



# FONDAZIONI RIUNITE DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE - ETS

*Residenze Sanitario-Assistenziali  
Centro Diurno Integrato - Servizi per anziani*



**UCP-DOM  
(UNITA' CURE PALLIATIVE DOMICILIARI)**



# FONDAZIONI RIUNITE DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE - ETS

*Residenze Sanitario-Assistenziali  
Centro Diurno Integrato - Servizi per anziani*

Gentile Signora, Egregio Signore,

“GRAZIE” per aver scelto la Fondazioni Riunite della Bassa Bresciana Occidentale ETS e per averci permesso di entrare nella Sua casa, dove Lei potrà usufruire delle prestazioni e dei Servizi da noi erogati con qualità, trasparenza, riservatezza e tempestività.

E' questo un servizio che la Fondazione, condividendo gli obiettivi di flessibilità, apertura e protezione indicati da Regione Lombardia, svolge per tutelare l'anziano e le persone fragili anche al loro domicilio, rispondendo con maggior cognizione alle necessità anche delle loro famiglie. Confidiamo, quindi, nella partecipazione di tutte le persone coinvolte mediante suggerimenti utili, graditi e richiesti, per poter dare risposte sempre più adeguate ai bisogni di cura.

La promessa, da parte nostra, è garantire la professionalità degli operatori sollecitandoli a cogliere i problemi e ricercando le risposte più adeguate con empatia, sensibilità e impegno, presupposti necessari perché si realizzino cure adeguate, sollievo di molte sofferenze e benessere del Malato e dei suoi familiari.

La Carta dei Servizi vuole essere una risposta alle Sue necessità di informazioni chiare e complete e rappresenta un documento importante e significativo, che raggruppa in sé tutti gli scopi e i principi che orientano e guidano il Servizio di Assistenza Domiciliare erogato dalla Fondazioni Riunite della Bassa Bresciana Occidentale.

La Fondazione, attraverso la Carta dei Servizi, vuole informare tutte le Persone che operano o che hanno dei rapporti con essa, circa gli obiettivi generali e specifici che si è prefissata di raggiungere:

- miglioramento della qualità di vita delle Persone e delle loro famiglie,
- realizzazione di un modello organizzativo aziendale avanzato ed integrato,
- monitoraggio costante dei risultati per ricavarne indicazioni di programmazione e per il governo della qualità dei processi,
- costruzione di un rapporto privilegiato con il Malato e la sua famiglia,
- ottimizzazione dei Servizi prestati con il coinvolgimento e la partecipazione delle Strutture Sociali Comunali, le Associazioni di Volontariato e gli Enti Istituzionali interessati al Servizio,
- partecipazione attiva per il miglioramento della qualità della vita nel territorio di riferimento.

*Siamo a Sua completa disposizione per approfondimenti e informazioni, qualora desiderate.*

*La Direzione*



# FONDAZIONI RIUNITE DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE - ETS

*Residenze Sanitario-Assistenziali  
Centro Diurno Integrato - Servizi per anziani*

## SOMMARIO

<b>PRESENTAZIONE DELL'ENTE.....</b>	<b>4</b>
<b>VALORI .....</b>	<b>5</b>
<b>SEGRETERIA .....</b>	<b>5</b>
<b>SERVIZI OFFERTI.....</b>	<b>6</b>
<b>CONSULENZA ADDESTRAMENTO FORMAZIONE CARE GIVER.....</b>	<b>8</b>
<b>MODALITA' DI ACCESSO .....</b>	<b>9</b>
<b>RINNOVO DIMISSIONI E REVOCA .....</b>	<b>9</b>
<b>TUTELA E PARTECIPAZIONE .....</b>	<b>10</b>
<b>STANDARD DI QUALITA' .....</b>	<b>11</b>
<b>CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE .....</b>	<b>13</b>
<b>Allegato: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO.....</b>	<b>15</b>



# FONDAZIONI RIUNITE DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE - ETS

*Residenze Sanitario-Assistenziali  
Centro Diurno Integrato - Servizi per anziani*

## PRESENTAZIONE DELL'ENTE

Agli inizi del secolo scorso Orzinuovi poteva vantare due istituzioni preposte all'assistenza degli anziani, poveri e malati cronici: una pubblica, il "Ricovero di MendicITÀ e CronicitÀ Umberto I" e l'altra privata, il "Ricovero G. Pastori".

