



FONDAZIONE  
DON STEFANO PALLA  
ONLUS



# CARTA DEI SERVIZI


## RSA APERTA SERVIZIO DOMICILIARE

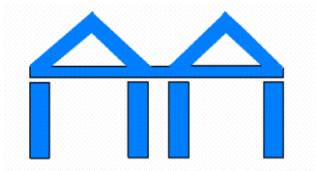
Versione 06 del 01.01.2022

---

 +39 0345 82434  
 +39 0345 82268

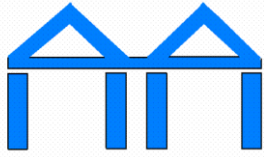
 [info@donpalla.org](mailto:info@donpalla.org)  
 [www.donpalla.org](http://www.donpalla.org)

 Via Monte Sole, 2  
24014 – Piazza Brembana (BG)



## INDICE

Descrizione	Pagina
<a href="#">LA FONDAZIONE</a>	<a href="#">3</a>
<a href="#">IL SERVIZIO DOMICILIARE 'RSA APERTA'</a>	<a href="#">6</a>
Mission	<a href="#">6</a>
Destinatari e requisiti di accesso	<a href="#">7</a>
Presentazione della domanda verifica dei requisiti	<a href="#">8</a>
Modalità di attivazione del servizio e criteri di erogazione	<a href="#">9</a>
Figure professionali coinvolte	<a href="#">10</a>
Tipologia di prestazioni offerte	<a href="#">10</a>
<a href="#">GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY</a>	<a href="#">11</a>
<a href="#">RICHIESTA RILASCIO DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA</a>	<a href="#">12</a>
<a href="#">COME RAGGIUNGERE LA FONDAZIONE DON STEFANO PALLA</a>	<a href="#">12</a>
<a href="#">STRUMENTI E MODALITÀ ATTI A TUTELARE LE PERSONE ASSISTITE</a>	<a href="#">13</a>
<a href="#">RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA, APPREZZAMENTI O RECLAMI</a>	<a href="#">14</a>
<i>(Allegati A, B, C)</i>	<a href="#">15</a>



## LA FONDAZIONE

La Fondazione Don Stefano Palla Onlus, attiva sul territorio brembano dal 1993, è un'istituzione con personalità giuridica privata senza scopo di lucro che opera esclusivamente per fini di solidarietà sociale, assistenza alla persona, beneficenza, istruzione e formazione sociale.

La Fondazione nasce dalla volontà del compianto Don Stefano Palla il quale, nel proprio testamento, disponeva che i beni di propria proprietà fossero destinati all'erezione di un'opera benefica a favore della popolazione anziana dell'Alta Valle Brembana.

Il 15 giugno 1993 venne inaugurata la **Casa di Riposo** che contava 65 posti letto, tutti destinati ad Ospiti non autosufficienti.

Nell'anno 2006 si sono conclusi i lavori di ampliamento della residenza, grazie ai quali sono stati aggiunti 20 posti letto destinati all'accoglienza di Ospiti affetti da demenza di **Alzheimer**.

Nell'anno 2012 viene quindi integrato ai servizi offerti un Centro di Cure Palliative, **Hospice**, che risponde alle esigenze di accompagnamento a tutte le persone con malattie in fase terminale, nuova eccellenza e prima realtà con specifiche caratteristiche in Valle Brembana.

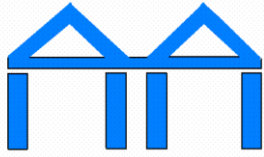
La gamma di servizi a supporto della cittadinanza, è accompagnata inoltre dalla presenza di un **Consultorio Familiare**, che da dicembre 2011 promuove attività di prevenzione e promozione della salute globale della persona, occupandosi di tutti i componenti del nucleo familiare, nella sua accezione più ampia, dal bambino all'anziano.

Accanto alle Unità d'Offerta di tipo residenziale e/o ad accesso prestazionale in struttura, da sempre la Fondazione organizza e garantisce supporti al domicilio con i servizi **SAD** (Servizio Assistenza Domiciliare) ed **RSA Aperta**, in convenzione con i Comuni e l'ASST.

La mission della Fondazione Don Stefano Palla Onlus, in tutte le sue articolazioni, si propone di svolgere attività sociali nel settore socio sanitario assistenziale, adeguandole ed ampliandole in ragione dei bisogni del territorio di competenza e degli utenti che ad essa si rivolgono. La Fondazione orienta la propria attività al fine di migliorare la qualità della vita, lo sviluppo dell'autonomia e della dignità delle persone che vivono in condizione di disagio.

In particolare si propone di:

