

# "CARTA dei SERVIZI"

## RSA APERTA



**Sistema certificato UNI EN ISO 9001:2015 e OHSAS 18001:2007 - Erogazione di servizi socio-sanitari residenziali (R.S.A.) e semiresidenziali (in Centro Diurno) per anziani autosufficienti e non erogazione di servizi socio-sanitari e sociali a domicilio.**

## Presentazione

La **Fondazione "Varni Agnetti"**, è una **ORGANIZZAZIONE NON LUCRATIVA DI UTILITÀ SOCIALE** iscritta all'anagrafe O.N.L.U.S. a far data dal 23/07/2012, che gestisce:

- una **RESIDENZA SOCIO ASSISTENZIALE (R.S.A.)**, autorizzata al funzionamento per **86 posti letto** in esercizio) complessivi ed accreditata (**per n. 84 posti a contratto e n. 2 posti solventi**) da Regione Lombardia per l'assistenza di anziani non autosufficienti parziali e totali;
- un **CENTRO DIURNO INTEGRATO per anziani (C.D.I.)** autorizzato per n. **40 posti**;
- **SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE** (voucher socio-sanitari; voucher sociali, servizi domiciliari a pagamento, RSA APERTA).
- **APA – ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI** per n. **26** posti letto.

Essere "**autorizzati al funzionamento**" significa **garantire il rispetto degli standard strutturali e gestionali (personale) fissati dalla normativa della Regione Lombardia.**

L'Azienda Sanitaria Locale verifica, periodicamente, il rispetto della normativa vigente mediante ispezioni da parte del competente Servizio di Vigilanza.

I servizi erogati dalla Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. sono garantiti da oltre 50 dipendenti, suddivisi tra:

- ◆ *Personale area amministrativa;*
- ◆ *Personale area sanitaria e socio-sanitaria;*
- ◆ *Personale area socio-assistenziale;*
- ◆ *Personale addetto ai servizi generali.*

La Fondazione è chiamata giornalmente a stabilire, pianificare e attuare un idoneo sistema per la gestione e il controllo delle risorse e attività che si riflettono sulle prestazioni fornite, al fine di raggiungere e mantenere precisi parametri qualitativi, rispondenti alle effettive esigenze degli Ospiti.

Il contributo dell'Utente (Ospite e/o familiare) ai fini di un miglioramento del servizio è fondamentale.

È necessario, quindi, affrontare il problema dei disservizi, nell'ottica di una soluzione immediata e in previsione di un continuo miglioramento. La qualità del servizio che un anziano percepisce deve coincidere con quelle che erano le sue iniziali aspettative, nell'ottica di una soluzione immediata e in previsione di un continuo miglioramento.

Siamo convinti che porsi in discussione risulterà fecondo per la qualità del servizio erogato dalla Fondazione.

La **Carta dei Servizi** è per la Fondazione un mezzo di informazione e di guida per gli utenti ed uno strumento di confronto del proprio operato.

Godiasco Salice Terme, 26/02/2019

F.to IL PRESIDENTE  
(Felice Elio Berogno)

## **Cos'è la “Carta dei Servizi”**

La **carta dei servizi** rappresenta uno **strumento di dialogo** tra gli utenti dei servizi e l'Ente che eroga il servizio, è stata introdotta da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, con lo scopo preciso di:

- ✓ **Tutelare il diritto degli “utenti” (Ospiti);**
- ✓ **Tutelare l'immagine dell'Ente:** descrivendo chiaramente i servizi offerti con indicazione di quelli previsti dalle norme, che disciplinano l'attività, e quelli assicurati per capacità professionali dell'Ente e di conseguenza erogabili o a titolo gratuito, se previsto dall'Ente, o a pagamento con le relative modalità;
- ✓ **Promuovere la partecipazione attiva degli “utenti” (Ospiti):** al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La **carta dei servizi** porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità, **portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta**, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente e secondo le attese da loro percepite i servizi resi.

La **CARTA dei SERVIZI** è quindi essenzialmente volta alla tutela degli utenti (Ospiti); non si tratta di una tutela come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati .

In tal modo la Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S. si prefigge l'obiettivo di apportare continue migliorie a tutti i servizi e ove possibile ad incrementarli.

Si ritiene quindi l'opinione degli Ospiti e dei Loro familiari un'ottima piattaforma progettuale su cui costituire il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato.

F.to IL DIRETTORE  
(Dott. Carlo Ferrari)

## Collocazione Logistica

### Dove siamo

Situata in zona semiperiferica raggiungibile da Milano con ferrovia linea Milano – Genova fermata Voghera e da Voghera con autobus di linea Voghera – Varzi, con autostrada Milano – Genova Uscita Casei Gerola. La struttura si sviluppa su 5 piani:

- ↳ al **piano terra** sono localizzati la palestra e l'ambulatorio di riabilitazione, la cucina generale, la lavanderia/stireria, la cappella e i servizi generali;
- ↳ al **piano rialzato** si trovano gli uffici di Direzione/Amministrazione, l'ambulatorio medico, gli spazi comuni (mensa, sala Tv, sala coffee break e veranda) e n. **11 camere** per gli ospiti;
- ↳ al **primo e secondo piano**, riservato esclusivamente agli ospiti, si trovano complessivamente n. 32 camere;
- ↳ al **terzo piano** si trova il **Centro Diurno Integrato** con spazi comuni usufruibili per attività di animazione, (feste di compleanno, lettura, proiezione...).

### Tutte le camere sono dotate di servizio igienico autonomo.

L'accesso ai piani è garantito mediante impianti di sollevamento verticale.

Area verde attrezzata nella zona circostante l'edificio.

### Gli alloggi sono così costituiti:

N° **43** camere totali a n. **2 letti**

Tutte le camere sono dotate di servizi igienici. In tutte le camere sono presenti armadi personali per ogni ospite.

La struttura è dotata di una **palestra per le attività fisioterapiche.**



### In auto

**Autostrada Milano - Genova**  
(uscita casello Casei Gerola o Tortona)  
**Autostrada Torino - Piacenza**  
(uscita casello Casteggio o Voghera)  
**Strada Statale Voghera - Varzi**  
**Strada Provinciale 184**

### In treno

linea ferroviaria Milano - Genova con fermata stazione di Voghera

### In pullman

autobus di linea Voghera – Varzi (servizio giornaliero)  
(partenza da Voghera c/o autoporto presso stazione Ferroviaria)

### Contatti:

**Telefono:** 0383/940650 - 0383/940985

**Fax:** 0383/940969

**Sito Internet:** [www.varniagnetti.it](http://www.varniagnetti.it)

**e-mail:** [varni\\_agnetti@libero.it](mailto:varni_agnetti@libero.it); [info@varniagnetti.it](mailto:info@varniagnetti.it).

### Staff Direzione/Amministrativo – Riferimenti:

#### Direttore:

- **Dott. Carlo Ferrari** - tel. 0383/940650

e-mail: [carlo.ferrari@varniagnetti.it](mailto:carlo.ferrari@varniagnetti.it)

#### Amministrazione:

- **Luisa Boschini** (tel. 0383/940650 - 0383/940985)

e-mail: [luisa.boschini@varniagnetti.it](mailto:luisa.boschini@varniagnetti.it)

- **Silvia Panza** (tel. 0383/940650 - 0383/940985)

e-mail [silvia.panza@varniagnetti.it](mailto:silvia.panza@varniagnetti.it)

- **Valentina Bonafè** (tel. 0383/940650 - 0383/940985)

e-mail [valentina.bonafe@varniagnetti.it](mailto:valentina.bonafe@varniagnetti.it)

POSTA CERTIFICATA

[varniagnetti@pec.it](mailto:varniagnetti@pec.it)

### Orario apertura al pubblico - Uffici amministrativi

dal lunedì al venerdì: 08:30/12:30 - 14:00/17:00

il sabato: 09:00/12:00

## EROGAZIONI LIBERALI ALLE O.N.L.U.S.



Negli ultimi anni il legislatore ha previsto un novero molto ampio di agevolazioni fiscali a favore dei soggetti sostenitori delle attività del mondo non profit. In particolare, l'art 13 del D.Lgs n. 460/97 detta le norme sul trattamento tributario, ai fini delle imposte dirette, delle erogazioni liberali a favore delle ONLUS. Novità in materia sono state introdotte dalla recente Legge n. 96/2012.

Intanto ricordiamo che è possibile distinguere le agevolazioni spettanti ai sostenitori di O.N.L.U.S. a seconda che questi ultimi siano:

- persone fisiche;
- imprese ed enti.

Al sostenitore **PERSONA FISICA** spetta **una delle seguenti agevolazioni:**

**REDDITO** complessivo del soggetto erogatore **nel limite del 10% del reddito complessivo dichiarato**, e, comunque, **nella misura massima di 70.000 euro annui, dell'erogazione liberale**, ai sensi dell'art. 14, comma 1 del D.L. 35/2005;

- **DETRAIBILITÀ DALL'IRPEF**, ai sensi del D. lgs n. 460/1997, come modificato dalla L. 96/2012 **a partire dall'anno 2014, la detrazione dall'IRPEF del 26%** dell'erogazione (calcolata sul limite massimo di 2.065,83 euro). **Tali detrazioni sono consentite a condizione che il versamento dell'erogazione avvenga tramite banca (BONIFICO BANCARIO o ASSEGNO BANCARIO) o ufficio postale (VAGLIA POSTALE)** ovvero mediante altri sistemi di pagamento previsti dall'art. 23 del D.Lgs n. 241/1997 e secondo ulteriori modalità idonee a consentire all'Amministrazione finanziaria lo svolgimento di efficaci controlli che siano stabilite con decreto del Ministero delle Finanze da emanarsi ai sensi dell'art. 17, comma 3 della L. n. 400/1998.

Al sostenitore **ENTE NON COMMERCIALE** continua a spettare l'agevolazione individuata dall'art. 14, comma 1 del D.L. 35/2005, mentre si ritiene **che non sarà applicabile la detrazione dall'IRES** poiché essa si ricava dall'art. 147 del TUIR che fa riferimento alla parte della lettera i - bis dell'art. 15 del TUIR che sarà abrogata a partire dal 1° Gennaio 2013, come disposto dal 2° comma dell'art. 15 della Legge n° 96 del 2012 che non ha introdotto una norma sostitutiva. Appare tuttavia auspicabile e alquanto probabile che una norma sostitutiva non tarderà ad arrivare.