Nell'ottobre del 1963 il Consiglio di amministrazione dei due Ricoveri "Umberto I" e "G. Pastori", dispose la loro fusione in un'unica Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.) denominata "Casa di Riposo di Orzinuovi".

Con il Progetto Obiettivo Anziani 1995/1998, la Regione Lombardia adeguò il nome di tutte le case di riposo e le strutture protette lombarde, alla definizione voluta dallo Stato "Residenza Sanitaria Assistenziale".

Per favorire la permanenza della persona anziana al proprio domicilio, e garantire un significativo sostegno alla famiglia con l'obiettivo di sostenerne gli equilibri al fine di aiutare ad esprimere al meglio le preziose energie, la Casa di Riposo di Orzinuovi dal 15/11/2000 si è arricchita di un nuovo servizio: Il Centro Diurno Integrato.

La Legge 328/2000, il D. L.gvo 207/2001 e la L.R. 1/2003 hanno sancito la soppressione delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza (II.PP.A.B.) con la formale abrogazione della L. 6972/1890. Le II.PP.A.B. sono state quindi chiamate a trasformarsi o in persona giuridica privata o in Azienda dei Servizi alla persona.

Il 16 settembre 2003, il Consiglio di Amministrazione dell'ente ha disposto di trasformare l'I.P.A.B. "R.S.A. Casa di Riposo di Orzinuovi" in persona giuridica di diritto privato, ex art. 12 e segg. C.C., con assunzione della nuova denominazione di "Fondazione Villa Giardino di Orzinuovi Onlus". Dal 01.01.2004, a seguito di delibera della Giunta Regionale della Lombardia, l'ente è iscritto nel Registro regionale delle persone giuridiche private come "Fondazione Villa Giardino di Orzinuovi Onlus".

Dal 8 maggio 2012 a seguito dell'adozione del decreto n. 3937 dell'8/05/2012 del Presidente della Regione Lombardia, ha assunto efficacia civilistica la fusione per incorporazione della "Fondazione Carlo Frigerio ONLUS" nella "Fondazione Villa Giardino di Orzinuovi ONLUS" con la nuova denominazione "Fondazione Guerini – Frigerio ONLUS per la Bassa Bresciana Occidentale".

Dal 30 maggio 2017 a seguito dell'adozione del decreto regionale n. 3992 del 30/05/2017, ha assunto efficacia la fusione per incorporazione con la **Fondazione Uccelli-Bonetti Onlus** nella **Fondazione Guerini Frigerio Onlus** con la nuova denominazione Fondazioni Riunite Onlus Della Bassa Bresciana Occidentale.

L'Opera Pia "Carlo Frigerio" di Orzivecchi, ebbe origine dal testamento olografo 16/10/1916 del cav. Carlo Frigerio. L'Istituzione fu eretta in Ente Morale con Regio Decreto 5/4/1925.

In data 08 ottobre 2003, il Consiglio di Amministrazione dell'ente, con delibera n. 26/2003, dispose di trasformare l'I.P.A.B. "Casa di Riposo Carlo Frigerio" in persona giuridica di diritto privato, ex art. 12 e segg. C.C., con assunzione della nuova denominazione di "Fondazione Carlo Frigerio Onlus", approvando il nuovo Statuto dell'Ente. Dal 01.03.2004, a seguito di delibera della Giunta Regionale della Lombardia, l'ente fu iscritto nel Registro regionale delle persone giuridiche private come "Fondazione Carlo Frigerio Onlus".

La spinta a migliorare continuamente la qualità delle prestazioni erogate e per far fronte ai crescenti bisogni dell'anziano fragile e non autosufficiente e della sua famiglia, la "Fondazioni Riunite ONLUS



# FONDAZIONI RIUNITE DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE - ETS

*Residenze Sanitario-Assistenziali  
Centro Diurno Integrato - Servizi per anziani*

della Bassa Bresciana Occidentale" ha proposto e messo in atto, dal 2018, una nuova unità d'offerta denominata: **"UCP – Dom" (Unità di Cure Palliative Domiciliari)**.

Con tale scelta si è inteso concorrere ad arricchire il territorio orceano e del distretto n. 8 dell'ATS di Brescia con qualificati servizi di assistenza domiciliare.

