.D.A ed è comprensiva di tutti i servizi sopra citati. L'attuale retta giornaliera è pari ad € 57,00 oltre I.V.A. al 5 % per i pazienti a contratto mentre per i posti accreditati la retta giornaliera è pari ad € 62,00 oltre I.V.A. al 5 %.

### CERTIFICAZIONE RETTA AI FINI FISCALI

Gli importi pagati per la retta della R.S.A. sono fiscalmente detraibili dal reddito imponibile della famiglia che se ne fa carico; la Cooperativa si impegna a rilasciare annualmente l'apposita dichiarazione contenente l'importo pagato per rette R.S.A.. La consegna di detta dichiarazione alla famiglia avviene in tempistiche compatibili con le scadenze fiscali.

### SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

#### SERVIZI SANITARI

Il soddisfacimento dei bisogni sanitari viene garantito mediante erogazione di prestazioni sanitarie di base e specialistiche (assistenza medica e infermieristica, medicazioni, rilievo parametri vitali, controllo parametri biologici, somministrazione terapie, attività riabilitativa...).

Nella struttura i medici sono presenti tutti i giorni feriali ed è inoltre garantito il servizio di guardia medica nelle fasce orarie notturne e festive.

Il **Direttore sanitario** può avvalersi anche di consulenze specialistiche ricorrendo, con specifica prescrizione individuale, al Servizio Sanitario Nazionale.

I costi di eventuali visite effettuate su specifica richiesta dei familiari sono a carico del richiedente.

Agli ospiti è assicurata sia la fornitura dei farmaci, sia la fornitura di presidi di incontinenza.

Il **Coordinatore dei servizi**, disponibile per colloqui preferibilmente su appuntamento. L'ufficio del coordinatore è posto al 2° piano.

I **medici** sono a disposizione per colloqui, preferibilmente su appuntamento, presso l'ufficio della Direzione Sanitaria posto al 2° piano.

L'**infermiere** è presente in struttura nell'arco delle 24 ore.

I **fisioterapisti** presenti in struttura dal lunedì al venerdì svolgono la loro attività sia in palestra sia nei diversi nuclei abitativi, secondo le indicazioni del Direttore sanitario e del progetto individualizzato dell'ospite.

Le **animatrici** svolgono la loro attività sia nei locali di animazione posti al piano terra, sia con attività specifiche programmate giornalmente all'interno dei diversi nuclei abitativi.

Alcune attività vengono svolte con il coinvolgimento di volontari.



ValleCamonicaSolidale

## SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

In ogni nucleo abitativo è presente nell'arco delle 24 ore personale **ASA** che si occupa di assistenza, cura e igiene dell'ospite, aiuto nella deambulazione e nella mobilitazione, aiuto nell'alimentazione, gestione del bagno assistito. Tutto secondo le indicazioni previste dal progetto di assistenza individualizzato e secondo protocolli e procedure definite.

## SERVIZIO ALBERGHIERO

Presso la residenza è attivo un servizio ristorazione con pasti preparati direttamente dalla cucina.

E' stato predisposto un menù internale ed estivo che varia a seconda delle stagioni e ruota su quattro settimane: è sottoposto a periodiche verifiche per valutarne la qualità e la quantità ed il gradimento da parte degli ospiti. Il menù tipo invernale ed estivo risulta essere il seguente:



## **MENU' INVERNALE SETTIMANALE 1° Settimana**

		PRIMI	SECONDI	CONTORNO
LUNEDI	PRANZO	TAGLIATELLE AL POMODORO	SCALOPPE	Verdura Cotta
		MINISTRINA	BASTONCINI	Verdura Cruda <sup>12</sup>
	CENA	MINISTRA DI VERDURA	AFFETTATO	Verdura Cotta
		MINISTRINA	FORMAGGI MISTI	Verdura Cruda

MARTEDI	PRANZO	PASTA ALLA CARBONARA	SPEZZATINO	Verdura Cotta
		PASTA IN BIANCO	COSCE DI POLLO	Verdura Cruda
	CENA	CREMA DI ZUCCA	SALAME	Verdura Cotta
		MINISTRA	FORMAGGI MISTI	Verdura Cruda