Al sostenitore **IMPRESA** spetta, infine, una delle seguenti agevolazioni:

- ai sensi dell'art. 14, comma 1 del D.L. 35/2005 le **liberalità in denaro o in natura sono deducibili dal reddito complessivo del soggetto erogatore nel limite del 10% del reddito complessivo dichiarato**, e comunque **nella misura massima di 70.000 euro annui**;
- ai sensi dell'art. 100, comma 2, lett. h) del TUIR, le erogazioni liberali in denaro godono di una deducibilità dal reddito d'impresa dichiarato nella misura massima di 2.065,83 euro o del 2% di impresa dichiarato.

La legge n.96/2012 ha lasciato, quindi, invariata la disciplina delle agevolazioni fiscali a favore dell'erogatore impresa.

## INFORMAZIONI GENERALI sull'ORGANIZZAZIONE CENNI STORICI/SCOPI ISTITUZIONALI

La **FONDAZIONE "VARNI AGNETTI" O.N.L.U.S.** trae origine dalla donazione disposta dalla Sig.ra Concaro Varni Maria Maddalena Ved. Agnetti del fabbricato e del terreno siti in Strada Ardivestra a Godiasco (PV) cui si fa menzione nel verbale di deliberazione del Consiglio Comunale di Godiasco n. 89 del 29 agosto 1980 (accettazione donazione della nuda proprietà disposta dalla Sig.ra Concaro Varni Maria Maddalena Ved. Agnetti) e su cui è stato costruito l'edificio adibito a Casa di Riposo dell'I.P.A.B "Varni Agnetti" (1998).

In conseguenza dell'abrogazione della Legge 6972/1890 ed in ottemperanza alla Legge Regionale 13 febbraio 2003 n. 1 ("**Riordino della disciplina delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza operanti in Lombardia**"), l'I.P.A.B. "Varni Agnetti" si trasforma in **FONDAZIONE** (persona giuridica di diritto privato) in data 1/1/2004 con DGR del 12/12/03.

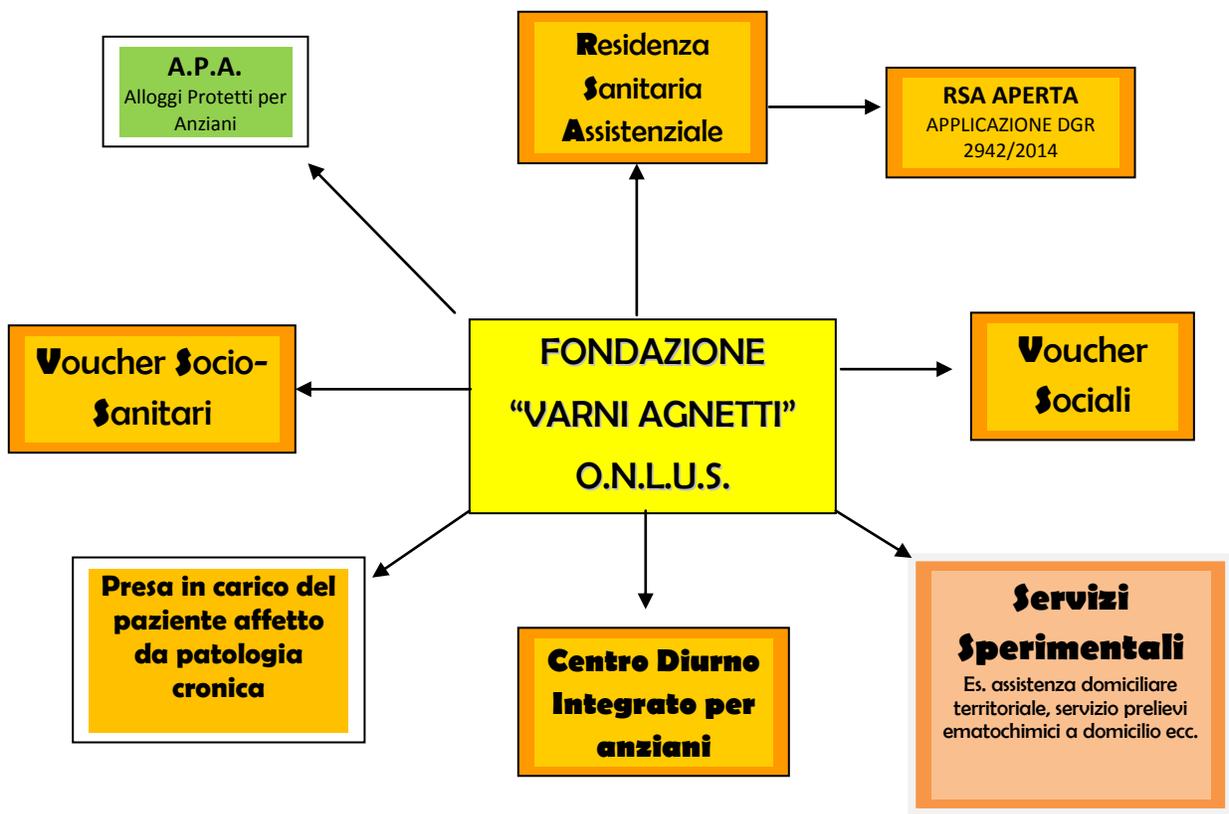
In data **23/07/2012** è stata iscritta all'**Anagrafe delle Organizzazioni Non Lucrative Di Utilità Sociale - O.N.L.U.S.** (iter conclusosi nel mese di dicembre con la trasmissione del decreto di approvazione dello Statuto da parte di Regione Lombardia - n. 10324 del 16/11/2012).

La **Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S.** persegue i seguenti **scopi**:

- realizzare attività di solidarietà sociale nei settori dell'assistenza sociale, socio-sanitaria e sanitario integrata in favore di anziani ovvero di altri soggetti affetti da forme di disabilità fisiche o psichiche;
- svolgere tutte le attività socio-assistenziali che l'ambito territoriale di riferimento potrà richiedere;
- erogare servizi domiciliari alla persona di tipo socio-assistenziale, fisioterapico, infermieristico e medico;
- organizzare e gestire Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.) volte ad accogliere anziani con forme di non autosufficienza ovvero di altri soggetti affetti da forme di disabilità fisiche o psichiche;
- organizzare servizi di tipo semi-residenziali in regime diurno (Centro Diurno Integrato) in favore di anziani ovvero di altri soggetti affetti da forme di disabilità fisiche o psichiche;
- organizzare servizi di tipo semi-residenziale in regime notturno per anziani e soggetti fragili;
- organizzare e gestire centri di pronto intervento per anziani e soggetti fragili volti ad assicurare in via temporanea il soddisfacimento di improvvisi ed eccezionali bisogni assistenziali e socio-sanitari;
- organizzare e gestire servizi specifici di carattere culturale e ricreativo unitamente a prestazioni socio-sanitarie riabilitative di tipo fisioterapico dirette a recuperare e migliorare l'autosufficienza di anziani e soggetti fragili in genere;
- organizzare servizi ed interventi educativi rivolti a minori e/o persone in stato di fragilità;
- organizzare e gestire consultori familiari;
- organizzare e gestire residenze sanitarie per disabili (R.S.D.) e Centri Diurni per disabili (C.D.D.) volti ad accogliere soggetti portatori di handicap;
- organizzare e gestire comunità alloggio ed altre forme di servizio residenziale rivolte ad anziani e minori;
- organizzare e gestire comunità di tipo familiare a bassa intensità assistenziale che accolgono minori, adulti e - in via prevalente - anziani in difficoltà per i quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o permanentemente impossibile o contrastante con il progetto individuale;
- erogare prestazioni sanitarie integrative finalizzate a sviluppare, conservare e sostenere l'autonomia funzionale delle persone in stato di bisogno;
- svolgere attività di formazione nell'ambito socio-sanitario-assistenziale.

## L'OFFERTA dei SERVIZI EROGATI dalla FONDAZIONE "VARNI AGNETTI" O.N.L.U.S.

I servizi erogati dalla *Fondazione "Varni Agnetti"* O.N.L.U.S. possono sinteticamente essere così rappresentati:



## **PRINCIPI sull'EROGAZIONE del SERVIZIO**

### **PRINCIPIO DELL'EGUAGLIANZA E RISPETTO**

Dall'articolo n° 3 della Costituzione Italiana comma 2° discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini.

All'interno della nostra realtà questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo però non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l'UNICITA' di ciascuno che dimora all'interno della Casa di Riposo.

La vita nella residenza per anziani è priva di discriminazione di qualsiasi genere.

### **PRINCIPIO DELL'IMPARZIALITÀ ED OBIETTIVITÀ**

Ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Ente deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire una adeguata assistenza.

**Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurarne la continuità.** Questa caratteristica si applica anche nell'erogazione delle cure dirette alla persona anziana.

Per ogni residente è previsto un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

### **DIRITTO DI SCELTA**

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "auto decisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile, nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella Struttura.

### **PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE**

La persona è la protagonista del nostro servizio ed è alla persona che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi dell'Ente, creando una continua relazione, un feed-back tra Struttura e familiari stessi.

E', sempre, garantita la corretta INFORMAZIONE e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro.

#### PRINCIPIO DI EFFICACIA, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ

Sia il criterio di **EFFICACIA** (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) che di **EFFICIENZA** (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività della Fondazione

L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

Tutti gli operatori, a qualsiasi livello, si impegnano ad evitare sprechi di tempi, risorse, denaro e mezzi (**ECONOMICITÀ**).

#### PRINCIPIO DI CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi deve essere regolare e continua. Eventuali interruzioni sono espressamente disciplinate per legge (come ad esempio la normativa sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali) e rientrano negli aspetti organizzativi del servizio, ed in queste occasioni sono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. La struttura garantisce continuità delle prestazioni sulle 24 ore (sia infermieristica che assistenziale).