Il Comitato di Indirizzo dell'Ente riunitosi in data 18 marzo 2026, di cui a verbale in pari data n.96.239/35.288 di rep. Notaio Roberto Santarpia, registrato a Brescia il 24 marzo 2026 al n.15011 serie 1T, ha provveduto ad approvare il nuovo testo di statuto dell'Ente, ai fini dell'iscrizione nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore.

## VALORI

### I nostri valori di riferimento sono:

- la centralità della Persona/famiglia ed in particolare dell'Anziano e del malato,
- il miglioramento della qualità della vita nella propria casa attraverso la promozione della salute e di relazioni positive e costruttive,
- l'importanza del ruolo sociale dell'utente (anziano/ammalato) e della famiglia.

In quest'ottica ci proponiamo di garantire:

- un'assistenza qualificata,
- il massimo livello possibile di qualità della vita presso il proprio domicilio,
- il mantenimento, dove possibile, della capacità funzionale residua della Persona non autosufficiente,
- il sostegno della famiglia anche attraverso la formazione e l'educazione sanitaria dei familiari che si occupano della Persona non autosufficiente,
- la formazione al domicilio del care-giver,
- Piani di Assistenza Individuali (P.A.I.) che vengono costantemente valutati e rinnovati con l'evolversi della situazione clinica della Persona,
- la formazione continua del Personale, finalizzata al costante sostegno motivazionale (alla rivalutazione della motivazione) ed all'aggiornamento della professionalità.

## SEGRETERIA

Ufficio front office/segreteria UCP - DOM

E' attivo un servizio di segreteria, dal lunedì al venerdì nei seguenti orari: 8:30 – 17:30  
al numero telefonico **030.9949706**

E' possibile, negli orari di chiusura del servizio, lasciare un messaggio sulla segreteria telefonica, al quale seguirà un contatto telefonico in tempi brevi.

Altri contatti utili:

- Fax 030.9949740
- E – mail: [info@fondazioniriunite.it](mailto:info@fondazioniriunite.it)



# FONDAZIONI RIUNITE DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE - ETS

*Residenze Sanitario-Assistenziali  
Centro Diurno Integrato - Servizi per anziani*

## SERVIZI

La Fondazione è accreditata presso Regione Lombardia per l'erogazione di cure palliative di fine vita ad Utenti oncologici e non oncologici che necessitano, nel loro percorso assistenziale, di cure specifiche mirate alla gestione del dolore e dei sintomi ad esso correlati.

**L'obiettivo delle cure palliative è garantire una migliore qualità di vita possibile presso il proprio domicilio anche attraverso il controllo del dolore, senza tralasciare il supporto alla famiglia.**

In collaborazione con il Medico di Medicina Generale e con Specialisti (Medico Palliatore, Psicologo) la Fondazione garantisce una presa in carico globale dell'Utente inserito nel percorso di cure palliative in un'ottica di continuità assistenziale. Tutto il Personale sanitario e socio-sanitario viene preparato attraverso **corsi di formazione specifici** sulle cure palliative ed ha maturato esperienza nel settore; la formazione è continua ed avviene anche presso centri riconosciuti dal Ministero della Sanità.

L'Utente viene preso in carico da una **Équipe multidisciplinare**, composta da Medici Specialisti, Infermieri, assistenti socio-sanitari, Psicologi ed altre figure professionali attivabili al bisogno, che accompagneranno l'Utente ed i familiari nel loro percorso, ponendosi come punto di riferimento e raccordo per qualsiasi problematica o bisogno che insorga; l'assistenza all'Utente non è quindi un semplice insieme di "cure", ma anche una relazione composta da professionalità, rispetto e calore umano.

L'Équipe elabora per ciascun Utente un **P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato)**, attraverso il quale sarà possibile definire i bisogni dell'Utente ed attivare in risposta agli stessi la figura professionale più indicata. Il P.A.I. non è uno strumento "statico", ma si modifica e si adatta all'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Utente.

Le aree nelle quali si articolano i nostri Servizi di Cure Palliative Domiciliari riguardano:

### **Assistenza medica**

Il medico provvede alla prima visita a domicilio per la valutazione del caso (raccolta anamnestica, presa visione della documentazione, esame obiettivo) e l'impostazione della terapia; effettua successivamente le visite mirate alla valutazione periodica dei pazienti ogni 5 o 10 giorni (o secondo la necessità), in base alla situazione clinica del paziente.