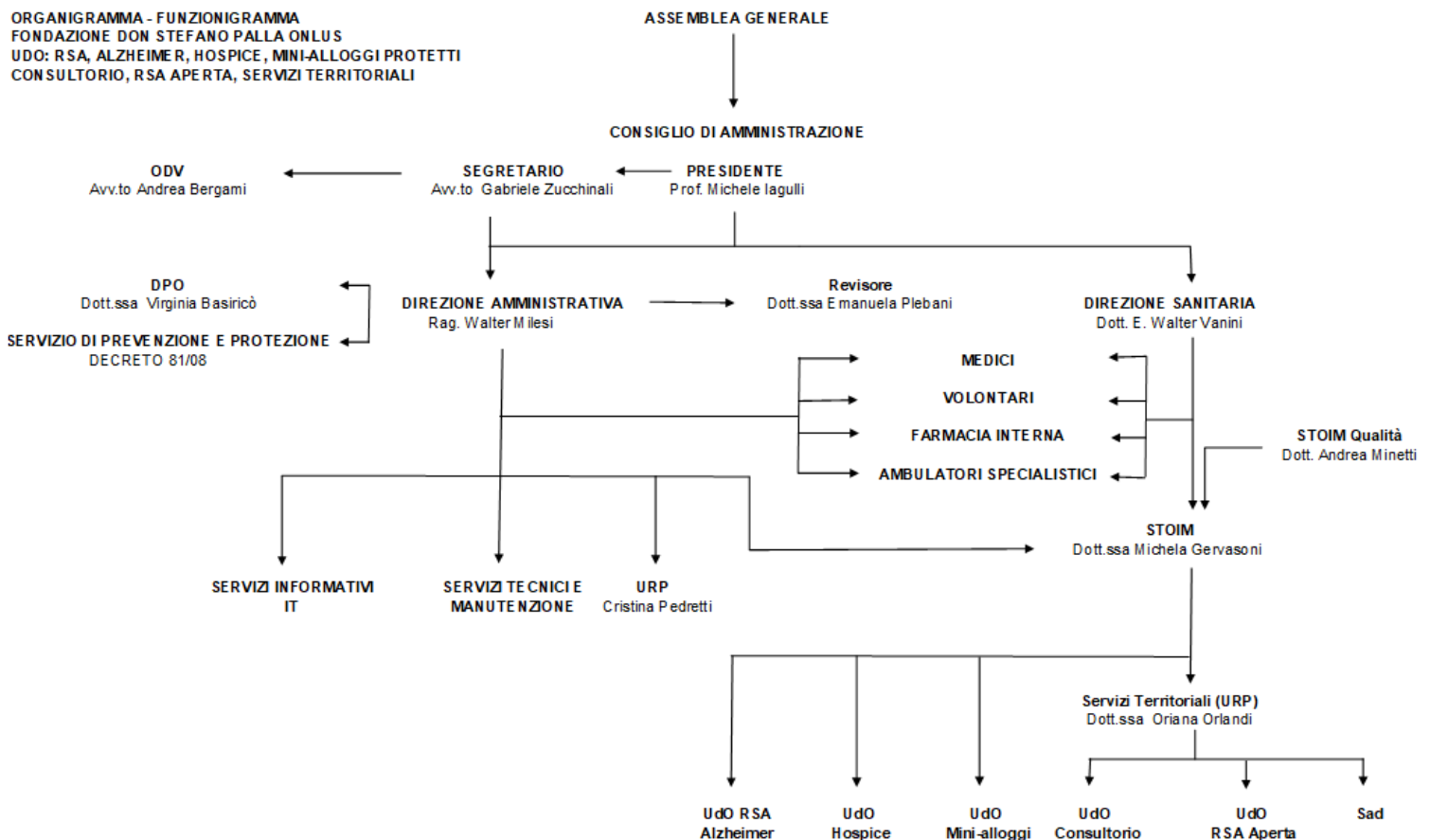
- Ospitare ed assistere, per libera scelta delle stesse, persone in stato di bisogno, sia fisico, psichico che sensoriale, in particolare a favore di quelle parzialmente autosufficienti e non autosufficienti, anche indigenti e bisognose economicamente;
- Fornire alle persone in stato di bisogno prestazioni mediche, infermieristiche, socio assistenziali, alberghiere, ludico ricreative culturali, sanitario-riabilitative specialistiche, finalizzate alla cura e al

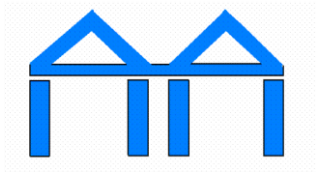


# FONDAZIONE DON STEFANO PALLA ONLUS

- mantenimento dell'autonomia anche tramite interventi di diagnosi, cura e riabilitazione a valenza preventiva e attraverso l'erogazione di servizi residenziali e non;
- Promuovere periodicamente momenti di partecipazione e di confronto con le istituzioni del territorio, con le altre istituzioni private e favorire l'integrazione del volontariato;
- Promuovere, mediante l'apertura dei servizi al territorio se ed in quanto possibile, interventi nei confronti della famiglia o delle reti amicali o parentali delle persone in stato di bisogno, per mantenerli il più a lungo possibile e nel migliore dei modi presso il proprio domicilio.

ORGANIGRAMMA - FUNZIONIGRAMMA  
FONDAZIONE DON STEFANO PALLA ONLUS  
UDO: RSA, ALZHEIMER, HOSPICE, MINI-ALLOGGI PROTETTI  
CONSULTORIO, RSA APERTA, SERVIZI TERRITORIALI





## I servizi territoriali

La Fondazione dopo aver maturato graduali e significative esperienze nel settore, ha strutturato una divisione operativa specifica dedicata ai servizi di assistenza domiciliare in grado di operare sul territorio a favore di persone temporaneamente o permanentemente in condizioni di non autonomia o disagio, che intendono essere assistite e curate al proprio domicilio.

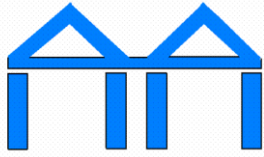
L'integrazione con la rete formale dei servizi del territorio permette di realizzare sinergie a vantaggio della qualità delle prestazioni.