## La MISSION

Gli obiettivi principali della **Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S.** possono essere così riassunti:

- Garanzia di un'elevata qualità assistenziale sia sul piano socio-assistenziale che sanitario per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata .
- Continuo miglioramento del servizio;
- Ricerca di ottimali livelli di salute, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- Sviluppo, attraverso un lavoro di team, e quindi con le figure professionali presenti in seno alla struttura, della capacità funzionali residue dell'ospite (sia esse di natura motoria che cognitiva);
- Approccio globale alla persona con interventi mirati; ogni intervento viene infatti espletato sull'ospite da parte del personale tutto, e tutti gli interventi sono volti ad assicurare delle prestazioni sempre più qualificate, non sottovalutando mai che una delle qualità indispensabili e di primaria importanza all'approccio personale/ospite, va sempre comunque ricercata sotto il profilo meramente umano;
- Formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale;
- Ogni figura operante in seno all'Ente, è tenuta ad operare con mera imparzialità ed obiettività al fine di garantire una adeguata assistenza, nel rispetto della privacy nelle relazioni tra ospiti e operatori e tra ospiti e familiari;
- Razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio;

In sintesi ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove ad un'ottima tecnica si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.

## IL CODICE ETICO - IL PERCHÉ DI UNA SCELTA

### Estratto del Codice Etico Comportamentale

#### CAPO I - PREMESSA

Con il presente Codice Etico Comportamentale, il Consiglio di Amministrazione della Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S. intende ricordare i valori etici fondamentali ai quali l’organizzazione si ispira (con specifico riferimento alle tavole fondative dell’ente) e ai quali tutti gli amministratori, i dipendenti e collaboratori esterni (consulenti, prestatori di servizi) dovranno attenersi nello svolgimento dei compiti e funzioni loro affidate.

I principi etici contenuti nel presente Codice si applicano, senza riguardo all’ubicazione, a ciascuna funzione e a ciascun dipendente e collaboratore esterno, di tutte le unità organizzative.

La molteplicità di interessi e contesti socio-economici con cui l’organizzazione interagisce impone l’impegno di tutti per assicurare che le attività dell’organizzazione vengano svolte nell’osservanza della legge, in un quadro di concorrenza leale, con onestà, integrità, correttezza e buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi dei clienti, dipendenti, partner commerciali e finanziari e delle collettività in cui l’organizzazione è presente con le proprie attività.

E’ pertanto opportuno ribadire a tutti coloro che lavorano nell’organizzazione o che operano per il conseguimento degli obiettivi dell’organizzazione, senza distinzioni o eccezioni, l’importanza di osservare e di fare osservare questi principi nell’ambito delle proprie funzioni e responsabilità.

In nessun modo la convinzione di agire a vantaggio della Fondazione può giustificare l’adozione di comportamenti in contrasto con questi principi.

L’osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti e collaboratori esterni della Fondazione ai sensi e per gli effetti di legge.

Il codice etico comportamentale è una carta fondamentale a tutela di tutti gli stakeholders, insieme alla Carta dei Servizi. La **carta dei servizi** rappresenta uno **strumento di dialogo** tra gli utenti dei servizi e l’Ente che eroga il servizio, è stata introdotta da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, con lo scopo preciso di:

- ✓ **Tutelare il diritto degli “utenti” (Ospiti);**
- ✓ **Tutelare l’immagine dell’Ente:** descrivendo chiaramente i servizi offerti con indicazione di quelli previsti dalle norme, che disciplinano l’attività, e quelli assicurati per capacità professionali dell’Ente e di conseguenza erogabili o a titolo gratuito, se previsto dall’Ente, o a pagamento con le relative modalità;
- ✓ **Promuovere la partecipazione attiva degli “utenti” (Ospiti):** al fine di migliorare l’offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La **carta dei servizi** porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità, **portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta**, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente e secondo le attese da loro percepite i servizi resi.

omissis

**8) - Comportamento durante il lavoro**

1. Il dipendente svolge la propria opera con impegno e costanza, attendendo quotidianamente e con solerzia alle mansioni ed agli incarichi affidatigli.
2. Il comportamento del dipendente è volto a stabilire rapporti di fiducia e collaborazione tra la Fondazione ed i soggetti interessati, a qualunque titolo, all'attività da essa svolta. A tal fine il dipendente, nei limiti della sua funzione, manifesta disponibilità e cortesia usando un linguaggio semplice, motivando le risposte e cooperando con riservatezza con quanti sono interessati al lavoro degli uffici.
3. Nel fruire dei beni e dei servizi a disposizione per il suo lavoro, il dipendente dovrà, in ogni momento, essere in grado di giustificarne l'uso come conforme al corretto esercizio della propria attività professionale, evitando sprechi ed impieghi inefficienti degli stessi.

omissis

**12) - Comportamento nella vita sociale**

1. I dipendenti e/o collaboratori, nei rapporti privati, evitano ogni abuso della propria posizione con lo scopo di conseguire indebiti vantaggi per sé o per altri.

**13) - Doveri di imparzialità e di disponibilità**

1. I dipendenti e/o collaboratori operano con imparzialità, senza indulgere a trattamenti di favore; assumono le proprie decisioni nella massima trasparenza e respingono indebite pressioni. Non determinano, né concorrono a determinare, situazioni di privilegio.
2. Assumono atteggiamenti di attenzione e di disponibilità verso ogni persona sofferente.

**14) - Divieto di accettare doni o altre utilità**

1. Ai dipendenti è fatto divieto di accettare, anche in occasioni di festività, per sé o per altri, donativi od altre utilità da soggetti in qualsiasi modo interessati dall'attività della Fondazione, ad eccezione dei regali d'uso di modico valore.
2. Il soggetto che, indipendentemente dalla sua volontà, riceve doni o altre utilità di non modico valore, comunica tempestivamente e per iscritto la circostanza al Direttore Segretario, provvedendo, nel contempo, alla restituzione di essi per il tramite dei competenti uffici della Fondazione.

**15) - Conflitto di interessi**

1. I soggetti obbligati non assumono decisioni e non svolgono attività inerenti alle loro mansioni, ove versino in situazioni di conflitto di interesse.
2. I soggetti obbligati hanno l'obbligo di astenersi in ogni caso in cui esistano evidenti ragioni di opportunità.
3. Il soggetto obbligato motiva per iscritto l'intenzione di astenersi ai responsabili della Fondazione (a seconda della sua funzione), che decidono sull'astensione.

In particolare al fine di evitare l'insorgere di conflitti di interesse:

- ogni operazione e attività deve essere intrapresa solo ed esclusivamente nell'interesse della Fondazione e in modo lecito, trasparente e corretto;
- gli amministratori, i collaboratori ed i dipendenti devono evitare tutte le situazioni e tutte le attività in cui si possa manifestare un conflitto con gli interessi della Fondazione o che

possano interferire con la loro capacità di assumere, in modo imparziale, decisioni nell'interesse dell'impresa e nel pieno rispetto delle norme del presente Codice Etico Comportamentale;

- gli amministratori, i collaboratori e tutti i dipendenti sono tenuti a evitare conflitti di interesse tra le attività economiche personali e familiari e le mansioni che ricoprono all'interno della struttura di appartenenza;
- ogni situazione che possa costituire o determinare un conflitto di interesse deve essere tempestivamente comunicata all'Organismo di Vigilanza.

A titolo esemplificativo, si ricorda che determinano una situazione di conflitto:

- interessi economici e finanziari dell'amministratore, del collaboratore o dipendente e/o della sua famiglia esercitati in concorrenza o contrasto con quelli della Fondazione;
- svolgimento di attività lavorative, di qualsiasi tipo, presso clienti, fornitori, concorrenti della Fondazione;
- accettazione di denaro, favori o utilità da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con la Fondazione.

4. Vista la varietà delle situazioni che possono evidenziarsi, in caso di dubbio circa l'insorgenza o meno di conflitto di interesse si invitano i dipendenti (o collaboratori) a rivolgersi all'Organismo di Vigilanza per discutere i casi specifici.

#### **16) - Obbligo di riservatezza**

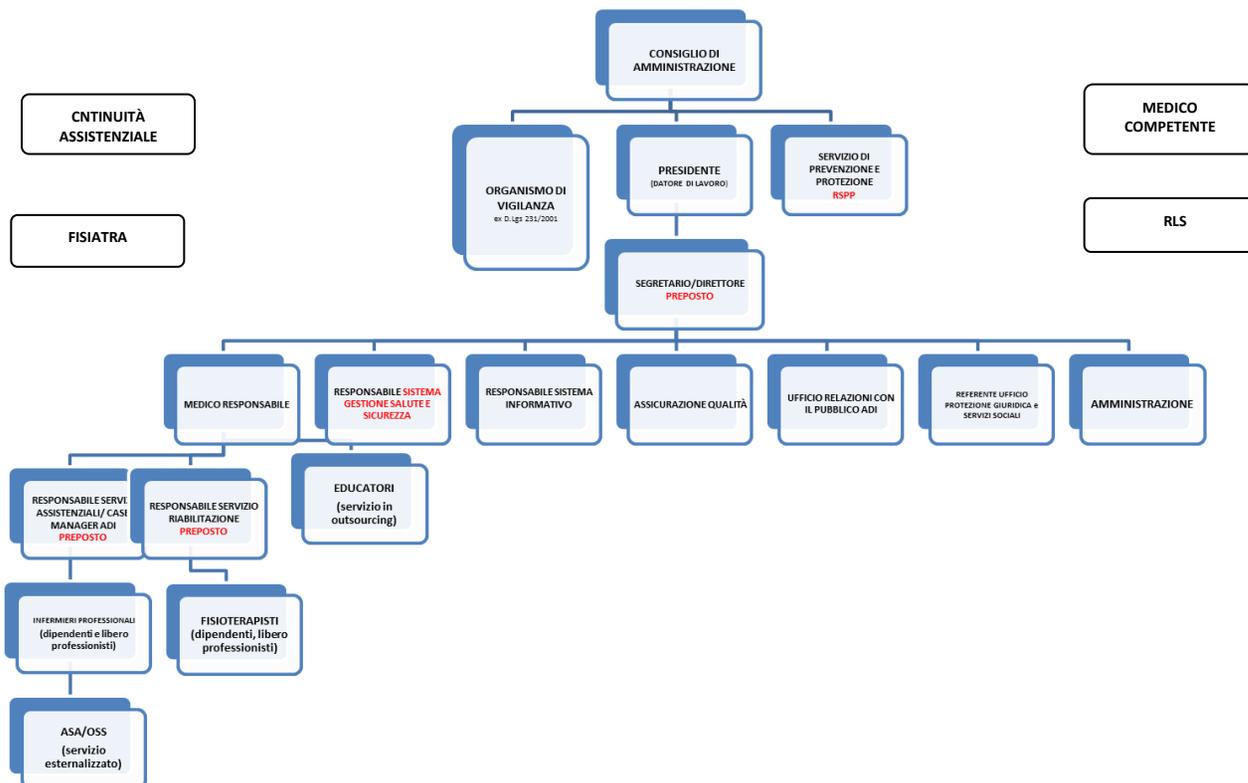
1. I dipendenti e/o collaboratori sono tenuti al rigoroso rispetto del segreto d'ufficio e di ogni ulteriore obbligo di riservatezza inerente alla qualità di dipendente della Fondazione nell'esercizio delle loro funzioni.