### **Assistenza psicologica**

Lo psicologo Garantisce l'assistenza psicologica al paziente in carico e ai caregivers.

### **Assistenza infermieristica**

Il personale infermieristico è in possesso del titolo di Infermiere, iscritto all'Albo Professionale I.P.A.S.V.I., e possiede un'esperienza pluriennale nei servizi alla persona.

Tutti gli operatori sono fortemente orientati a soddisfare i bisogni di cura delle persone, a cogliere le necessità di aiuto anche della famiglia, attraverso un serie di interventi qualificati relazionali e assistenziali. A tale proposito, per ciascuna Persona in carico viene stilato un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

A titolo esemplificativo, elenchiamo alcune prestazioni:



# FONDAZIONI RIUNITE DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE - ETS

*Residenze Sanitario-Assistenziali  
Centro Diurno Integrato - Servizi per anziani*

- Somministrazione e/o controllo terapia (per via orale e per via parenterale)
- Rilevazione parametri vitali (Pressione Arteriosa, Frequenza Cardiaca, Frequenza Respiratoria)
- Controllo e somministrazione terapia del dolore (scale del dolore)
- Igiene parziale o totale associata a prestazioni infermieristiche
- Medicazione di lesioni cutanee (lesioni da decubito/ferite chirurgiche/ulcere trofiche)
- Mobilizzazione e prevenzione complicanze da allettamento
- Educazione sanitaria e addestramento del caregiver, del Paziente e della sua famiglia
- Orientamento ai Servizi sociali e sanitari della rete territoriale
- Posizionamento/sostituzione e gestione catetere vescicale a permanenza
- Perette, clistere evacuativo e/o medicato
- Monitoraggio e gestione ossigeno terapia e ventilazione meccanica
- Addestramento/Gestione nutrizione enterale e parenterale totale
- Addestramento/Gestione stomie (colostomie, ileostomie, ureterostomie)
- Addestramento/Gestione sondino naso-gastrico/P.E.G.(gastro stomia percutanea)
- Bronco aspirazione e/o gestione tracheostomia
- Prelievi ematici e/o raccolta di campioni di materiale biologico per esami di laboratorio

## **Prestazioni Fisioterapiche**

I nostri Terapisti della Riabilitazione sono in possesso di idoneo titolo di studio e svolgono principalmente le seguenti prestazioni:

- Riabilitazione neurologica
- Riabilitazione ortopedica
- Mobilizzazione passiva e/o attiva
- Rieducazione respiratoria
- Educazione ai passaggi posturali
- Addestramento al corretto utilizzo degli ausili
- Educazione sanitaria ai familiari

## **Assistenza Socio-sanitaria per i bisogni di base**

Il Personale preposto all'assistenza socio-sanitaria è in possesso del titolo regionale di Operatore Socio-Sanitario, necessario per svolgere i seguenti compiti:

- Cure igieniche
- Bagno assistito
- Collaborazione con l'Infermiere per le cure

## **Prelievi ematici**

Il Servizio viene attivato su richiesta del medico specialista (oncologo, radioterapista, internista...) o palliativista. I prelievi vengono eseguiti al domicilio da Infermieri qualificati tra le ore 07.00 e le ore 10.00.

## **Dietista**

L'ente gestore garantisce all'interno del servizio la presenza anche la figura della dietista attivabile in funzione dei bisogni delle persone in carico ed in base al PAI.

## **Assistente Sociale**

L'ente gestore garantisce all'interno del servizio la presenza anche della figura dell'assistente sociale, attivabile in funzione dei bisogni delle persone in carico ed in base al PAI.



# FONDAZIONI RIUNITE DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE - ETS

*Residenze Sanitario-Assistenziali  
Centro Diurno Integrato - Servizi per anziani*

Le Cure Domiciliari **sono gratuite** poiché la Fondazione è accreditata con Regione Lombardia. Le cure sono erogate 7 giorni su 7 per tutto l'anno, inclusi i giorni festivi per le Persone con particolari bisogni sanitari.