In questo ambito, gli obiettivi prioritari sono:

- Evitare o ritardare il più possibile situazioni di ricovero in strutture residenziali e/o sanitarie;
- Assicurare l'assistenza sanitaria al domicilio dell'utente attraverso prestazioni specialistiche di medici, infermieri, A.S.A./O.S.S., fisioterapisti, psicologi, educatori, assistenti sociali, ecc.;
- Collaborare con i medici di medicina generale, i distretti socio-sanitari di ATS, ASST, i Comuni e tutti gli altri enti/strutture sociosanitarie territoriali/ospedaliere per sviluppare servizi efficienti e integrati.

Per queste attività sono promossi modelli organizzativi che prevedono tutte le forme possibili di integrazione con le strutture residenziali e semi-residenziali che sempre maggiormente dovranno essere considerate "Centri di Servizio" per il territorio.

L'integrazione con le strutture residenziali gestite sul territorio permette di realizzare positive sinergie che, oltre alla qualità delle prestazioni, consentono un effettivo contenimento dei costi.



## IL SERVIZIO DOMICILIARE 'RSA APERTA'

### Mission

RSA Aperta è un servizio sperimentale gratuito, introdotto da Regione Lombardia dal 2014 (DGR n.856/13; DGR 2942/14), che offre la possibilità di accedere a interventi di natura prioritariamente socio-sanitaria a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili, finalizzati a supportare la permanenza della persona a domicilio valorizzandone le competenze.

A seguito della nuova delibera della giunta regionale del 17 gennaio 2018, DGR n.X/7769, entro il mese di aprile verrà predisposto e attuato il nuovo piano di accoglienza delle domande di accesso al servizio e di interventi operativi rivolti agli utenti, sia già beneficiari della misura sia nuovi richiedenti.

La misura di Rsa Aperta, come descritto nell'ultima delibera regionale, riconosce la possibilità di erogare diverse tipologie di interventi, sia all'interno delle strutture, consentendo ad alcuni utenti precedentemente valutati idonei, l'accesso anche per poche ore, sia all'esterno direttamente presso il proprio domicilio.

Attraverso interventi qualificati si sostiene il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità residue delle persone beneficiarie e ci si propone di rallentare il decadimento delle diverse funzioni, evitando e/o ritardando il ricorso al ricovero definitivo in struttura.

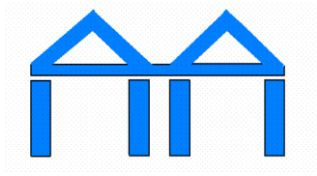
La misura offre inoltre un sostegno al caregiver nell'espletamento delle attività di assistenza dallo stesso assistite, attraverso interventi mirati che non sono sostitutivi di quelli già garantiti dagli altri servizi della rete assistenziale.

Sulla base delle condizioni di salute della persona e a seguito di una valutazione dei suoi bisogni e del livello di stress del caregiver, il servizio fornisce un set di interventi assistenziali di natura sociosanitaria definito all'interno di un progetto individuale e un piano d'assistenza, costruiti in relazione al budget annuale/utente stabilito dalla Regione e distinti in voucher della durata di 30 giorni.

L'assistenza erogata alla persona e alla famiglia è gratuita.

La durata della presa in carico dell'utente e dei progetti d'intervento sono variabili e seguono l'andamento delle condizioni di salute globale della persona e del nucleo familiare di supporto.

E' compito degli operatori del servizio individuare le situazioni tali per cui risulta più opportuno indirizzare e accompagnare la famiglia verso altre tipologie di servizi e/o strutture più idonee al grado di benessere individuale e familiare specifico.



## Destinatari e requisiti di accesso

I destinatari del servizio di Rsa Aperta, secondo la DGR n.X/7769, sono:

- ❖ **Persone affette da demenza certificata** da un medico specialista neurologo o geriatra di struttura pubblica o privata accreditata (ex U.V.A. ora CDCD);
- ❖ **Persone anziane di età pari o superiore ai 75 anni**, in condizioni di non autosufficienza in possesso di **verbale d'invalidità civile al 100%**;
- ❖ **la Famiglia della persona fragile.**

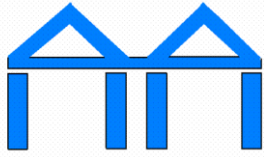
I requisiti per l'accesso al servizio prevedono inoltre:

- la presenza e la disponibilità di almeno un caregiver familiare e/o professionale, ovvero un soggetto che si prende cura e presta assistenza alla persona nell'arco della giornata e della settimana (non è necessario che sia convivente);**
- la compatibilità con altri servizi/interventi regionali della rete socio sanitaria; la fruizione di Rsa Aperta è consentita con le altre misure socio assistenziali, quali FNA, misura B2, SAD, ADI ordinaria (tutti i profili assistenziali e prestazioni) a condizione che obiettivi ed interventi non si sovrappongano.**

Non è possibile usufruire del servizio di Rsa Aperta se attivi altre misure quali ADI, misura B1. Nel caso in cui uno di questi servizi venga attivato in corso di Rsa Aperta l'utente e/o il familiare di riferimento è tenuto a comunicare con l'ente gestore la decisione in merito alla rinuncia di uno dei servizi. La misura può essere ripresa/riattivata solo al termine dell'altro intervento.