2. In particolare, fuori dai casi previsti dalla normativa vigente, sono tenuti a non fornire informazioni in merito ad attività della Fondazione, ai dati aziendali ed alle condizioni generali degli assistiti.

#### **17) - Divieto di attività collaterali**

1. I dipendenti non possono in ogni caso svolgere attività che impediscano o riducono l'adempimento dei compiti di ufficio o che contrastino con esso.

## ORGANIGRAMMA della FONDAZIONE "VARNI AGNETTI" O.N.L.U.S.



## La STRUTTURA: R.S.A. “VARNI AGNETTI”

### L'Utenza

La struttura può accogliere sino a **86 anziani**, (di cui 84 posti accreditati ed a contratto, e n. 2 posti per ospiti solventi)

- l'unità d'offerta è già abilitata all'esercizio con autorizzazione definitiva al funzionamento o DIA del 3/12/2009 prot. ASL n. 99522, rilasciata da Amministrazione Prov.le di Pavia per n. 84 posti letto a contratto;
- l'unità d'offerta è già accreditata con provvedimento regionale **DGR n. 330 del 28/07/2010**, per n. **84** posti letto;
- **La RSA il 13/10/2016 ha inoltrato segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) per unità di offerta socio-sanitaria per n. 2 posti solventi (non a contratto), pertanto i posti complessivi ammontano a n. 86.**

I servizi sono rivolti ad anziani (autosufficienti o meno) che per le condizioni psico-fisiche o sociali, non sono idoneamente assistibili a domicilio.

Lo scopo principale è quindi quello di fornire ospitalità ed assistenza agli anziani per i quali non sia più possibile la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale.

Il fine è quello di produrre livelli di qualità sempre più elevati nei propri servizi per offrire la migliore possibilità di vita agli Ospiti.

### L'Amministrazione

La Fondazione è amministrata da un **Consiglio di Amministrazione**, composto da **sette membri** nominati dai Comuni di: **Godiasco Salice Terme (3)**, **Montesegale (1)**, **Fortunago (1)**, **Rocca Susella (1)** ed **un membro di diritto** (il Parroco di Godiasco) **in rappresentanza della famiglia Varni Agnetti** che ha donato l'immobile su cui è nata la Casa di Riposo. Questi restano in carica per cinque anni. Il Consiglio di Amministrazione svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

Il Presidente, che dura in carica cinque anni, è nominato dal Consiglio di Amministrazione tra i propri membri.

Il Presidente ha rappresentanza legale della Fondazione di fronte a terzi ed in giudizio.

### La Dirigenza

Al Direttore compete la gestione della Fondazione per il perseguimento degli obiettivi strategici e gestionali stabiliti dal Consiglio di Amministrazione; è il responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa della Fondazione e come tale adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno. Assume inoltre tutti gli atti di gestione non esplicitamente attribuiti dallo statuto ad altri organi della Fondazione.

Al Segretario/Direttore fa capo tutto il personale dipendente ed il personale convenzionato della Fondazione.

### L'Area medica

Il Medico della struttura è il responsabile per quanto concerne l'area sanitaria, coordina e programma il lavoro del personale paramedico. Il Medico è anche il responsabile della vigilanza igienico-sanitaria dei vari servizi della struttura.

**Lo staff medico** della Fondazione è composto da vari specialisti: **n. 1 Medico Responsabile (specialista in geriatria), n. 1 Medico specialista in Geriatria, n. 1 Medico specialista in Terapia del Dolore, n. 1 Medico Fisiatra.**

### **Il Personale**

Il team di lavoro, formato da personale qualificato e costantemente aggiornato, risponde ai bisogni degli ospiti della Fondazione con la massima professionalità.

E' rappresentato da:

- ☞ **area amministrativa:** n. 4 unità dipendenti;
- ☞ **area sanitaria:** n. 4 unità dipendenti e/o liberi professionisti;
- ☞ **area infermieristica:** n° 15 unità dipendenti e/o liberi professionisti;
- ☞ **area fisioterapica:** n° 6 unità dipendenti e/o liberi professionisti;
- ☞ **area socio-assistenziale e servizi alla persona:** n. 26 unità dipendenti. La Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. inoltre è convenzionata con una Cooperativa Sociale per l'erogazione di servizi Socio Assistenziali a favore degli ospiti della R.S.A. (Nucleo Blu) e del C.D.I. La Cooperativa per l'erogazione del servizio utilizza operatori professionalmente qualificati ai sensi della vigente normativa regionale;
- ☞ **area servizi generali:** n° 6 unità dipendenti;
- ☞ **area servizio cucina:** n° 4 unità dipendenti;
- ☞ **area sociale/ricreativa/educativa:** la Fondazione si avvale di un Servizio di Animazione con personale convenzionato professionalmente qualificato ai sensi della vigente normativa regionale.

**L'organigramma del personale della Struttura è esposto in bacheca al piano rialzato.**

### **Area Amministrativa - Orario di apertura**

L'Area Amministrativa garantisce, oltre al normale lavoro d'ufficio, anche un valido supporto per ospiti e familiari circa le informazioni in relazione alle diverse necessità che dovessero sopravvenire durante la permanenza in R.S.A.

L'apertura al pubblico dell'ufficio amministrativo è garantita dalle ore **08:30** alle ore **12:30** e dalle ore **14:00** alle ore **17:00** dal **lunedì al venerdì**, il **sabato** gli uffici sono attivi dalle ore **09:00** alle ore **12:00**. All'interno dello stesso ufficio è infatti identificato anche **un referente per il funzionamento dell'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico)**, il quale è a disposizione di Ospiti e familiari per le diverse problematiche, informazioni, suggerimenti, reclami, **dal lunedì al sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:00.**

### **Orario Visite Esterne**

**OGNI ANZIANO PUÒ RICEVERE VISITE DA PARTE DI FAMILIARI ED AMICI, DALLE ORE 09:00 ALLE ORE 20:00.**

E' opportuno che tali visite **non siano d'ostacolo alle attività giornaliere** e che **non arrechino disturbo** alla tranquillità ed al riposo degli altri ospiti residenti.

I visitatori ed i Parenti non dovranno recare intralcio all'attività degli Operatori durante la somministrazione dei pasti e delle terapie.

**È rigorosamente vietato introdurre in struttura bevande alcoliche, cibi confezionati in casa e/o deperibili e medicinali.**

Vi è la possibilità di effettuare visite guidate alla struttura da parte di potenziali ospiti e loro familiari, per maggiori o ulteriori informazioni è possibile contattare gli uffici amministrativi.

### I Servizi Offerti

La Fondazione offre:

- ✓ **OSPITALITÀ A LUNGO TERMINE** rivolta ad anziani che si trovano sia in condizioni di autonomia che di dipendenza (**Residenza Sanitaria Assistenziale**);
- ✓ **SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE** rivolto a persone anziane che hanno bisogni socio sanitari difficilmente gestibili al domicilio ma ancora tali da non richiedere il ricovero a tempo pieno in Residenza Sanitaria Assistenziale (**Centro Diurno Integrato**);
- ✓ **SERVIZI SANITARI E SOCIO-ASSISTENZIALI DOMICILIARI**: Voucher sanitari, Voucher sociali, Servizio Rsa Aperta – prestazioni socio-sanitarie al domicilio.

La Residenza Sanitaria Assistenziale della Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S. è organizzata in **nuclei funzionali (piani)** differenziati in base al profilo degli Ospiti, quindi in base alle diverse patologie.

Il nucleo rappresenta una soluzione organizzativa che si propone di:

- ☞ dare un servizio flessibile, personalizzato e rapido all’Ospite;
- ☞ gestire ed organizzare al meglio le risorse umane e materiali.

L’attività è svolta sulla base di:

- ☞ progetti assistenziali individualizzati definiti dopo la valutazione multidimensionale dell’Ospite;
- ☞ assistenza infermieristica, nell’arco delle 24 ore;
- ☞ assistenza medica e specialistica;
- ☞ igiene e cura della persona;
- ☞ vitto ed alloggio;
- ☞ lavanderia e guardaroba;
- ☞ riabilitazione psico-fisica-logopedica;
- ☞ interventi educativo-animativi;
- ☞ gite/uscite esterne;
- ☞ assistenza religiosa.

### **MODALITÀ PER L’ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA**

Copia del FASAS viene rilasciata agli aventi diritto, su specifica richiesta scritta, che sono:

- ☐ **TITOLARE** (*allegare copia del documento d’identità VALIDO*)
- ☐ **PERSONA DELEGATA DAL TITOLARE** *allegare copia documento d’identità VALIDO del DELEGANTE e DEL DELEGATO.*
- ☐ **EREDE LEGITTIMO** del DEFUNTO/A (*ALLEGARE Copia dell’Atto notorio*)
- ☐ **EREDE TESTAMENTARIO** del DEFUNTO/A (*ALLEGARE copia del testamento pubblicato con la relativa accettazione*)
- ☐ **TUTORE O ESERCENTE LA PATRIA POTESTÀ** in caso di soggetti interdetti (*Allegare atto di nomina*)
- ☐ **PROCURATORE E/O AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO** (*allegare atto di nomina*)

La consegna della copia del FASAS avverrà in busta chiusa a cura dell’URP. Per quanto riguarda i tempi di attesa per il rilascio a privati viene stabilito quanto segue:

- Rilascio entro 30 giorni dalla richiesta per i fascicoli giacenti in archivio
- Rilascio entro 15 giorni dalla richiesta per i fascicoli relativi a ospiti in degenza.

La Fondazione Varni Agnetti ONLUS si riserva la facoltà di richiedere il rimborso per le spese sostenute.