Il servizio è attivato:

- **entro 24 ore** dalla richiesta **colloquio telefonico di presa in carico con i famigliari o con il paziente;**
- **entro 72 ore** dal colloquio **prima visita a domicilio e redazione del PAI, salvo diverse esigenze espresse dalla famiglia.**

Reperibilità telefonica per UCP – DOM;

- gli utenti in carico potranno rivolgersi negli orari di attivazione del servizio domiciliare tramite un numero dedicato (cellulare di ricezione) che sarà fornito loro per poter contattare al bisogno, l'operatore di riferimento.

I nostri infermieri svolgono **l'assistenza domiciliare ogni giorno**, secondo le necessità e i bisogni del malato (compreso sabato e giorni festivi). Rimangono comunque contattabili telefonicamente (cellulare di ricezione) 24 ore su 24.

I nostri medici svolgono **l'assistenza domiciliare con valutazione periodica del paziente** ogni 10 o 5 giorni in base alla complessità del caso (di base o specialistica), rimanendo comunque disponibili e reperibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7 (sempre al numero telefonico di riferimento).

È garantita la fornitura diretta dei farmaci e del materiale sanitario occorrente per i nostri interventi a domicilio e l'utilizzo di medicazioni avanzate per il trattamento delle lesioni cutanee, ove previste. L'operatore in pronta disponibilità è in grado di garantire di norma l'intervento entro i 30 minuti dalla chiamata.

## CONSULENZA, ADDESTRAMENTO E FORMAZIONE DEL CARE GIVER

La Fondazione offre la possibilità di una formazione personalizzata al care-giver presso il proprio domicilio, grazie all'intervento dei propri Infermieri e Fisioterapisti.

I servizi offerti sono:

- Addestramento per la gestione dei bisogni di base della persona parzialmente o totalmente dipendente (igiene, mobilizzazione, idratazione, alimentazione ecc,)
- Indicazioni e tecniche per la prevenzione di lesioni da decubito e sindrome da immobilizzazione
- Tecniche per favorire la comunicazione/relazione
- Elementi di primo soccorso e di conservazione/somministrazione dei farmaci
- Formazione per l'orientamento ai servizi sociali e sanitari della rete territoriale
- Consulenza sul corretto utilizzo di eventuali ausili e presidi forniti (letto articolato, presidi antidecubito, carrozzine ecc,)
- Formazione specifica per le cure palliative e il sostegno del Paziente e della famiglia nella delicata fase della vita che sta affrontando.



# FONDAZIONI RIUNITE DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE - ETS

*Residenze Sanitario-Assistenziali  
Centro Diurno Integrato - Servizi per anziani*

## MODALITA' DI ACCESSO

### ***COS'E' IL VOUCHER PER CURE PALLIATIVE DOMICILIARI***

Il Voucher per le Cure Palliative è un contributo economico -non in denaro- erogato dall'ASL ad Utenti oncologici e non che, nella parte terminale della loro vita, necessitano di un servizio ad Alta Intensità Assistenziale, che prevede una presa in carico 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno.

Il Servizio si pone come obiettivo l'accompagnamento del Paziente e della famiglia nell'ultima parte della vita assicurando sostegno, controllo del dolore.

Per accedere al Servizio non esistono limiti di età.

Il Servizio è **gratuito** e viene di norma attivato entro 24 ore dalla richiesta, salvo urgenze.

La presa in carico dell'Utente e della sua famiglia è garantita da una Équipe multidisciplinare che, sulla base dei bisogni espressi e inespressi, elabora una P.A.I. (Piano di Assistenza Individualizzato), attivando le figure professionali più indicate per rispondere ad ogni singolo bisogno.

### ***COME SI OTTENGONO I VOUCHER CURE PALLIATIVE DOMICILIARI***

L'accesso al servizio UCP – DOM avviene su segnalazione da parte di:

- Dimissioni protette in strutture di ricovero
- Medico di Medicina Generale
- Medico specialista
- Servizi sociali

Per mezzo dell'UCAM

L'Équipe dell'UCAM, valutata la fragilità della persona e i suoi bisogni socio sanitari, autorizza l'avvio delle cure palliative UCP – DOM attraverso l'attivazione di voucher. L'utente, o suo familiare, sceglie liberamente fra gli enti erogatori accreditati da Regione Lombardia, fra i quali è presente la Fondazioni Riunite della Bassa Bresciana Occidentale ETS.