- in riferimento alle persone anziane riconosciute invalide civili al 100%, la somministrazione di una scala di valutazione del livello di autonomia della persona (Scala di Barthel modificata), il cui punteggio consentito per accedere al servizio dev'essere compreso tra 0 e 24, indice di grave compromissione della persona con necessità di sostegno importante da parte di familiari/caregiver professionali.**

La Scala di Barthel modificata verrà somministrata in sede della prima valutazione domiciliare.



## Presentazione della domanda e verifica dei requisiti

### FONDAZIONE DON STEFANO PALLA ONLUS

Indirizzo Via Monte Sole, 2  
24014 - Piazza Brembana (BG)  
Centralino aperto 8:00-20:00

Telefono **350.1258983**  
Linea dedicata attiva:  
. lunedì e venerdì 10<sup>00</sup> - 13<sup>00</sup>  
. mercoledì 14<sup>00</sup> - 16<sup>00</sup>

0345 82434 Centralino

E-mail [serviziterritoriali@donpalla.org](mailto:serviziterritoriali@donpalla.org)

Sito internet [www.donpalla.org](http://www.donpalla.org)

Il cittadino interessato alla misura, o un suo familiare, può presentare la richiesta cartacea direttamente all'ente gestore scelto, in questo caso presso il centralino della Fondazione Don Stefano Palla, che provvederà a farla pervenire alla responsabile del servizio.

E' possibile richiedere appuntamento per la compilazione e la verifica in tempo corrente dei requisiti telefonando ai numeri indicati.

Oppure si può inviare la domanda, completa di documentazione richiesta, all'indirizzo mail.

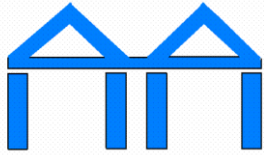
Il modulo di presentazione della domanda di accesso è disponibile in forma cartacea presso la Fondazione o scaricabile dal sito internet [www.donpalla.org](http://www.donpalla.org).

Per ritenere valida la presentazione della domanda di accesso è necessario allegare la seguente documentazione:

- CERTIFICAZIONE DIAGNOSTICA DI DEMENZA/ALZHEIMER (solo per persone affette da demenza);
- COPIA DEL VERBALE DI INVALIDITÀ CIVILE (per persone anziane non autosufficienti);
- COPIA DEL DOCUMENTO DI IDENTITÀ IN CORSO DI VALIDITÀ DELL'INTERESSATO ALL'EROGAZIONE DELLA MISURA;
- COPIA DEL DOCUMENTO DI IDENTITÀ IN CORSO DI VALIDITÀ DI CHI FIRMA LA DOMANDA (se diverso dall'interessato al beneficio della misura);
- Copia dell'eventuale documentazione sanitaria e socio-sanitaria attestante le condizioni clinico-funzionali (solo se già posseduta).

La verifica dei requisiti d'accesso verrà effettuata entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda. Successivamente verrà comunicata per via telefonica l'idoneità o l'incompatibilità con il servizio e l'iter conseguente.





## Modalità di attivazione del servizio e criteri di erogazione

### 1. VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE

In caso di verifica positiva dei requisiti di accesso il servizio predispone, entro 10 giorni, l'appuntamento per una visita multidimensionale a domicilio, effettuata da un medico e da un'altra figura professionale (assistente sociale/psicologo/educatore/terapista della riabilitazione).

Tale valutazione, considerando sia aspetti di natura clinico-sanitaria sia di natura socio-ambientale e relazionale, ha lo scopo di:

- verificare, solo se la persona ha un certificato d'invalidità, il punteggio della Scala di Barthel modificata (0-24), ritenuto requisito necessario di idoneità al servizio;
- individuare i bisogni specifici dell'utente e del caregiver utili a predisporre un progetto ed un piano di assistenza individuali, tramite la somministrazione di scale per la rilevazione della gravità delle condizioni dell'utente e del livello di stress della persona di riferimento.

### 2. PROGETTO INDIVIDUALIZZATO E PIANO D'ASSISTENZA INDIVIDUALE

In caso di esito positivo alla valutazione multidimensionale vengono definiti il progetto individualizzato (P.I.), con durata non superiore ai tre mesi, e il piano di assistenza individuale (P.A.I.), da presentare, condividere e sottoscrivere con l'interessato, o suo amministratore di sostegno, e il/i caregiver di riferimento.

Nel PAI sono specificate la/le figura/e professionali che verranno attivate, la quantità di prestazioni, la frequenza, le modalità e i tempi di attuazione..

E' facoltà dell'utente/caregiver accettare o meno la proposta dell'erogatore.

Se la proposta viene accettata vengono concordati i tempi di avvio, entro i 30 giorni successivi alla data di stesura del P.I.

Laddove la situazione clinico-assistenziale lo richieda, il servizio provvederà a fornire adeguate informazioni e aggiornamenti del progetto individuale d'intervento al medico di medicina generale della persona ed eventualmente al Servizio Sociale comunale.

### 3. AVVIO DEGLI INTERVENTI

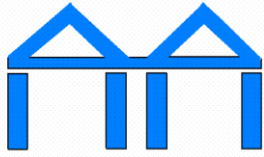
L'attivazione e la calendarizzazione degli interventi, a domicilio o presso l'RSA della Fondazione, viene concordata nel P.A.I. sulla base delle esigenze dell'utente/famiglia e della programmazione del piano di lavoro settimanale degli operatori.