## LA CERTIFICAZIONE di QUALITÀ: UN OBIETTIVO RAGGIUNTO.



La Fondazione “Varni Agnetti” ha iniziato il percorso per l’ottenimento della **Certificazione del Sistema Qualità** aziendale nel mese di **novembre 2003**, con l’obiettivo di ottimizzare la propria organizzazione e le prestazioni erogate al fine di raggiungere e mantenere precisi parametri qualitativi rispondenti alle effettive esigenze degli Ospiti.

Il Sistema Gestione Qualità (S.G.Q.) è stato inizialmente applicato al processo di **“Erogazione di servizi di assistenza residenziale per anziani autosufficienti e non”** mentre nell’anno 2008 si è proceduto all’estensione ai servizi di **CENTRO DIURNO INTEGRATO** e ai **SERVIZIO DOMICILIARE** (voucher sociali e socio-sanitari) quindi lo scopo di certificazione è **“Erogazione di servizi socio-sanitari residenziali e semiresidenziali per anziani autosufficienti e non. Erogazione di servizi socio-sanitari e sociali a domicilio”**

Il SGQ (Sistema Gestione Qualità), basato su norme ISO 9001 – Sistemi di Gestione per la Qualità, opportunamente adattate alle strutture per anziani secondo la norma UNI 10881 “Servizi – Assistenza residenziale agli anziani – Linee guida per l’applicazione delle norme UNI EN ISO 9000”, può rappresentare il riferimento principale nella definizione dei requisiti di Qualità generali per una Struttura per anziani.

L’intento della **ISO 9001** è quello di incoraggiare l’adozione di un approccio per processi nella gestione di un’organizzazione.

Operare per processi vuol dire evidenziare il flusso delle principali attività aziendali e le loro interazioni, individuare i dati di ingresso, curare la loro trasformazione in dati di uscita, inquadrandoli in una logica evolutiva che fa perno sul miglioramento continuo e sulla soddisfazione dei clienti.

Il Sistema di Gestione per la Qualità della Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S. è stato progettato e istituito per volontà del Consiglio di Amministrazione ed è governato tramite le funzioni interessate.

L’obiettivo del Sistema di Gestione per la Qualità è quello di realizzare quanto espresso dal vertice dell’organizzazione nella politica per la qualità.

Per mettere in atto il Sistema di Gestione per la Qualità la Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S. attua le seguenti azioni:

- 1- identifica i processi primari e di supporto del sistema stesso e la loro applicazione nell’ambito dell’organizzazione della Fondazione;
- 2- stabilisce le sequenze e le interazioni tra i processi;
- 3- per i processi primari individua un metodo per l’operatività e il controllo degli stessi; tale metodo consiste in:
  - a) verificare le esigenze e le aspettative del cliente(interno/esterno);
  - b) definire i requisiti del servizio e i fattori-chiave che influenzano il risultato del processo;
  - c) individuare ed applicare ove possibile i parametri quantitativi, cioè le unità con cui poter misurare il processo (indicatori di performances);
  - d) stabilire le responsabilità di direzione e gestione;
- 4- per i processi di supporto, identifica gli elementi in entrata e gli elementi in uscita, stabilisce le correlazioni delle funzioni coinvolte, individua i documenti necessari per assicurare l’efficace funzionamento e controllo di questi

processi;

- 5- assicura la disponibilità di risorse adeguate al fine di supportare il funzionamento e il monitoraggio dei processi;
- 6- misura, monitora e analizza i processi per poter mettere in atto ogni intervento necessario a conseguire i risultati previsti: a tal fine pianifica verifiche ispettive per verificare il conseguimento degli obiettivi della Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S., l'efficacia e l'efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità inclusa la politica della FONDAZIONE;
- 7- per definire il miglioramento, i risultati delle verifiche ispettive sono analizzati, in sede di riesame, dal Presidente e dal Direttore della Fondazione che stabilirà di conseguenza i nuovi obiettivi.

**Introdurre un sistema di gestione per la qualità secondo le norme ISO 9001 è garanzia:**

**PER L'OSPITE:**

- Di trovare procedure d'accettazione semplici ed adeguata accoglienza in fase d'inserimento;
- Personalizzazione dell'intervento di assistenza (PAI – Piano Assistenziale Individualizzato per ogni ospite come processo principale di riferimento);
- Adeguatezza del servizio offerto (qualità, tempi, modi);
- Adeguamento continuo alle nuove esigenze espresse dall'utenza.

**PER LA STRUTTURA:**

- Individuazione di indicatori specifici per il monitoraggio delle prestazioni (performance) dei processi/servizi e per la verifica del raggiungimento degli obiettivi di miglioramento stabiliti;
- Misurazione delle prestazioni erogate e confronto con gli standard di Qualità obiettivo.
- Ottimizzazione dell'orientamento verso il cliente ed aumento della propria concorrenzialità, migliorando l'efficienza avendo l'ospite al centro dell'organizzazione;
- Miglioramento continuo delle prestazioni offerte;
- Chiarezza nella identificazione delle responsabilità per tutti i processi considerati;
- Formazione continua per tutti i dipendenti come garanzia di miglior qualità del servizio erogato.

**Il Sistema di Gestione Qualità, se da una parte rappresenta una grossa soddisfazione in ordine alla crescita professionale di tutti gli operatori della Fondazione, dall'altra apre una serie di problemi nuovi sia da un punto di vista metodologico sia da un punto di vista organizzativo.**

**La gestione dei servizi comporta infatti l'attivazione di procedure nuove rispetto all'organizzazione del personale ed alla definizione dei piani di lavoro, ad acquisti ed approvvigionamenti.**

Il SGQ – Sistema Gestione Qualità pertanto è stato individuato come metodo per dare coerenza, razionalità e sufficienti garanzie all'organizzazione della Fondazione.

La Fondazione stabilisce, documenta, attua e tiene aggiornato un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo ai requisiti della sopracitata normativa internazionale UNI EN ISO 9001 per migliorarne costantemente l'efficacia.

Nel 2018 la Fondazione ha effettuato audit per l'adeguamento alla nuova norma UNI EN ISO 9001 EDIZIONE 2015, con esito positivo.

## IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA E SALUTE SUL LAVORO



**Nell'anno 2011 la Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S., ha avviato IL PERCORSO PER L'ESTENSIONE DEL SISTEMA DI QUALITÀ ALLA NORMA OHSAS 18001 PER LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO conclusosi nel mese di OTTOBRE con il conseguimento del CERTIFICATO nell'anno 2012 ai sensi della medesima norma.**

La OHSAS 18001:2007 "definisce come sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro quella parte del sistema di gestione di un'organizzazione utilizzato per sviluppare ed implementare la sua politica e la gestione dei rischi relativi alla salute e sicurezza sul lavoro".

È dunque uno strumento organizzativo che permette di gestire in "modo organico e sistematico" la sicurezza dei lavoratori "senza sconvolgere la struttura organizzativa aziendale", puntando sui seguenti **requisiti**:

- ✓ adozione di una politica per la gestione della sicurezza;
- ✓ identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e individuazione delle modalità di controllo, in stretta connessione alle prescrizioni legislative o ad altre adottate;
- ✓ definizione di programmi e obiettivi specifici;
- ✓ definizione di compiti, responsabilità e deleghe adeguati a garantire l'effettiva gestione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- ✓ formazione, addestramento e coinvolgimento del personale (e dei suoi rappresentanti);
- ✓ comunicazione, partecipazione e consultazione, dei dipendenti e delle parti interessate;
- ✓ utilizzo e gestione controllata della documentazione per la gestione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- ✓ stabilire e attuare quelle operazioni e attività associate ai pericoli identificati, dove l'attuazione di controlli (adeguate modalità di controllo) è necessaria per la gestione dei rischi per la salute e sicurezza sul lavoro;
- ✓ stabilire e mantenere attive adeguate misure atte a individuare, prevenire e controllare i possibili eventi accidentali (infortuni e mancati incidenti) ed emergenze;
- ✓ monitoraggio e misurazione delle prestazioni del sistema per la sicurezza e salute, nonché per il mantenimento della conformità legislativa;
- ✓ monitoraggio delle apparecchiature utilizzate nel corso dell'erogazione del servizio in regola con le disposizioni delle leggi vigenti in materia sanitaria.

## **IL MODELLO PER LA VALUTAZIONE DEI RISCHI CONFORMEMENTE AL D.LGS. 231/2001**

**Nell'anno 2011 la Fondazione Varni Agnetti O.N.L.U.S., ha avviato IL PERCORSO DI ADOZIONE DI UN MODELLO PER LA VALUTAZIONE DEI RISCHI CONFORMEMENTE AL D.LGS. 231/2001.**

Il documento analizza i rischi: ossia l'analisi del contesto aziendale per evidenziare dove (in quale area/settore di attività) e secondo quali modalità si possono verificare eventi pregiudizievoli per gli obiettivi indicati dal D. Lgs. n. 231/2001.

L'analisi dei rischi costituisce infatti la premessa per la costruzione di un sistema di gestione in grado di rispondere ai requisiti della normativa.

Tutte le Linee Guida più diffuse (ad esempio le Linee Guida Regionali per la definizione di modelli di organizzazione, gestione e controllo degli enti accreditati che erogano servizi nell'ambito della filiera istruzione-formazione-lavoro, Linee Guida della Confindustria) pongono infatti l'accento sull'importanza di questo passo.

Il documento parte con la identificazione dei reati contemplati nel D. Lgs 231/2001 e successive modifiche e integrazioni, per classificare il rischio attribuito ad ogni specifico reato e identificare quali sono i processi aziendali coinvolti.

La Fondazione Varni Agnetti ONLUS, ha adeguato il **Modello di Organizzazione, Gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001** a seguito dell'entrata in vigore:

- 1) del D.LGS n. 38 DEL 2017 e della Legge n. 161 del 2017;
- 2) delle modifiche alla Legge n. 186/2014 (Reato di autoriciclaggio);
- 3) delle modifiche alla Legge n. 68/2015 (Ecoreati);
- 4) delle modifiche della Legge n. 69/2015 (Reati societari).