E' previsto anche l'accesso diretto da parte del paziente e/o del caregiver che può recarsi direttamente presso l'ente erogatore.

## RINNOVO, DIMISSIONI E REVOCA

Rinnovo:

il voucher è rinnovabile dopo rivalutazione e controllo da parte dell'UCAM.

Dimissioni avvengono quando:

- Il paziente viene ricoverato presso una struttura ospedaliera
- Il paziente decide di sospendere il servizio
- Al termine del percorso di cura.

In caso di dimissione/trasferimento, l'Ente fornirà, tramite posta elettronica, la documentazione sanitaria (relazione clinica) e le eventuali indicazioni operative alla struttura che prenderà in carico l'utente, garantendo al massimo la continuità della cura.



# FONDAZIONI RIUNITE DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE - ETS

*Residenze Sanitario-Assistenziali  
Centro Diurno Integrato - Servizi per anziani*

Revoca:

è facoltà della Persona fruitrice del Servizio revocare la scelta dell'Ente ad ogni scadenza Voucher o del mese, qualora a suo giudizio non sussistano le premesse per proseguire l'assistenza con la Fondazione

Nel caso di dimissione volontaria per revoca dell'Ente, la fondazione continuerà l'erogazione dell'assistenza fino alla scadenza del Voucher o del mese.

## TUTELA E PARTECIPAZIONE

### **TUTELA DELLA PRIVACY**

La Fondazione assicura la raccolta dei dati personali ai propri assistiti e ai loro Garanti o Tutori, comprendenti quelli anagrafici e telefonici, nel rispetto del Decreto Legislativo 196/03.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- Cura del Cliente;
- Gestione del Voucher;
- Gestione amministrativa.

I dati relativi alla salute delle Persone assistite sono oggetto di comunicazione:

- All'interno dell'Équipe Multi Professionale della Fondazione, al solo Personale che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione per dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di Cura e di Riabilitazione;
- All'esterno, ad organismi competenti, di Cura e tutela della salute, Medici Specialistici, Medici Ospedalieri, Medici di Medicina Generale e Unità Operativa Distrettuale dell'ASL.

Tutti gli Operatori Socio-Sanitari sono vincolati dal segreto professionale ed impegnati a garantire la Privacy del Cliente.

Titolare del trattamento della banca dati della Fondazione è il Rappresentante Legale. Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile dei servizi sanitari.

### **CONSENSO INFORMATO**

La Persona assistita ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile circa le Cure e le procedure assistenziali messe in atto dalla Fondazione.

Per i propri assistiti la Fondazione ha predisposto dei moduli per la raccolta e il trattamento dei dati sensibili ai sensi della Legge 196/03.

Tutte le Persone che contattano telefonicamente la Fondazione, ricevono informazioni in merito al trattamento dei dati e, procedendo nella conversazione telefonica, danno il proprio consenso.

### **PARTECIPAZIONE**

Il coinvolgimento delle Persone assistite e dei familiari è un obiettivo fondamentale della Fondazione. Per questo, con diverse modalità, si cerca di favorire la loro partecipazione attraverso:

- Il coinvolgimento diretto nell'attività assistenziale, valorizzando il loro contributo
- Contatti costanti con l'Ufficio e il Coordinatore della Segreteria Organizzativa
- La possibilità di segnalare eventuali reclami.



# FONDAZIONI RIUNITE DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE - ETS

*Residenze Sanitario-Assistenziali  
Centro Diurno Integrato - Servizi per anziani*

Ogni suggerimento per il miglioramento dei servizi sarà oggetto di attenta analisi da parte della Direzione della Fondazione.

## STANDARD DI QUALITA'

### **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

In caso di segnalazioni, apprezzamenti, suggerimenti e reclami sarà possibile rivolgersi ai seguenti contatti:

- Tel 030.9949706
- Fax 030.9949740;
- E-mail: [info@fondazioniriunite.it](mailto:info@fondazioniriunite.it).

### **MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI**

Gli operatori impiegati nei servizi al domicilio sono dotati di apposito cartellino di riconoscimento riportante:

- Fotografia, cognome e nome, qualifica.

### **DIVISE E DISPOSITIVI DI PROTEZIONE**

Il soggetto gestore assicura la disponibilità di divise e dispositivi di protezione per tutti gli operatori del servizio.