### 4. SOSPENSIONI E INTERRUZIONI

Le interruzioni della misura inferiori a 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico della persona. Qualora la motivazione sia legata ad un ricovero ospedaliero, indipendentemente dalla durata della degenza, il piano individualizzato andrà necessariamente rivalutato al ritorno dell'utente al proprio domicilio.

Interruzioni superiori a 15 giorni comportano la formale sospensione della presa in carico, mentre se superiori a 30 giorni è prevista la chiusura del servizio.

Anche la presa in carico presso altre unità d'offerta sociosanitarie prevede la chiusura del progetto.



## Figure professionali coinvolte

La misura di Rsa Aperta, così come elaborata dalla nuova DGR n.X/7769, tiene conto di una pluralità di bisogni, sia della persona interessata sia del caregiver di riferimento, e, in un'ottica di supporto alla permanenza a domicilio e di valorizzazione di competenze individuali a sostegno della famiglia, propone interventi di qualità diversificati svolti di profili professionali specifici, quali:

- Medico
- Assistente sociale
- Psicologo / Educatore
- Infermiere
- ASA/OSS/OTA
- Fisioterapista / Laureato in scienze motorie / Psicomotricista / Terapista occupazionale
- Dietista / Nutrizionista / Logopedista / Laureato in scienze dell'alimentazione
- Animatore/ Arteterapista / Musicoterapista

## Tipologia di prestazioni offerte

In un'ottica di maggior appropriatezza, sono state differenziate le tipologie degli interventi in relazione alle condizioni di salute e del grado di demenza della persona.

### ❖ INTERVENTI PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA CERTIFICATA

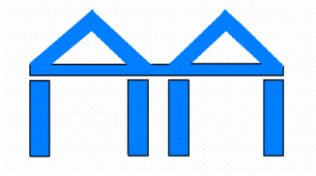
Gli interventi che si rivolgono a persone affette da demenza sono differenziati in relazione al livello di gravità della malattia per ambito, durata e modalità di erogazione.

Le prestazioni previste alla persona sono:

- ◆ interventi di igiene personale completa
- ◆ interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie
- ◆ interventi di riabilitazione motoria
- ◆ interventi di stimolazione cognitiva
- ◆ interventi di sostegno in caso di disturbi comportamentali
- ◆ interventi di mantenimento delle capacità residue e prevenzione danni terziari

Le prestazioni di supporto al caregiver/famiglia sono:

- ◆ interventi di supporto psicologico al caregiver
- ◆ consulenza/addestramento alla famiglia per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti
- ◆ consulenza alla famiglia per la gestione dei disturbi del comportamento
- ◆ interventi di nursing, finalizzati ad aiutare i familiari ad adottare soluzioni per gestire le difficoltà legate all'assistenza quotidiana
- ◆ interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia
- ◆ ricoveri di sollievo in RSA, per un massimo di 15 o 30 giorni l'anno in base al grado di demenza (costo alberghiero a carico del beneficiario pari a € 95,00/giorno in camera singola o € 90,00/giorno in camera doppia)



E' previsto che alcune prestazioni possano essere erogate, dopo valutazione, non solo a domicilio ma anche in struttura, a livello individuale o di gruppo.

#### ❖ INTERVENTI PER PERSONE ANZIANE OVER 75 NON AUTOSUFFICIENTI

Gli interventi a domicilio che si rivolgono alle persone anziane non autosufficienti sono finalizzate per lo più al supporto del caregiver nella gestione delle problematiche legate alla assistenza quotidiana, all'alleggerire e/o sostenere il carico emotivo della famiglia e al mantenimento delle capacità residue dell'utente:

- ◆ interventi per il mantenimento delle abilità residue
- ◆ consulenza/addestramento alla famiglia per la protesizzazione degli ambienti abitativi
- ◆ consulenza alla famiglia per la gestione di problematiche specifiche relative all'alimentazione
- ◆ consulenza alla famiglia per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale
- ◆ interventi occasionali e limitati nel tempo di sostituzione del caregiver (non superiore a 7/giorno)

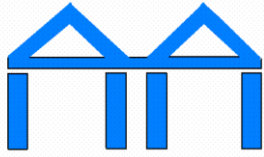
Le prestazioni erogabili in gruppo all'interno della Fondazione Don Palla o sul territorio comprendono:

- ◆ interventi di mantenimento delle abilità residue in gruppo
- ◆ uscite sul territorio di gruppo ( visite musei, mostre, mercato, cinema...) organizzate dall'équipe della casa di riposo
- ◆ accoglienza in RSA per supporto al caregiver per giornata part-time ( 4h ) con quota di compartecipazione per il pasto pari a € 10,00 al giorno (frequenza non superiore a 2 giorni/settimana)
- ◆ accoglienza in RSA per supporto al caregiver per giornata intera ( > 4h ) con quota di compartecipazione per il pasto e per la merenda pari a € 15,00 al giorno (frequenza non superiore a 2 giorni/settimana)

## GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY

La Legge GDPR UE 2016/679 - Regolamento generale sulla protezione dei dati - prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali. In particolare i dati riguardanti lo stato di salute possono essere trattati solo mediante consenso dell'interessato. E' obbligo, inoltre, ad ogni professionista coinvolto nel servizio rispettare e rispondere al segreto professionale.

La documentazione e i dati sensibili di ogni utente vengono conservati in ambiente chiuso e accessibile solo ai professionisti coinvolti. L'utente viene informato, tramite sottoscrizione dell'apposito modulo, in merito alla modalità di trattamento dei dati personali e all'eventuale possibilità di comunicazione degli stessi ad altri servizi.