MERCOLEDI	PRANZO	PASTA AL RAGU'	MANZO LESSO	Verdura Cotta
		PASTA IN BIANCO	SALAMELLE	Verdura Cruda
	CENA	ZUPPA D'ORZO	MORTADELLA	Verdura Cotta
		MINISTRINA	FORMAGGI MISTI	Verdura Cruda

**CARTA DEI SERVIZI R.S.A. – Revisione n. 11 del 16 gennaio 2024**

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Viale Alcide De Gasperi 23 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845  
C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – email pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



ValleCamonicaSolidale

GIOVEDÌ	PRANZO	RISOTTO ALLA MILANESE	VITELLO ARROSTO	Verdura Cotta
		MINISTRINA	INVOLTINI DI PROSCIUTTO	Verdura Cruda
	CENA	MINISTRA DI LEGUMI	BRESAOLA	Verdura Cotta
		MINISTRINA	FORMAGGI MISTI	Verdura Cruda

VENERDÌ	PRANZO	PASTA AI 4 FORMAGGI	FRITTATA	Verdura Cotta
		PASTA IN BIANCO	PETTO DI POLLO DORATO	Verdura Cruda
	CENA	MINISTRA DI PORRI	TONNO E UOVA	Verdura Cotta
		MINISTRINA	FORMAGGI MISTI	Verdura Cruda

SABATO	PRANZO	RISOTTO AI FUNGHI	POLPETTONE	Verdura Cotta
		MINISTRA	POLENTA E ZOLA	Verdura Cruda <sup>13</sup>
	CENA	PASSATO DI VERDURE	AFFETTATO	Verdura Cotta
		MINISTRINA	FORMAGGI MISTI	Verdura Cruda

DOMENICA	PRANZO	LASAGNE	TACCHINO	Verdura Cotta
		MINISTRINA	VITELLO TONNATO	Verdura Cruda
	CENA	TORTELLINI	PROSCIUTTO COTTO	Verdura Cotta
		MINISTRINA	FORMAGGI MISTI	Verdura Cruda

**CARTA DEI SERVIZI R.S.A. – Revisione n. 11 del 16 gennaio 2024**

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Viale Alcide De Gasperi 23 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845

C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – email pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



ValleCamonicaSolidale



## MENU' ESTIVO SETTIMANALE 1° Settimana

		PRIMI	SECONDI	CONTORNO
LUNEDI	PRANZO	INSALATA DI RISO	SCALOPPE	Verdura Cotta
		MINISTRINA	BASTONCINI	Verdura Cruda
	CENA	MINISTRA DI VERDURA	AFFETTATO	Verdura Cotta
		MINISTRINA	FORMAGGI MISTI	Verdura Cruda

MARTEDI	PRANZO	PASTA ALLA CARBONARA	SPEZZATINO	Verdura Cotta 14
		PASTA IN BIANCO	COSCE DI POLLO	Verdura Cruda
	CENA	CREMA DI ZUCCA	SALAME	Verdura Cotta
		MINISTRA	FORMAGGI MISTI	Verdura Cruda

MERCOLEDI	PRANZO	PASTA AL RAGU'	MANZO LESSO	Verdura Cotta
		PASTA IN BIANCO	SALAMELLE	Verdura Cruda
	CENA	PASSATO	MORTADELLA	Verdura Cotta
		MINISTRINA	FORMAGGI MISTI	Verdura Cruda

GIOVEDI	PRANZO	RISOTTO ALLA MILANESE	VITELLO ARROSTO	Verdura Cotta
		MINISTRINA	INVOLTINI DI PROSCIUTTO	Verdura Cruda
	CENA	MINISTRA DI LEGUMI	BRESAOLA	Verdura Cotta
		MINISTRINA	FORMAGGI MISTI	Verdura Cruda

**CARTA DEI SERVIZI R.S.A. – Revisione n. 11 del 16 gennaio 2024**

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Viale Alcide De Gasperi 23 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845

C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – email pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



ValleCamonicaSolidale

VENERDI	PRANZO	PASTA AI 4 FORMAGGI	FRITTATA	Verdura Cotta
		PASTA IN BIANCO	PETTO DI POLLO DORATO	Verdura Cruda
	CENA	RISO E PORRI	AFFETTATO	Verdura Cotta
		MINISTRINA	FORMAGGI MISTI	Verdura Cruda