### **AUTOMEZZI**

Il soggetto gestore mette a disposizione degli operatori del servizio UCP-Dom un'autovettura per il raggiungimento degli utenti in carico.

E' previsto comunque nel contratto, sottoscritto con gli operatori, l'utilizzo dell'automezzo di proprietà qualora non fosse disponibile il mezzo aziendale

### **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE**

Uno degli strumenti di rilevazione della qualità già ampiamente sperimentato dalla Fondazione è il "Questionario di Soddisfazione dei Servizi erogati", che mira a rilevare il grado di qualità percepita della Persona assistita e della sua famiglia.

Le indagini di soddisfazione sono ritenute correntemente uno strumento adatto a valutare i risultati delle Cure dal punto di vista del fruitore del Servizio, in particolare per quanto riguarda la qualità percepita sia dell'organizzazione in generale sia dei rapporti interpersonali con l'Équipe assistenziale.

Il questionario sarà distribuito ad ogni utente e/o familiare o persona di riferimento, unitamente al resto della documentazione, al primo accesso dell'operatore presso il domicilio dell'Utente. Detto questionario prevede delle risposte a crocette, e anche uno spazio aperto per eventuali osservazioni, suggerimenti e/o apprezzamenti.

Il modulo compilato potrà essere restituito in busta chiusa direttamente, tramite posta o e-mail (PEC) alle Fondazioni Riunite ETS a Orzinuovi, in via Gambara 20, prima del termine del servizio.

La Fondazione s'impegna a migliorare gli aspetti del Servizio che risultassero non soddisfacenti.



# FONDAZIONI RIUNITE DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE - ETS

*Residenze Sanitario-Assistenziali  
Centro Diurno Integrato - Servizi per anziani*

## **APPREZZAMENTI/RECLAMI**

Uno degli strumenti di rilevazione di eventuali lamentele, reclami o apprezzamenti è il "Modulo per lamentele, apprezzamenti e suggerimenti" che mira a rilevare e monitorare in tempi brevi l'efficacia del servizio erogato, l'efficienza degli operatori e l'organizzazione del servizio.

Le eventuali lamentele dovranno essere gestite entro trenta giorni dalla data di ricevimento.

## **ACCESSO AGLI ATTI**

La domanda di accesso alla documentazione socio sanitaria o la richiesta di rilascio deve essere presentata in forma scritta da parte dei soggetti legittimati che devono comprovare la legittimazione al Responsabile dei Servizi Sanitari della Fondazione, specificando le modalità di ritiro.

La documentazione verrà rilasciata gratuitamente entro i trenta giorni dalla richiesta scritta.

## **GESTIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE**

Il Personale è coinvolto in un percorso di formazione continua e di responsabilizzazione, apposta programmazione annualmente.

## **CODICE ETICO**

La Fondazioni Riunite della Bassa Bresciana Occidentale - ETS si è dotata di un Codice Etico che definisce l'insieme dei valori che l'ente riconosce, accetta e condivide, a tutti i livelli, nello svolgimento dell'attività istituzionale.

I principi e le disposizioni del Codice Etico costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi generali di diligenza, correttezza e lealtà che qualificano l'adempimento delle prestazioni lavorative e il comportamento nell'ambiente di lavoro.

I principi e le disposizioni del Codice Etico sono vincolanti per gli amministratori, per tutte le persone legate da rapporti di lavoro subordinato con la Fondazioni Riunite ONLUS per la bassa bresciana occidentale tutti coloro che per essa operano, quale che sia il rapporto - anche temporaneo - che li lega alla stessa.

Il Codice Etico della Fondazioni Riunite della Bassa Bresciana Occidentale ETS è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 21 dicembre 2012

## **MODELLO ORGANIZZATIVO – D.lgs 231**

Il Decreto Legislativo 231 dell'8 giugno 2001 ha introdotto per la prima volta nel nostro ordinamento un regime di "responsabilità amministrativa" a carico delle società. La Fondazione Guerini – Frigerio ONLUS per la bassa bresciana occidentale, al fine di garantire che la conduzione e la gestione delle attività istituzionale sia sempre improntata a valori di efficienza, correttezza e lealtà e che ogni processo di lavoro sia sempre fondato su principi di organizzazione, controllo e trasparenza ha adeguato i propri Modelli gestionali alle prescrizioni di tale nuova normativa. A tal fine, previa esecuzione di un'attenta analisi dell'intera struttura organizzativa aziendale e del proprio sistema di controllo interno, si è attivata per giungere alla formalizzazione di un Modello di Organizzazione e Gestione (il "Modello") idoneo alla prevenzione dei reati presupposto richiamati dalla normativa in questione.