## OBIETTIVI di MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

- ↪ Collaborare per una maggior apertura al territorio aumentando l'integrazione con altre RSA, CDI, Comuni e soggetti locali promovendo incontri per identificare obiettivi comuni;
- ↪ Promuovere la partecipazione delle famiglie degli Ospiti a momenti di comunità (festività tradizionali, ricorrenze, gite, feste di compleanno ecc.). Avviare altresì un progetto di Assistenza Integrata che coinvolga l'Ospite come figura centrale, i parenti dell'Ospite dai quali ricevere informazioni utili per l'assistenza, e gli operatori per migliorare l'assistenza erogata;
- ↪ Individuare specifici indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità, efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza;
- ↪ Effettuare indagini sulla soddisfazione degli ospiti, familiari e degli operatori mediante la somministrazione di questionari o altre forme di rilevazione della soddisfazione del servizio erogato. Mantenere l'accreditamento per il Voucher sociale e sanitario emesso dalla Regione Lombardia;
- ↪ Implementare un programma di riqualificazione e di aggiornamento del personale;
- ↪ Migliorare il servizio di assistenza medica attraverso la stipula di convenzioni con medici specialisti ed attraverso l'attivazione e il mantenimento di un servizio di telecardiologia a favore degli Ospiti;
- ↪ Mantenere gli standard complessivi di assistenza e gli standard di qualità identificati come critici per l'erogazione del servizio (riferimento standard qualità identificati come critici descritti precedentemente nella presente Carta dei servizi).
- ↪ Mantenere la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 e OHSAS 18001:2007.

## OBIETTIVI di QUALITÀ' identificati come critici

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	OBIETTIVI DI QUALITÀ
<b>Conformità tra PAI e servizio erogato</b>	Rispetto del PAI	Rispettato il 99% del PAI
<b>Erogazione servizio</b>	Check list telefonica a campione sull'erogazione del servizio RSA APERTA	richieste di cambio operatore, reclami sul servizio erogato <15%

## PER AVERE INFORMAZIONI SUI SERVIZI DELLA NOSTRA STRUTTURA

### Referenti e orari:

↵	Dr. Ferrari Carlo	<b>Segretario/Direttore</b>
↵	Dott.ssa Fontana Ilaria/Dott. Battezzatore Cesare/ Dott. Arpesella Roberto	<b>Medico - CARE MANAGER</b>
↵	I.P. Rolandi Cinzia	<b>Resp. Servizi – Socio-Sanitari-Ass.li – CASE MANAGER</b>
↵	Rag. Boschini Luisa	<b>Responsabile Qualità</b>
↵	Rag. Bonafè Valentina	<b>Referente Amm.vo servizi ADI/RSA APERTA</b>
↵	Sig.ra Panza Silvia	<b>Collaboratrice Amministrativa</b>

### ORARIO APERTURA UFFICI AMMINISTRATIVI-VOUCHER

	Mattino		Pomeriggio	
<b>LUNEDI'</b>	8.30	12.30	14.00	17.00
<b>MARTEDI'</b>	8.30	12.30	14.00	17:00
<b>MERCOLEDI'</b>	8.30	12.30	14.00	17:00
<b>GIOVEDI'</b>	8.30	12.30	14.00	17:00
<b>VENERDI'</b>	8.30	12.30	14.00	17:00
<b>SABATO</b>	9:00	12:00	-	-

**Negli orari di chiusura dell'Ufficio Voucher è possibile accogliere messaggi degli assistiti (dalle ore 9 alle ore 18)**

<b><u>Telefono</u></b>	<b>0383/940650</b>	<b><u>2° linea</u></b>	<b>0383/940985</b>
<b><u>Fax</u></b>	<b>0383/940969</b>		
<b><u>e-mail</u></b>	<b><a href="mailto:info@varniagnetti.it">info@varniagnetti.it</a></b>		

# SERVIZIO RSA APERTA

## **Cos'è RSA APERTA?**

La **RSA APERTA** è una Misura innovativa **GRATUITA** che offre la possibilità di usufruire di servizi sanitari e sociosanitari utili a sostenere la permanenza al domicilio della persona il più a lungo possibile, con l'obiettivo di rinviare nel tempo la necessità di un ricovero in una struttura residenziale. I destinatari devono essere **residenti in Regione Lombardia** e rispondere ad alcune **caratteristiche** previste dalla normativa regionale:

- **DEMENTIA CERTIFICATA DA UN MEDICO SPECIALISTA GERIATRA O NEUROLOGO DI STRUTTURE ACCREDITATE/EQUIPE ex U.V.A. ora CDCD (Centri per Disturbi Cognitivi e Demenze);**
- **ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI DI ETÀ PARI O SUPERIORE A 75 ANNI, RICONOSCIUTI INVALIDI CIVILI AL 100%.**

Essendo la misura finalizzata a sostenere la permanenza il più a lungo possibile presso il proprio domicilio delle persone individuate come target, **è condizione per l'accesso, la disponibilità di almeno un caregiver familiare e/o professionale**, che presta assistenza nell'arco della giornata o della settimana.

## **DESTINATARI**

La **Fondazione Varni Agnetti ONLUS**, attraverso l'attività di **RSA APERTA** eroga diverse prestazioni al domicilio della persona assistita ad esempio:

### **PER PERSONE AFFETTE DA DEMENTIE (IN RELAZIONE AL GRADO DI GRAVITÀ CERTIFICATO):**

- interventi di stimolazione cognitiva;
- interventi di consulenza alla famiglia per gestione disturbi del comportamento;
- interventi di supporto psicologico al caregiver/familiare;
- interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie;
- igiene personale completa;
- interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento;
- consulenza e addestramento del caregiver/familiare per l'adattamento degli ambienti abitativi;
- interventi di riabilitazione motoria;
- nursing;
- interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia;
- Interventi di mantenimento delle capacità residue e prevenzione danni terziari.

### **PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI CON INVALIDITÀ CIVILE AL 100% (IN CONDIZIONI DI DIPENDENZA TOTALE RILEVATA CON APPOSITA SCALA DI VALUTAZIONE);**

- interventi per il mantenimento delle abilità residue;
- consulenza e addestramento del caregiver/famiglia per la protesizzazione degli ambienti abitativi;

- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'alimentazione;
- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale;
- interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver;

### **MODALITÀ DI ACCESSO**

La Domanda per accesso alla misura RSA APERTA può essere presentata dall'**INTERESSATO** (oppure nel caso la persona versi in uno stato di impedimento permanente il tutore, il curatore, l'amministratore di sostegno, il procuratore nel caso la procura lo preveda) oppure dal **CAREGIVER/FAMILIARE** di riferimento.

Una volta presentata la domanda completa di tutta la documentazione richiesta, entro 5 giorni lavorativi, verrà effettuata la verifica dei requisiti di accesso alla valutazione.

### ***Cosa allegare alla domanda***

Alla domanda vanno allegati i seguenti documenti:

1. Certificazione diagnostica rilasciata da Unità Valutative Alzheimer/strutture sanitarie pubbliche e private accreditate nella branca di competenza – per le persone affette da demenza;
2. Copia dell'eventuale documentazione sanitaria e socio-sanitaria attestante le condizioni clinico-funzionali (solo se già posseduta);
3. Copia del verbale di Invalidità Civile (per persone anziane non autosufficienti);
4. Copia del documento d'identità e del codice fiscale della persona;
5. Copia del documento di identità del dichiarante (se diverso dall'interessato al beneficio della misura);

La domanda può essere ritirata c/o l'Ufficio Amministrativo della Fondazione Varni Agnetti O.N.L.U.S. sito in GODIASCO SALICE TERME – VIA ARDIVERSTRA, 3/5, oppure scaricata dal sito internet della Fondazione all'indirizzo web [www.varniagnetti.it](http://www.varniagnetti.it).

### ***Come consegnare la domanda:***

**La domanda di accesso alla misura RSA APERTA potrà essere presentata, corredata di tutti i documenti richiesti di cui sopra:**

- Per posta elettronica all'indirizzo e-mail: [info@varniagnetti.it](mailto:info@varniagnetti.it)
- Per posta ordinaria all'indirizzo **Fondazione "Varni Agnetti" ONLUS Via Ardivestra, 3/5 Godiasco Salice Terme (PV)**
- consegna diretta all'Ufficio Amministrativo della Fondazione.

### ***Iter procedurale:***

La Fondazione entro 5 giorni lavorativi, verifica i requisiti di accesso alla misura di RSA APERTA previsti dalla normativa regionale DGR 7769/2018 e, entro 10 giorni lavorativi, effettua la valutazione multidimensionale (Medico, Infermiere, Fisioterapista) al domicilio della persona.

A seguito della valutazione multidimensionale viene elaborato:

- PROGETTO INDIVIDUALIZZATO (PI) di durata non superiore a 3 mesi, condiviso e sottoscritto con l'Interessato oppure con il caregiver di riferimento;

- PROGETTO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO (PAI) elaborato sulla base dei bisogni rilevati in coerenza con il Progetto Individualizzato.

### **INCOMPATIBILITÀ**

La misura RSA APERTA risulta incompatibile con la fruizione contemporanea di altre misure e/o interventi regionali (quali ad es. il VOUCHER SANITARIO) e/o altri servizi della rete socio sanitaria (quali ad es. CENTRO DIURNO INTEGRATO).

### **Indicazioni generali**

#### **Progetto Individuale (PI) e Piano Assistenziale Individuale (PAI)**

In caso di esito positivo alla valutazione multidimensionale la Fondazione procede alla definizione del Progetto individualizzato, con esplicitazione della durata, comunque non superiore al 3 mesi.

Il PI dovrà prevedere, almeno, obiettivi, aree di intervento, tempi e figure professionali coinvolte. Il Progetto dovrà essere condiviso con la persona o suo Amministratore di sostegno e con il caregiver di riferimento e sottoscritto dagli stessi. Sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza col PI, la Fondazione elabora il conseguente PAI, indicando gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità ed i tempi di attuazione e il case management di riferimento.

L'attivazione degli interventi dovrà avvenire entro 30 giorni dalla stesura del PAI.

#### **Sospensioni ed interruzioni**

Le interruzioni nella misura inferiore a 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico, ma vanno documentate nel Fascicolo.

Interruzioni superiori a 15 giorni comportano la formale **sospensione** della presa in carico, mentre interruzioni superiori a 30 giorni prevedono la **chiusura** della presa in carico.

#### **Tariffe:**

Si specifica che la:

- la retta giornaliera a carico dell'ospite per la misura di RSA APERTA – permanenza semiresidenziale CDI/RSA ammonta ad € 13,00 per l'intera giornata (oltre 4 ore);
- la retta giornaliera a carico dell'ospite per la misura di RSA APERTA – permanenza semiresidenziale CDI/RSA ammonta ad € 6,00 per permanenza mezza giornata (max 4 ore);
- la retta giornaliera a carico dell'ospite per la misura di RSA APERTA – ricoveri di sollievo ammonta a € 55,23 per giornata.