SABATO	PRANZO	RISOTTO AI FUNGHI	POLPETTONE	Verdura Cotta
		PASTA AL BURRO	MERLUZZO	Verdura Cruda
	CENA	ZUPPA D'ORZO	PROSCIUTTO CRUDO	Verdura Cotta
		MINISTRINA	FORMAGGI MISTI	Verdura Cruda

DOMENICA	PRANZO	LASAGNE	TACCHINO	Verdura Cotta
		MINISTRINA	VITELLO TONNATO	Verdura Cruda
	CENA	TORTELLINI	PROSCIUTTO COTTO	Verdura Cotta
		MINISTRINA	FORMAGGI MISTI	Verdura Cruda

### SERVIZIO LAVANDERIA

La residenza si avvale di un servizio di lavanderia esterna per tutta la biancheria piana ed interna per gli indumenti personali degli ospiti. Ciascun ospite deve essere dotato all'ingresso di un corredo personale come da elenco fornito; ogni capo verrà contrassegnato con un numero diverso per ogni ospite.

### SERVIZIO PARRUCCHIERE/BARBIERE

Questi servizi sono disponibili con cadenza quindicinale. E' garantita una prestazione gratuita al mese per taglio e piega, per le restanti (es: tinta) il servizio è a pagamento.

**CARTA DEI SERVIZI R.S.A. – Revisione n. 11 del 16 gennaio 2024**

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Viale Alcide De Gasperi 23 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845

C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – email pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



ValleCamonicaSolidale

### SERVIZIO RELIGIOSO

E' prevista periodicamente la celebrazione di una messa presso la cappella della struttura, sita al piano terra.

### SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Presso la R.S.A. è presente il personale amministrativo nei seguenti orari:

Martedì dalle 9:00 alle 14:00

Giovedì dalle 9:00 alle 14:00

Sabato dalle 9:00 alle 12:00

### ALTRI SERVIZI

Giornalmente la corrispondenza viene raccolta nell'ufficio amministrativo e distribuita ai destinatari o ai loro referenti garantendone la riservatezza.

La Direzione ha messo a disposizione libri.

In tutti i nuclei abitativi e nelle zone dedicate alla socializzazione sono collocati dei televisori, così come all'interno di ogni camera.

### **SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA**

#### SERVIZIO DI ESTETICA CURATIVA MANICURE/PEDICURE

Il servizio è garantito su richiesta dell'utente ed il costo rimane a carico dello stesso.

#### SERVIZIO TRASPORTI

Per necessità di visite presso reparti ospedalieri, commissioni accertamento invalidità civile e/o altro, in caso di impossibilità della famiglia a farsene carico, è possibile richiedere l'attivazione del servizio di trasporto rivolgendosi all'amministrazione. Il costo del trasporto, che viene fornito da Associazioni esterne, verrà addebitato all'ospite, secondo il seguente listino. Invece le uscite educative e di animazione sono a carico della struttura.

### **LISTINO PREZZI TRASPORTI A/R LOZIO**

<b>DESTINAZIONE</b>	<b>TARIFFA</b>	<b>SERVIZIO</b>
ESINE (OSPEDALE)	€ 80,00	A/R + attesa 1 ora
DARFO	€ 80,00	A/R + attesa 1 ora
BRENO	€ 80,00	A/R + attesa 1 ora
LOVERE	€ 120,00	A/R + attesa 1 ora

**CARTA DEI SERVIZI R.S.A. – Revisione n. 11 del 16 gennaio 2024**

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Viale Alcide De Gasperi 23 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845  
C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – email pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it





ValleCamonicaSolidale

EDOLO (OSPEDALE)	€ 120,00	A/R + attesa 1 ora
ISEO (OSPEDALE)	€ 130,00	A/R + attesa 1 ora
OME (OSPEDALE)	€ 180,00	A/R + attesa 1 ora
BRESCIA	€ 230,00	A/R + attesa 1 ora
BERGAMO (OSPEDALE)	€ 230,00	A/R + attesa 1 ora
TREVIGLIO (OSPEDALE)	€ 230,00	A/R + attesa 1 ora
MILANO	€ 300,00	A/R + attesa 1 ora

Tutte le tariffe sono da intendersi oltre diritto di chiamata € 10,00 ed IVA di legge al 5%.