FONDAZIONE  
DON STEFANO PALLA  
ONLUS

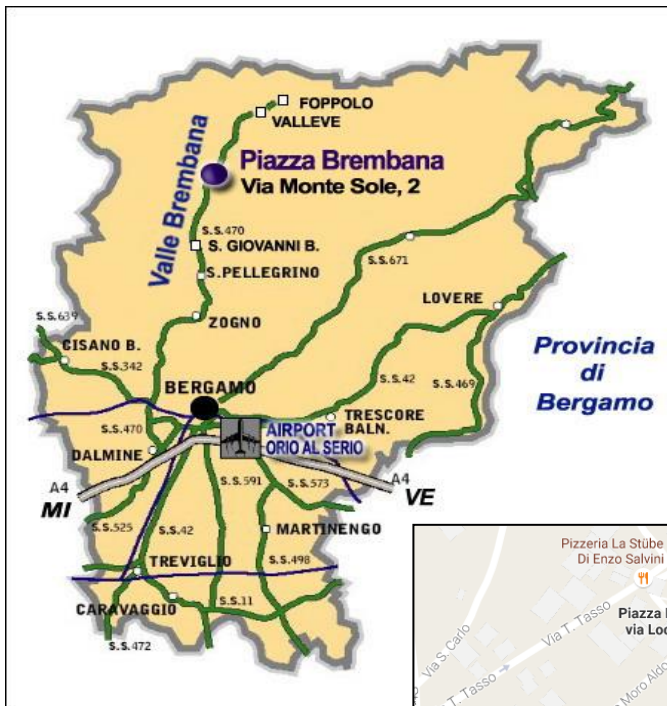
## RICHIESTA RILASCIO DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

E' possibile richiedere ed ottenere il rilascio della documentazione socio-sanitaria relativa al servizio assistenziale svolto presentando richiesta scritta, firmata dall'utente/familiari, e intestata all'Ufficio Amministrazione della Fondazione Don Stefano Palla Onlus.

Le tempistiche per il rilascio della documentazione sono previste nell'ordine di 30 giorni.

Il costo per il rilascio di copia della documentazione è pari a € 25,00.

## COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



La Fondazione Don Palla Onlus è raggiungibile con i mezzi di trasporto pubblico: Autobus di linea (SAB) proveniente dall'Alta Valle Brembana e da Bergamo con fermata alla stazione di via Locatelli o al Centro di Piazza Brembana in via Belotti.

Per raggiungere a piedi la struttura è necessario arrivare sino alla via centrale del paese, via Belotti, seguire la direzione verso il Municipio sulla via Sante Calvi e successivamente proseguire in Via Monte Sole.

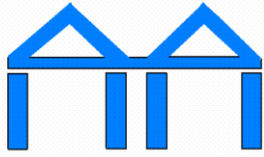
Il centralino è aperto dalle ore 08:00 alle ore 20:00.



**Fondazione Don Stefano Palla**  
Via Monte Sole, 2  
24014 - Piazza Brembana (BG)

Telefono 0345 82434

E-mail:  
[serviziterritoriali@donpalla.org](mailto:serviziterritoriali@donpalla.org)  
Sito Web: [www.donpalla.org](http://www.donpalla.org)



## STRUMENTI E MODALITÀ ATTI A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

### Carta dei Diritti dell'Anziano

La Carta dei Diritti dell'Anziano (vedi D.G.R. 7435/01), di seguito riportata, riconosce all'utente il diritto a mantenere la propria individualità e libertà.

L'Utente ha diritto:

- *ad essere rispettato, a essere chiamato con il proprio nome e ad essere interpellato con il "Lei";*
- *ad essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno;*
- *a essere informato sulle pratiche assistenziali che si compiono sul suo corpo (infezioni, medicazioni) e a non essere sballottato in silenzio;*
- *a essere ascoltato anche quando affetto da deficit di comprensione o di comunicazione;*
- *a ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore;*
- *a fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità;*
- *a vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria privacy;*
- *a ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nella mobilità e nella cura dell'igiene personale;*
- *a non essere discriminato in quanto anziano e a non essere etichettato a priori, ma a essere sempre considerato una persona;*
- *di chiedere l'intervento del difensore civico e di accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS (numero verde tel. 800-447722);*
- *in caso di fatti o situazioni che possono pregiudicare il rapporto tra le parti, l'ATS di Bergamo ha istituito l'Ufficio di Pubblica Tutela (U.P.T.), che raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato problematiche riferibili al Servizio di Rsa Aperta.*

### Modalità per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini

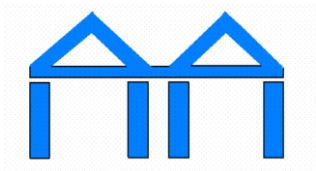
L'Ufficio di Pubblica Tutela (U.P.T.) dell'ATS di Bergamo può essere contattato direttamente, preferibilmente su appuntamento ed è gratuito, durante i seguenti orari:

**dal Lunedì al Venerdì dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00.**

Le segnalazioni, oltre che di persona, possono essere fatte:

**Tel: 035-385296**

**e-mail: [upt@ats-bg.it](mailto:upt@ats-bg.it)**



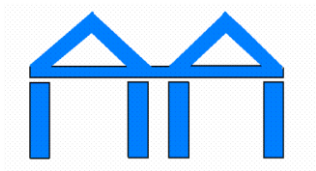
FONDAZIONE  
DON STEFANO PALLA  
ONLUS

## RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA, APPREZZAMENTI E/O RECLAMI

Agli utenti che accedono ai servizi viene consegnato il questionario di gradimento, qui di seguito riportato come *Allegato A*, che può essere consegnato in busta chiusa presso il centralino della Fondazione.