## Descrizione delle attività svolte

### INTERVENTI PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA CERTIFICATA

Gli interventi che si rivolgono alle persone affette da demenza sono differenziati in relazione al livello di gravità della malattia. La differenziazione riguarda sia la tipologia degli interventi che gli ambiti, la durata e le modalità di erogazione.

### Interventi per persone affette da demenza lieve e loro caregiver

#### CDR punteggio 0.5 – 1

##### 1) Valutazione Multidimensionale per l'accesso alla misura

Rileva i bisogni delle persone e della famiglia, le condizioni socio – ambientali, le risorse attivabili (familiari e non), e oltre all'anamnesi clinica comprende la somministrazione delle scale previste per la rilevazione della gravità della malattia e lo stress del caregiver.

##### 2) Interventi di stimolazione cognitiva

###### Contenuto

Si tratta di interventi specifici e individualizzati per ogni singolo soggetto, basati su tecniche mirate e differenziate. L'obiettivo è massimizzare le funzioni residue, attraverso l'utilizzo di tutte le risorse interne ed esterne disponibili, per mantenere il più a lungo possibile l'autonomia individuale (ROT o terapia di riorientamento nella realtà, il metodo Validation e il programma Our time, Gentle Care, ecc.).

###### Modalità di erogazione

Al domicilio delle persone beneficiarie della misura, con interventi individuali ovvero di gruppo presso RSA/CDI, di norma due volte la settimana.

###### Profili professionali

I profili specificatamente previsti sono: psicologo, educatore e terapeuta occupazionale.

###### Tempi/durata

E' possibile svolgere un ciclo di n. 15 - 20 interventi, con frequenza massima di due interventi a settimana. Il ciclo è ripetibile, sino a un massimo di 40 interventi annui.

##### 3) Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento

###### Contenuto

Si tratta di interventi consulenziali rivolti alla famiglia e finalizzati alla gestione del disturbo del comportamento della persona affetta da demenza.

###### Modalità di erogazione

Al domicilio delle persone beneficiarie della misura o presso RSA/CDI.

###### Profili professionali

I profili specificatamente previsti sono: psicologo, educatore e terapeuta occupazionale.

###### Tempi/durata

Gli interventi consulenziali sono erogabili in numero massimo di 5 annui.

##### 4) Interventi di supporto psicologico al caregiver

###### Contenuto

Si tratta di interventi erogabili preferibilmente presso le strutture e finalizzati a sostenere il caregiver nella gestione delle dinamiche relazionali con il paziente affetto da demenza.

###### Modalità di erogazione

Sono da erogare preferibilmente presso la struttura. In casi eccezionali e motivati possono essere erogati presso il domicilio.

###### Profili professionali

Possono erogare tale tipologia di intervento lo psicologo o lo psicoterapeuta.

###### Tempi/durata

Sono erogabili singolarmente fino a un massimo di 12 colloqui annui.

## 5) Ricoveri di sollievo

### Contenuto

Si tratta di interventi erogabili in RSA, su posti letto accreditati non a contratto, finalizzati a dare sollievo alla famiglia o in risposta a bisogni specifici. Nell'ambito della progettualità complessiva, tali interventi vanno programmati in risposta ai bisogni specifici dei caregiver, tenuto conto della disponibilità di posti letto a livello territoriale. Rivestono un carattere di temporaneità e prevedono pertanto sempre il rientro al domicilio.

### Modalità di erogazione

La durata dei ricoveri può essere modulata in relazione alle necessità del caregiver e alla disponibilità dei posti, tenendo conto in primis dei bisogni dei pazienti.

### Profili professionali

I profili professionali previsti per le RSA.

### Tempi/durata

A questo livello della malattia sono previsti massimo 15 gg annui.

## 6) Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie

### Contenuto

Si tratta di interventi erogabili al domicilio e finalizzati alla stimolazione e al mantenimento delle capacità motorie, diversificati in ragione degli obiettivi che si intendono perseguire.

### Modalità di erogazione

Erogabili al domicilio delle persone beneficiarie della misura.

### Profili professionali

I profili specificatamente previsti sono: Fisioterapisti, Laureati in Scienze Motorie, OSS.

### Tempi/durata

Al bisogno, in relazione ad obiettivi e progetto.

## 7) Igiene personale completa

### Contenuto

E' un intervento atto a garantire il benessere della persona affetta da demenza e che prevede il supporto al caregiver nell'espletamento dell'igiene personale completa.

### Destinatari

Unicamente persone affette da demenza certificata, preferibilmente non allettate e con disturbi attivi del comportamento e conseguente difficoltà severa all'esecuzione dell'igiene.

### Modalità di erogazione

Erogabile presso il domicilio della persona affetta da demenza.

### Profili professionali

E' previsto l'intervento di un operatore ASA/OTA/OSS che coadiuva il familiare/caregiver.

### Tempi/durata

Erogabile nella misura massima di due interventi la settimana.

## 8) Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento

### Contenuto

Si tratta di interventi di sostegno erogabili al domicilio in presenza di disturbi del comportamento della persona.

### Modalità di erogazione

Al domicilio delle persone beneficiarie della misura.

### Profili professionali

I profili specificatamente previsti sono: psicologo, terapeuta occupazionale, educatore.

### Tempi/durata

Al bisogno in relazione ad obiettivi e progetto.

**9) Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi**

**Contenuto**

Si tratta di interventi erogabili dalle figure indicate, volti ad aiutare la famiglia a individuare soluzioni, adattando gli ambienti in funzione delle difficoltà/esigenze della persona affetta da demenza. Hanno l'obiettivo di favorire l'orientamento dell'anziano nel proprio domicilio, garantire la sicurezza e facilitare il riconoscimento degli oggetti d'uso quotidiano.

**Modalità di erogazione**

A domicilio.

**Profili professionali**

Infermiere, fisiochinesiterapista, assistente sociale, terapeuta occupazionale.

**Tempi/durata**

Sono erogabili nella misura massima di n. 3 interventi per presa in carico.

## Interventi per persone affette da demenza di grado moderato e loro caregiver

### CDR punteggio 2

#### 1) Valutazione Multidimensionale per l'accesso alla misura

Rileva i bisogni delle persone e della famiglia, le condizioni socio – ambientali, le risorse attivabili (familiari e non), e oltre all'anamnesi clinica comprende la somministrazione delle scale previste per la rilevazione della gravità della malattia e lo stress del caregiver.

#### 2) Interventi di stimolazione cognitiva

Si tratta di interventi specifici e individualizzati per ogni singolo soggetto, basati su tecniche mirate e differenziate. L'obiettivo è massimizzare le funzioni residue, attraverso l'utilizzo di tutte le risorse interne ed esterne disponibili, per mantenere il più a lungo possibile l'autonomia individuale (es. ROT o terapia di riorientamento nella realtà, il metodo Validation e il programma Our time, Gentle Care, ecc.).

#### Modalità di erogazione

Al domicilio delle persone beneficiarie della misura, con interventi individuali ovvero di gruppo presso RSA/CDI, di norma due volte la settimana.

#### Profili professionali

I profili specificatamente previsti sono: psicologo, educatore e terapeuta occupazionale.

#### Tempi/durata

Un ciclo di n. 20 interventi totali, rinnovabile una sola volta, per un massimo di n. 40 interventi annui.

#### 3) Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento

#### Contenuto

Si tratta di interventi consulenziali rivolti alla famiglia e finalizzati alla gestione del disturbo del comportamento della persona affetta da demenza.

#### Modalità di erogazione

In forma individuale se erogati al domicilio delle persone beneficiarie della misura, possono essere anche fatti in gruppo se erogati presso RSA/CDI.

#### Profili professionali

I profili specificatamente previsti sono: psicologo, educatore e terapeuta occupazionale.

#### Tempi/durata

Gli interventi consulenziali sono erogabili in numero massimo di 5 annui.

#### 4) Interventi di supporto psicologico al caregiver

#### Contenuto

Si tratta di interventi erogabili preferibilmente presso le strutture e finalizzati a sostenere il caregiver nella gestione delle dinamiche relazionali con il paziente affetto da demenza.

#### Modalità di erogazione

Sono preferibilmente erogabili presso la struttura. In casi eccezionali e motivati gli interventi possono essere erogati presso il domicilio.

#### Profili professionali

Possono erogare tale tipologia di intervento lo psicologo o lo psicoterapeuta.

#### Tempi/durata

Sono erogabili fino a un massimo di 12 colloqui annui.

#### 5) Ricoveri di sollievo

#### Contenuto

Si tratta di interventi erogabili in RSA, su posti letto accreditati non a contratto, finalizzati a dare sollievo alla famiglia o in risposta a bisogni specifici. Nell'ambito della progettualità complessiva, tali

interventi vanno programmati in risposta ai bisogni specifici dei caregiver, tenuto conto della disponibilità di posti letto a livello territoriale. Rivestono un carattere di temporaneità e prevedono pertanto sempre il rientro al domicilio.

**Modalità di erogazione**

La durata dei ricoveri può essere modulata in relazione alle necessità del caregiver e alla disponibilità dei posti, tenendo conto in primis dei bisogni dei pazienti.

**Profili professionali**

I profili professionali previsti per le RSA.

**Tempi/durata**

A questo livello della malattia sono previsti massimo 30 gg annui.

**6) Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie**

**Contenuto**

Si tratta di interventi erogabili al domicilio e finalizzati alla stimolazione e al mantenimento delle capacità motorie, diversificati in ragione degli obiettivi che si intendono perseguire.

**Modalità di erogazione**

Erogabili al domicilio delle persone beneficiarie della misura.

**Profili professionali**

I profili specificatamente previsti sono: Fisioterapisti, Laureati in Scienze Motorie, OSS.

**Tempi/durata**

Al bisogno, in relazione ad obiettivi e progetto.

**7) Igiene personale completa**

**Contenuto**

E' un intervento atto a garantire il benessere della persona affetta da demenza e che prevede il supporto al caregiver nell'espletamento dell'igiene personale completa.

**Destinatari**

Unicamente persone affette da demenza certificata, preferibilmente non allettate e con disturbi attivi del comportamento e conseguente difficoltà severa all'esecuzione dell'igiene.