Infermiere (se richiesto) € 25,00

**Oltre l'ora di attesa verrà applicata una maggiorazione di € 24,00 ogni ora o sua frazione**

### SERVIZIO BAR

Il servizio bar, fornito mediante distributori automatici, è a disposizione degli ospiti, dei loro familiari e dei visitatori. Le apposite macchine distributrici poste al secondo piano sono a pagamento e non sono di proprietà dell'Ente. L'ampia sala arredata e l'area esterna permettono di vivere momenti di socializzazione.

### FUMO

E' assolutamente vietato, per tutti, fumare all'interno dei locali; per i fumatori sono state predisposte aree specifiche.

### **GIORNATA TIPO DELL'OSPITE**

dalle 07.05 alle 09.20	sveglia ed igiene personale
dalle 08.45 alle 09.20	colazione
dalle 09.20 alle 11.30	attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione, s.mesa
dalle 12.00 alle 12.50	pranzo
dalle 13.00 alle 14.00	riposo pomeridiano
dalle 14.30 alle 18.00	ripresa attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione, merenda
dalle 18.30 alle 19.30	cena

#### **CARTA DEI SERVIZI R.S.A. – Revisione n. 11 del 16 gennaio 2024**

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Viale Alcide De Gasperi 23 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845  
C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – email pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



ValleCamonicaSolidale

dalle 19.40

igiene dell'ospite e messa a letto.

Gli orari di alcune attività possono subire modifiche in relazione ai programmi di reparto ed alle esigenze individuali degli ospiti.

### **IL FASCICOLO OSPITE**

Per ogni ospite viene aperta una cartella clinica nella quale vengono archiviati tutti i documenti sanitari prodotti nel corso della presenza presso la residenza. L'area socio assistenziale rileva il bisogno di assistenza attraverso l'osservazione e la compilazione di scale di valutazione validate scientificamente, inserite nella cartella sociale. Gli animatori, infine, pianificano la propria attività dopo aver raccolto i dati relativi alla vita e alla storia degli ospiti. Sia la cartella clinica che la cartella sociale sono gestite in maniera informatica; ciò permette un monitoraggio continuo ed un'assistenza immediata e calibrata sulle esigenze del singolo ospite.

### **IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (P.A.I.) E L'EQUIPE**

Per ogni ospite è prevista la stesura di un Piano di Assistenza Individuale che viene predisposto dall'équipe multidisciplinare di Nucleo e prevede, oltre alla fase di elaborazione e realizzazione, momenti di verifica sugli obiettivi prefissati. L'équipe multidisciplinare è composta dalle seguenti figure a valenza sanitaria e socio assistenziale che operano in modo integrato per la salute ed il benessere degli ospiti: medico, infermiere, fisioterapista, animatore e ASA. L'équipe si riunisce periodicamente per verificare i risultati e rivalutare gli obiettivi. Il medico è responsabile del piano di cura ed assistenza elaborato. Ogni operatore è responsabile per la parte di propria competenza. La stesura e la verifica dei PAI prevede il coinvolgimento anche dei famigliari.

18

### **RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE**

La famiglia dell'ospite ovvero il suo rappresentante legale può in qualsiasi momento chiedere per scritto la documentazione sanitaria e non. Il personale amministrativo, verificata la legittimazione del richiedente ad ottenere quanto chiesto, rilascia copia dei documenti richiesti nel più breve tempo possibile (generalmente nell'arco di qualche giorno). I costi per il rilascio della detta documentazione ammontano ad € 50,00 per ogni anno o frazione di esso, oltre IVA al 22%.

### **GESTIONE DATI E TUTELA DELLA PRIVACY**

La Direzione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed alla tutela dell'identità personale. I documenti presentati dall'ospite al momento della richiesta di accoglienza ed in seguito, durante la sua permanenza, vengono conservati in apposita cartella individuale secondo le procedure

**CARTA DEI SERVIZI R.S.A. – Revisione n. 11 del 16 gennaio 2024**

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Viale Alcide De Gasperi 23 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845

C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – email pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



ValleCamonicaSolidale

elaborate. Nell'attività di tutela viene pertanto assicurato il rispetto della Legge n. 196 del 30/06/2003, nonché del GDPR 679/2016.

### **RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI**

Per facilitare il riconoscimento degli operatori all'interno della struttura, gli stessi appongono alla divisa il cartellino di riconoscimento recanti nome e cognome di ogni operatore; Le divise seguono la logica del codice colore per diversificare le varie figure che operano all'interno della struttura.