Il Modello è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della Fondazioni Riunite della Bassa Bresciana Occidentale in data 21 dicembre 2012.



# FONDAZIONI RIUNITE DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE - ETS

*Residenze Sanitario-Assistenziali  
Centro Diurno Integrato - Servizi per anziani*

La versione è soggetta ad una costante verifica relativa alla sua efficacia e efficienza nel corso del tempo e, in collaborazione con l'Organismo di vigilanza, sarà oggetto di ogni opportuna modifica di aggiornamento.

## CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>
di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle", e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della 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 interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività



# FONDAZIONI RIUNITE DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE - ETS

*Residenze Sanitario-Assistenziali  
Centro Diurno Integrato - Servizi per anziani*

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>
	e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed 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.



# FONDAZIONI RIUNITE DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE - ETS

*Residenze Sanitario-Assistenziali  
Centro Diurno Integrato - Servizi per anziani*

**Allegato:** Questionario di gradimento

	<b>FONDAZIONI RIUNITE ONLUS DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO RICEVUTO</b>
--	--

Gentile Signora/Gentile Signore,

Le chiediamo di aiutarci ad offrire un servizio migliore e sempre più vicino alla Sue esigenze dedicando qualche minuto del suo tempo alla compilazione di questo questionario. Esso è rivolto a tutte le persone che usufruiscono delle cure domiciliari e viene trattato in forma anonima al fine di non consentire alcuna identificazione; la firma è facoltativa

Qualora non possa compilarlo da sola/o, potrà avvalersi dell'aiuto di una persona di sua fiducia che conosca bene i suoi bisogni/ opinioni.

Il questionario, firmato o in forma anonima, dovrà essere inserito nell'apposita busta allegata (già affrancata) e spedito alla Fondazioni riunite Onlus della bassa bresciana occidentale Via V. Gambara, 20 – 25034 Orzinuovi (BS)

### **PER NOI E' IMPORTANTE IL SUO PARERE**

DATA di compilazione dei questionario: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Il questionario è compilato autonomamente dalla persona assistita:  SI  NO

Precisare di quale forma d'intervento ha fruito:

- OCCASIONALE/PRESTAZIONALE
- ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)
- CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

1) Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto/a della assistenza domiciliare che le è stata fornita?

**Molto**  10  9  8  7  6  5  4  3  2  1  0 **Per niente**

2) Quale dei seguenti aspetti hanno influito maggiormente sulla sua **soddisfazione**?

(indicare gli aspetti ritenuti principali, massimo 6)

- Facilità di accesso al servizio
- Possibilità di scegliere da chi farsi curare
- Rapidità dell'avvio dell'assistenza
- Coinvolgimento nella definizione del programma di assistenza/cura
- Totale gratuità delle cure
- Presenza del mio medico di base/di famiglia
- Competenza/capacità degli operatori
- Comportamento degli operatori (esempio: gentilezza, disponibilità)
- Adeguatezza delle cure ricevute
- Verifica/controllo da parte del mio medico di famiglia
- Altro \_\_\_\_\_

3) Quale dei seguenti aspetti **NON** l'hanno soddisfatta/o?

(indicare gli aspetti ritenuti principali, massimo 6)

- Difficoltà per l'accesso al servizio
- Scarse informazioni
- Non conoscenza del "piano di assistenza", ossia del programma delle cure attivato
- Assenza/mancanza del controllo delle cure da parte del mio medico di base/di famiglia
- Ritardo nell'avvio delle cure
- Inadeguatezza delle cure ricevute
- Durata insufficiente delle cure ricevute
- Mi hanno curato operatori inesperti/incapaci
- Mi hanno curato operatori con atteggiamenti di fretteolosità, non gentilezza, non disponibilità
- Frequente ricambio degli operatori
- Eccessivo impegno per i miei famigliari
- Altro \_\_\_\_\_