Per presentare suggerimenti, reclami o disservizi, ringraziamenti ci si può rivolgere al Distretto Socio-Sanitario di appartenenza o direttamente alla sede operativa al n° 348.2651319, oppure è possibile usufruire degli appositi moduli *Allegato A*, *Allegato B* di seguito riportati.

Le segnalazioni/reclami verranno prese in gestione direttamente dall'Ufficio relazioni con il Pubblico della Fondazione che provvederà a fornire una risposta entro 30 giorni, quando non anonima, tramite la relativa scheda interna "Evasione reclami" di seguito riportata (*Allegato C*).



Allegato A

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO sulle cure domiciliari ricevute  
attraverso il servizio di Rsa Aperta**

Gentile Signora/Gentile Signore,

Le chiediamo di aiutarci ad offrire un servizio migliore e sempre più vicino alle 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.

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

Grazie per la collaborazione e l'attenzione dedicata a questa importante iniziativa.

**DATA di compilazione del questionario :** \_\_\_\_\_

**Il Questionario è compilato:**

- Autonomamente dalla persona assistita
- Con l'aiuto di Coniuge/Partner convivente
- Da altro familiare/parente/convivente (specificare parentela/rapporto) \_\_\_\_\_
- Da altro familiare/parente NON convivente (specificare parentela)
  - Badante
  - Vicino di casa
  - Volontario
  - Amico/a
  - Altra persona (precisare chi) \_\_\_\_\_
- Dal tutore/curatore/amministratore di sostegno della persona assistita

**Informazioni anagrafiche riferite alla persona assistita**

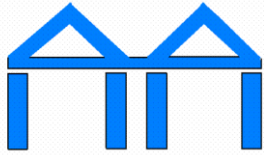
**Sesso**  Maschio  Femmina

**Età in anni compiuti:** \_\_\_\_\_

**Nazionalità**  Italiana  Unione Europea  Extra Comunitaria

**Scolarità**  Nessuna  Elementare  Media inferiore

Media superiore  Laurea/post laurea



**1 - Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto/a della assistenza domiciliare che Le è stata fornita?**

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

**2 - Rispetto a ciò che si aspettava l'assistenza è stata:**

- Migliore       Come mi aspettavo       Peggior

**3 - Quale dei seguenti aspetti hanno influito maggiormente sulla sua soddisfazione?**

*(indicare gli aspetti ritenuti principali, massimo 4)*

- Facilità di accesso al servizio
- Possibilità di scegliere da chi farmi 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
- Verifica/controllo da parte dell'operatore/i dell'ASST

**4 - Quale dei seguenti aspetti non l'hanno soddisfatta/o?**

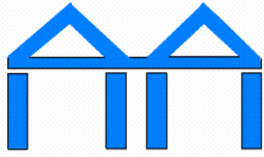
*(indicare gli aspetti ritenuti principali, massimo 4)*

- Difficoltà per l'accesso al servizio
- Mancanza di informazioni per scegliere da chi farsi curare
- Non conoscenza del "piano di assistenza", ossia del programma delle cure
- 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 atteggiamento di fretteiosità, non gentilezza, non disponibilità
- Frequente ricambio degli operatori
- Eccessivo impegno per i miei familiari
- Mancanza del controllo delle cure da parte degli operatori dell'ASST

**5 - Chi ha proposto/suggerito il servizio di Rsa Aperta? (indicare solo UNA risposta, ritenuta prevalente)**

- Il medico di base/di famiglia
- L'ospedale
- Il servizio ADI/Cure domiciliari della ASST
- La struttura residenziale a cui si era chiesto il ricovero
- Altro (*da specificare*) \_\_\_\_\_
- Un medico-specialista
- Il medico del Distretto Sociosanitario
- L'assistente sociale del Comune





**6a - Considerando che la scelta dell'erogatore da cui farsi curare spetta all'assistito e/o ai suoi familiari, è stato chiesto l'aiuto di qualcuno per effettuarla?**

- non è stato chiesto l'aiuto di nessuno
- è stato chiesto aiuto al medico di base/di famiglia
- è stato chiesto aiuto agli operatori dell'ASL
- è stato chiesto aiuto agli operatori del servizio sociale del Comune
- è stato chiesto aiuto a parenti/amici/conoscenti
- altro *da specificare* \_\_\_\_\_

**6b - Se non è stato chiesto l'aiuto di nessuno, indicare come è stata effettuata la scelta del servizio da cui farsi curare:**

- è stato scelto quello più vicino a casa
- ne avevo sentito parlare bene
- conoscevo già personalmente l'erogatore delle cure/lo avevo già utilizzato
- avevano già utilizzato lo stesso erogatore altri parenti/amici/conoscenti/vicini di casa
- altro *da specificare* \_\_\_\_\_