### **GESTIONE DEI TRASFERIMENTI**

In caso di trasferimenti vengono messi a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'utente inserito nella struttura. Per eventuali **trasferimenti interni**, l'ospite viene informato dal coordinatore che provvede a contattare anche il familiare per aggiornarlo delle ragioni che generano la necessità di trasferimento. In caso di **trasferimento per dimissione** il direttore sanitario o, in sua assenza, il medico provvede alla stesura della lettera di dimissione, contenente i dati sanitari salienti, le scale di valutazione, il foglio di terapia ed ogni informazione clinica utile alla continuità clinico assistenziale. In caso di **trasferimento temporaneo per ricovero ospedaliero**, in urgenza o programmato, l'infermiere in turno, provvede a preparare il fascicolo informativo dell'ospite contenente i dati sanitari salienti, la terapia in atto, gli ultimi parametri vitali rilevati e a comunicare ogni informazione clinica utile alla presa in carico dell'utente. Si provvede inoltre ad informare il caregiver di riferimento.

19

### **GESTIONE DELLE DIMISSIONI**

La dimissione di un ospite può avvenire perché:

- richiesta dall'ospite o suo delegato in qualunque momento e per qualsiasi motivo;
- disposta per motivi disciplinari a norma del regolamento ospiti;
- a seguito del decesso dell'ospite

### **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E RECLAMI**

Il Direttore raccoglie eventuali reclami o suggerimenti. Su appuntamento, è a disposizione per rispondere ad ogni quesito o problema. Nella sala reception, posta al primo piano, è collocata una cassetta per riporre, anche in modo anonimo, reclami o suggerimenti anche tramite il questionario di soddisfazione allegato al presente documento (allegato 1).

I tempi di risposta alle richieste o ai reclami e delle eventuali procedure di correzione possono variare a seconda del problema evidenziato; in ogni caso gli stessi non superano la durata di 15 giorni.

**CARTA DEI SERVIZI R.S.A. – Revisione n. 11 del 16 gennaio 2024**

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Viale Alcide De Gasperi 23 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845

C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – email pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



ValleCamonicaSolidale

## VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEGLI OPERATORI

La Direzione stabilisce ogni anno degli obiettivi di miglioramento, nel quale l'ospite ed i suoi bisogni assumono una reale centralità rispetto a tutta l'organizzazione del servizio.

Per monitorare l'andamento del servizio ed il conseguimento degli obiettivi proposti, viene distribuito con cadenza annuale (in genere verso la fine dell'anno) ad ospiti/familiari/operatori un questionario di gradimento da compilare in forma anonima (c.d. "customer"), comprendente domande di natura socio-sanitaria, da imbucare presso l'apposita cassetta posta in struttura.

All'inizio di ogni nuovo anno tutti i questionari pervenuti vengono analizzati ed i dati riportati vengono raggruppati al fine di analizzare l'andamento della gestione, valutare i punti di forza ma soprattutto i punti di debolezza sui quali aggiustare il tiro nel nuovo anno.

Il questionario anonimo è lo strumento più completo per coinvolgere tutti gli utenti/operatori in modo semplice ed efficace ma è altresì possibile presentare in qualsiasi momento reclami o apprezzamenti compilando la scheda disponibile in struttura, da imbucare sempre nell'apposita cassetta.

Ogni singola segnalazione pervenuta viene analizzata e gestita nel termine di un mese.

20

Nel processo di programmazione-attuazione-valutazione-miglioramento, il personale socio-sanitario è costantemente coinvolto in sede di riunione d'equipe multidisciplinare, la quale risulta essere lo strumento principe ovverosia la sede ideale per la condivisione continua di obiettivi e proposte di modifica/miglioramento, anche sulla base dei risultati delle relazioni riportanti i risultati raccolti con i questionari.

### DIRITTI FONDAMENTALI DEGLI UTENTI

Valle Camonica Solidale accoglie e fa proprio il protocollo proposto a livello nazionale dal tribunale per i Diritti del malato e responsabilmente si attiva, con i mezzi a sua disposizione e nei limiti delle sue risorse e dei suoi compiti istituzionali, per rimuovere prassi e comportamenti che ostacolano l'esercizio di questi diritti.

**Sono riconosciuti agli utenti i seguenti diritti fondamentali irrinunciabili:**

**1) DIRITTO A MISURE PREVENTIVE.** Ogni individuo ha dunque diritto a ricevere servizi appropriati a prevenire la malattia, e per rendere efficace tale diritto i servizi sanitari nazionali devono informare maggiormente i propri utenti.

**CARTA DEI SERVIZI R.S.A. – Revisione n. 11 del 16 gennaio 2024**

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Viale Alcide De Gasperi 23 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845

C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – email pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



- 2) DIRITTO ALL'ACCESSO.** Ogni individuo ha diritto di accedere alle prestazioni sanitarie che il suo stato di salute richiede, senza discriminazione alcuna, dovuta ad esempio, al luogo di residenza o alla propria disponibilità economica.
- 3) DIRITTO ALL'INFORMAZIONE.** Ogni paziente ha il diritto di accedere alle informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari nonché la ricerca scientifica, l'assistenza farmaceutica e l'innovazione tecnologica.
- 4) DIRITTO AL CONSENSO.** Ciascun malato ha diritto a partecipare attivamente, dopo aver ricevuto esaurienti informazioni, alle decisioni che riguardano la sua salute.
- 5) DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA.** Ogni paziente adeguatamente informato ha diritto di scegliere gli esami diagnostici e le terapie a cui sottoporsi.
- 6) DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITA'.** Tutti i dati e le informazioni relative allo stato di salute di una persona devono essere considerate private e vanno adeguatamente protette.
- 7) DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI.** I trattamenti sanitari devono essere erogati in tempi veloci e predeterminati, secondo il grado di urgenza del caso.
- 8) DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITA'.** Le strutture sanitarie sono tenute ad erogare soddisfacenti prestazioni, secondo prefissati standard di qualità.
- 9) DIRITTO ALLA SICUREZZA.** I dispositivi sanitari utilizzati devono essere in buono stato ed oggetto di periodica manutenzione e controlli ed il personale sanitario deve essere formato in modo appropriato per poterli utilizzare.
- 10) DIRITTO ALL'INNOVAZIONE.** I servizi sanitari devono sostenere e promuovere la ricerca in campo biomedico.
- 11) DIRITTO AD EVITARE LE SOFFERENZE ED IL DOLORE NON NECESSARI.** Ad esempio fornendo cure palliative.
- 12) DIRITTO AD UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO.** Ogni malato ha diritto a ricevere prestazioni il più possibile adatte alle esigenze personali.
- 13) DIRITTO AL RECLAMO.** In caso di violazione dei propri diritti, il paziente deve essere messo a conoscenza delle modalità per formalizzare reclamo.
- 14) DIRITTO AL RISARCIMENTO.** Chi ha patito un danno fisico, morale o psicologico, causato da un trattamento sanitario, ha diritto ad essere risarcito in tempi ragionevolmente brevi.



ValleCamonicaSolidale

## **PROTEZIONE GIURIDICA**

La Legge n. 6 del 9 gennaio 2004 ha introdotto la seguente forma di Tutela della persona fragile: “La persona che, per effetto di una infermità ovvero 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”. Pertanto, nel caso un ospite si trovi in una di queste condizioni, le famiglie sono invitate a rivolgersi al più vicino ufficio di protezione giuridica, istituito presso le ASST, per la valutazione del caso personale e l’attuazione di eventuali procedure di nomina. L’ufficio amministrativo e tutto il personale medico della RSA rimangono a completa disposizione per qualsiasi chiarimento o necessità in merito.



ValleCamonicaSolidale

## MODULO RECLAMI/ENCOMI/SUGGERIMENTI ( allegato 1)

### RECLAMI

---

---

---

---

### ENCOMI

---

---

---

---

23

### SUGGERIMENTI

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

**CARTA DEI SERVIZI R.S.A. – Revisione n. 11 del 16 gennaio 2024**

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Viale Alcide De Gasperi 23 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845

C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – email pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



ValleCamonicaSolidale

**QUESTIONARIO PER FAMIGLIARI/OSPITI IN MERITO ALLA VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI  
RSA/RSD (allegato 2)**

Gentile Signora/e,

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande che riguardano il suo personale grado di soddisfazione circa l'ambiente, le prestazioni ed i servizi che il Suo parente riceve presso la nostra struttura.