**7 - Il piano di assistenza, ossia il programma delle cure, è stato presentato prima che venisse attuato?**

- Sì    No    In parte

**8 - Chi ha spiegato il piano di assistenza, ossia il programma delle cure?**

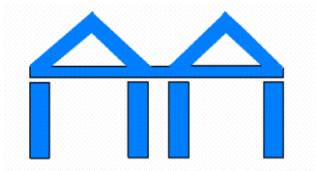
- L'erogatore che ha effettuato le cure (Il personale che è venuto al suo domicilio)
- L'ASST
- Il medico di base/di famiglia
- Nessuno
- Altro (*da specificare*) \_\_\_\_\_

**9 - Le informazioni sul piano di assistenza, ossia sul programma delle cure, sono state chiare?**

- Molto    Abbastanza    Poco    Per nulla

**10 - Se si è risposto "Sì" o "In parte" alla domanda 7, indicare se è stato effettuato/rispettato quanto previsto nel piano di assistenza, ossia nel programma delle cure**

- qualcosa in più
- quello che era previsto
- qualcosa in meno
- è durato più del previsto
- è durato meno del previsto



**11 - Quali operatori sono intervenuti nelle cure?**

- Medico
- Logopedista
- Pediatra di libera scelta
- Psicologo
- Infermiere
- Fisioterapista
- Assistente Sociale
- Animatore
- Educatore
- Operatore professionale per la cura/igiene personale (generalmente in sigla si chiama “ASA” o “OSS”), che aiuta *per esempio*: ad alzarsi e andare a letto, a vestirsi, a fare il bagno ecc..)
- Altro operatore (*da specificare*) \_\_\_\_\_

**12 - Operatori non intervenuti, ma che avrebbe desiderato intervenissero nelle cure:**

- Medico
- Logopedista
- Pediatra di libera scelta
- Psicologo
- Infermiere
- Fisioterapista
- Assistente Sociale
- Animatore
- Educatore
- Operatore professionale per la cura/igiene personale (generalmente in sigla si chiama “ASA” o “OSS”), che aiuta *per esempio*: ad alzarsi e andare a letto, a vestirsi, a fare il bagno ecc..)
- Altro operatore (*da specificare*) \_\_\_\_\_

**13 - Eventuali osservazioni critiche:**

---

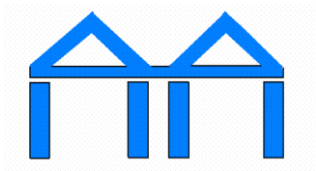
---

**14 - Eventuali suggerimenti/proposte migliorative:**

---

---

*Grazie per la collaborazione*



Allegato B

SCHEDA DI RECLAMO-SUGGERIMENTO-RINGRAZIAMENTO

Servizio di Rsa Aperta

Gentile Signora, Egregio Signore,

La suddetta scheda è uno degli strumenti a Sua disposizione per contribuire al miglioramento della qualità dei servizi domiciliari offerti.

Potrà essere utilizzata per segnalare un disservizio, un impegno contenuto nella Carta dei Servizi che è stato disatteso, esporre un reclamo oppure, al contrario, per segnalare un aspetto positivo che andrebbe valorizzato.

Nell'assicurarLe che i suoi dati personali saranno trattati in modo riservato ai sensi della Legge 196/2003 sulla "Privacy", Le ricordiamo che una segnalazione anonima, sebbene consentita, non permetterà di avviare un approfondimento di quanto segnalato né di dare una risposta; al contrario la segnalazione autografa, sarà oggetto di particolare attenzione e approfondimento.

**L'Ufficio Relazioni con il Pubblico**, presso cui è necessario far recapitare le segnalazioni **sia scritte sia fornite direttamente tramite colloquio, provvederà a fornire, nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi, una risposta.**

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_

Parente dell'utente sig./sig.ra \_\_\_\_\_ telefono \_\_\_\_\_,

diretto interessato al fine di contribuire al miglioramento dei servizi, segnala quanto segue:

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

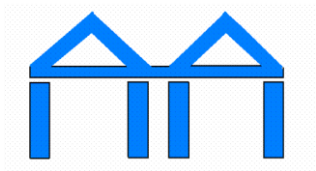
Firma \_\_\_\_\_

SPAZIO RISERVATO ALL'AMMINISTRAZIONE

Ricevuto il \_\_\_\_\_

U.R.P. \_\_\_\_\_





Allegato C

**SCHEDA INTERNA EVASIONE RECLAMI**

**Servizio di Rsa Aperta**

Segnalazione pervenuta il \_\_\_\_\_

Ambito di segnalazione:

- amministrativo
- sanitario (specificare \_\_\_\_\_)
- sociale

Rispetto delle prestazioni eseguite in aderenza ai protocolli ed alle procedure in uso:

- conformità
- non conformità

Azioni correttive in caso di conformità:

- segnalazione all'utente, se segnalazione nominale, della corretta esecuzione del servizio
- valutazione di rotazione degli operatori per l'utente che ha stilato la segnalazione

Azioni correttive in caso di non conformità:

- se di interesse collettivo (pongo in essere azioni correttive al protocollo e/o di miglioramento con relativa diffusione agli operatori tramite riunione d'équipe) segnalazione all'utente della modifica effettuata sulle procedure in uso ringraziandolo del suggerimento pervenuto;
- se di carattere individuale (assunzione di eventuali provvedimenti disciplinari) comunicazione all'utente delle azioni intraprese

Descrizione delle azioni correttive elaborate:

---

---

---

---

---

La Coordinatrice Servizio Rsa Aperta