**Il questionario (frutto della collaborazione tra C.D.A. e direzione) rappresenta un utile strumento di monitoraggio e verifica** rispetto alla tutela dei diritti dei nostri ospiti.

La ringraziamo anticipatamente per la collaborazione e per la franchezza dei giudizi positivi o negativi che vorrà esprimere.

**STRUTTURA**

RSA "Villa Mozart" di Lozio

RSD "L'Abbraccio" di Pisogne

**1) In che piano è ospitato il Suo parente? (solo per Residenza Sanitaria Anziani)**

1°

2°

3°

**2) Il Suo parente nel complesso come si trova in struttura?**

ottimamente

bene

discretamente

male

**3) Come valuta il livello di disponibilità/professionalità dei medici?**

ottimo

buono

sufficiente

insufficiente

**4) Come valuta il livello di disponibilità/professionalità degli infermieri?**

ottimo

buono

sufficiente

insufficiente

**5) Come valuta il livello di disponibilità/professionalità dei fisioterapisti?**

ottimo

buono

sufficiente

insufficiente

**6) Come valuta le attività di animazione: giochi, attività occupazionale, lavori di gruppo feste, incontri con i bambini e ragazzi delle scuole?**

ottimo

buono

sufficiente

insufficiente

**7) Come valuta il livello di disponibilità/professionalità del personale ausiliario?**

ottimo

buono

sufficiente

insufficiente

**CARTA DEI SERVIZI R.S.A. – Revisione n. 11 del 16 gennaio 2024**

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Viale Alcide De Gasperi 23 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845

C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – email pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it





ValleCamonicaSolidale

**8) Come valuta il livello di cura dell'igiene personale?**

**Toilette, bagno:**

ottimo     buono     sufficiente     insufficiente

**Cambio della biancheria intima prestata dal personale di assistenza:**

ottimo     buono     sufficiente     insufficiente

**9) Come valuta il livello di pulizia degli ambienti:**

**a. Camera, servizi igienici:**

ottimo     buono     sufficiente     insufficiente

**b. Biancheria da letto:**

ottimo     buono     sufficiente     insufficiente

**10) Come considera il grado di adeguatezza:**

**a. del letto e degli arredi:**

ottimo     buono     sufficiente     insufficiente

**b. della temperatura degli ambienti:**

ottimo     buono     sufficiente     insufficiente

**11) Come giudica il servizio di alimentazione -idratazione?**

**a. qualità del vitto;**

ottimo     buono     sufficiente     insufficiente

**b. quantità e varietà.**

ottimo     buono     sufficiente     insufficiente

**12) Come giudica la qualità del servizio lavanderia?**

**CARTA DEI SERVIZI R.S.A. – Revisione n. 11 del 16 gennaio 2024**

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Viale Alcide De Gasperi 23 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845  
C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – email pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



ValleCamonicaSolidale

ottimo     buono     sufficiente     insufficiente

**13) Come valuta la disponibilità/qualità del servizio parrucchiera/barbiere?**

ottimo     buono     sufficiente     insufficiente

**14) Come valuta la disponibilità/qualità del servizio trasporti?**

ottimo     buono     sufficiente     insufficiente

**15) Come valuta la disponibilità/qualità del rapporto con gli uffici amministrativi? (pratiche di ricovero, rapporti economici, disbrigo pratiche amministrative...)**

ottimo     buono     sufficiente     insufficiente

**16) Come valuta la disponibilità di spazi all'interno della struttura e la flessibilità degli orari per incontrare  
parenti ed amici?**

ottimo     buono     sufficiente     insufficiente

**17) Come considera la possibilità di uscire dalla struttura per brevi periodi: pranzo domenicale, fine settimana, gite?**

ottimo     buono     sufficiente     insufficiente

**18) In quale misura le cure ricevute in struttura hanno migliorato la qualità di vita del Suo parente?**

ottimo     buono     sufficiente     insufficiente

**Commento Generale**

---

**Compilato da:**     familiare

ospite

Data di compilazione \_\_\_\_\_

**CARTA DEI SERVIZI R.S.A. – Revisione n. 11 del 16 gennaio 2024**

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Viale Alcide De Gasperi 23 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845

C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – email pec: vallecamonicasolidale@pec.it    email: info@vallecamonicasolidale.it