**Modalità di erogazione**

Erogabile presso il domicilio della persona affetta da demenza.

**Profili professionali**

E' previsto l'intervento di un operatore ASA/OTA/OSS che coadiuva il familiare/caregiver.

**Tempi/durata**

Erogabile nella misura massima di due interventi la settimana.

**8) Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento**

**Contenuto**

Si tratta di interventi di sostegno erogabili al domicilio o in struttura (RSA/CDI) in presenza di disturbi del comportamento della persona.

**Modalità di erogazione**

L'intervento è erogabile al domicilio delle persone beneficiarie della misura ovvero presso RSA o CDI dello stesso Ente gestore per interventi in gruppo.

**Profili professionali**

I profili specificatamente previsti sono: psicologo, terapeuta occupazionale, educatore.

**Tempi/durata**

Al bisogno in relazione ad obiettivi e progetto.

**9) Interventi di riabilitazione motoria**

**Contenuto**

Si tratta di interventi erogabili al domicilio o in struttura finalizzati alla riabilitazione motoria.

**Modalità di erogazione**

Al domicilio delle persone beneficiarie della misura in forma individuale. Si possono erogare anche in gruppo, se effettuati presso RSA/CDI.

**Profili professionali**

I profili specificatamente previsti sono: Fisioterapisti.

**Tempi/durata**

Al bisogno in relazione a obiettivi e progetto.

**10) Nursing**

**Contenuto**

Sono interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione delle difficoltà legate all'assistenza quotidiana.

**Modalità di erogazione**

Al domicilio. Profili professionali Infermiere, OSS. Tempi/durata  
Sono erogabili nella misura massima di n. 5 interventi per presa in carico.

**11) Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia**

**Contenuto**

Si tratta di interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione di difficoltà legate alla malnutrizione/disfagia.

**Modalità di erogazione**

Al domicilio.

**Profili professionali**

Infermiere, logopedista, nutrizionista, dietista, laureato in scienze dell'alimentazione.

**Tempi/durata**

Sono erogabili nella misura massima di n. 3 interventi per presa in carico.

**12) Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi**

**Contenuto**

Si tratta di interventi erogabili dalle figure indicate, volti ad aiutare la famiglia a individuare soluzioni, adattando gli ambienti in funzione delle difficoltà/esigenze della persona affetta da demenza. Hanno l'obiettivo di favorire l'orientamento dell'anziano nel proprio domicilio, garantire la sicurezza e facilitare il riconoscimento degli oggetti d'uso quotidiano.

**Modalità di erogazione**

A domicilio.

**Profili professionali**

Infermiere, fisiochinesiterapista, assistente sociale, terapeuta occupazionale.

**Tempi/durata**

Sono erogabili nella misura massima di n. 3 interventi per presa in carico.

## Interventi per persone affette da demenza di grado severo e per loro caregiver CDR punteggio 3

### 1) Valutazione Multidimensionale per accesso alla misura

Rileva i bisogni delle persone e della famiglia, le condizioni socio – ambientali, le risorse attivabili (familiari e non), e oltre all'anamnesi clinica comprende la somministrazione delle scale previste per la rilevazione della gravità della malattia e lo stress del caregiver.

### 2) Interventi di stimolazione cognitiva

#### Contenuto

Si tratta di interventi specifici per ogni singolo soggetto basati su tecniche mirate e differenziate aventi come obiettivo quello di massimizzare le funzioni residue attraverso l'utilizzo di tutte le risorse interne ed esterne disponibili per mantenere il più possibile l'autonomia individuale (ROT o terapia di riorientamento nella realtà, il metodo Validation e il programma Our time, Gentle Care, ecc.).

#### Modalità di erogazione

Unicamente presso struttura RSA/ CDI.

#### Profili professionali

I profili specificatamente previsti sono: psicologo, educatore e terapeuta occupazionale.

#### Tempi/durata

Un ciclo di 15/20 interventi totali con frequenza bisettimanale, rinnovabile per un altro ciclo, fino al massimo di 30/40 interventi annui.

### 3) Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento

#### Contenuto

Si tratta di interventi consulenziali rivolti alla famiglia e finalizzati alla gestione del disturbo del comportamento della persona affetta da demenza.

#### Modalità di erogazione

Al domicilio delle persone beneficiarie della misura o presso RSA/CDI.

#### Profili professionali

I profili specificatamente previsti sono: psicologo, educatore e terapeuta occupazionale.

#### Tempi/durata

Gli interventi consulenziali sono erogabili in numero massimo di 5 annui.

### 4) Interventi di supporto psicologico al caregiver

#### Contenuto

Si tratta di interventi erogabili preferibilmente presso le strutture e finalizzati a sostenere il caregiver nella gestione delle dinamiche relazionali con il paziente affetto da demenza.

#### Modalità di erogazione

Sono preferibilmente erogabili presso la struttura. In casi eccezionali e motivati possono essere erogati presso il domicilio.

#### Profili professionali

Possono erogare tale tipologia di intervento psicologo o psicoterapeuta.

#### Tempi/durata

Sono erogabili singolarmente fino a un massimo di 12 colloqui annui.

### 5) Ricoveri di sollievo

#### Contenuto

Si tratta di interventi erogabili in RSA, su posti letto accreditati non a contratto, finalizzati a dare sollievo alla famiglia o in risposta a bisogni specifici. Nell'ambito della progettualità complessiva, tali

interventi vanno programmati in risposta ai bisogni specifici dei caregiver, tenuto conto della disponibilità di posti letto a livello territoriale. Rivestono un carattere di temporaneità e prevedono pertanto sempre il rientro al domicilio.

**Destinatari**

Persone con demenza certificata che stanno al proprio domicilio.

**Modalità di erogazione**

La durata dei ricoveri può essere modulata in relazione alle necessità del caregiver e alla disponibilità dei posti, tenendo conto in primis dei bisogni dei pazienti.

**Profili professionali**

I profili professionali previsti per le RSA.

**Tempi/durata**

A questo livello della malattia sono previsti massimo 30 gg annui.

**6) Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie**

**Contenuto**

Si tratta di interventi erogabili al domicilio e finalizzati alla stimolazione e al mantenimento delle capacità motorie, diversificati in ragione degli obiettivi che si intendono perseguire.

**Modalità di erogazione**

Erogabili al domicilio delle persone beneficiarie della misura.

**Profili professionali**

I profili specificatamente previsti sono: Fisioterapisti, Laureati in Scienze Motorie, OSS.

**Tempi/durata**

Al bisogno, in relazione ad obiettivi e progetto.

**7) Igiene personale completa**

**Contenuto**

E' un intervento atto a garantire il benessere della persona affetta da demenza e che prevede il supporto al caregiver nell'espletamento dell'igiene personale completa.

**Destinatari**

Unicamente persone affette da demenza certificata, preferibilmente non allettate e con disturbi attivi del comportamento e conseguente difficoltà severa all'esecuzione dell'igiene.

**Modalità di erogazione**

Erogabile presso il domicilio della persona affetta da demenza.

**Profili professionali**

E' previsto l'intervento di un operatore ASA/OTA/OSS che coadiuva il familiare/caregiver.

**Tempi/durata**

Erogabile nella misura massima di due interventi la settimana.

**8) Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento**

**Contenuto**

Si tratta di interventi di sostegno erogabili al domicilio o in struttura (RSA/CDI) in presenza di disturbi del comportamento della persona.

**Modalità di erogazione**

Al domicilio delle persone beneficiarie della misura ovvero presso RSA o CDI per interventi in gruppo.

**Profili professionali**

I profili specificatamente previsti sono: psicologo, terapeuta occupazionale, educatore.

**Tempi/durata**

Al bisogno in relazione ad obiettivi e progetto.

**9) Interventi di riabilitazione motoria**

**Contenuto**

Si tratta di interventi erogabili al domicilio o in struttura finalizzati alla riabilitazione motoria.

**Modalità di erogazione**

Al domicilio delle persone beneficiarie della misura ovvero presso RSA/CDI.

**Profili professionali**

I profili specificatamente previsti sono: Fisioterapisti.

**Tempi/durata**

Al bisogno in relazione a obiettivi e progetto.

**10) Nursing**

**Contenuto**

Sono interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione delle difficoltà legate all'assistenza quotidiana.

**Modalità di erogazione**

Al domicilio. Profili professionali Infermiere, OSS. Tempi/durata

Sono erogabili nella misura massima di n. 5 interventi per presa in carico.

**11) Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia**

**Contenuto**

Si tratta di interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione di difficoltà legate alla malnutrizione/disfagia.

**Modalità di erogazione**

Al domicilio.

**Profili professionali**

Infermiere, logopedista, nutrizionista, dietista, laureato in scienze dell'alimentazione.

**Tempi/durata**

Sono erogabili nella misura massima di n. 3 interventi per presa in carico.

**12) Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi**

**Contenuto**

Si tratta di interventi erogabili dalle figure indicate, volti ad aiutare la famiglia a individuare soluzioni, adattando gli ambienti in funzione delle difficoltà/esigenze della persona affetta da demenza. Hanno l'obiettivo di favorire l'orientamento dell'anziano nel proprio domicilio, garantire la sicurezza e facilitare il riconoscimento degli oggetti d'uso quotidiano.

**Modalità di erogazione**

A domicilio.

**Profili professionali**

Infermiere, fisiochinesiterapista, assistente sociale, terapeuta occupazionale.

**Tempi/durata**

Sono erogabili nella misura massima di n. 3 interventi per presa in carico.

## **Interventi per persone affette da demenza di grado severo e per i loro caregiver CDR punteggio 4 (molto grave) e CDR punteggio 5 (terminale)**

### **1) Valutazione Multidimensionale per accesso a misura**

Rileva i bisogni delle persone e della famiglia, le condizioni socio – ambientali, le risorse attivabili (familiari e non), e oltre all’anamnesi clinica comprende la somministrazione delle scale previste per la rilevazione della gravità della malattia e lo stress del caregiver.

### **2) Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento**

#### **Contenuto**

Si tratta di interventi consulenziali rivolti alla famiglia e finalizzati alla gestione del disturbo del comportamento della persona affetta da demenza.

#### **Modalità di erogazione**

Al domicilio delle persone beneficiarie della misura o presso RSA/CDI.

#### **Profili professionali**

I profili specificatamente previsti sono: psicologo, educatore e terapeuta occupazionale.

#### **Tempi/durata**

Gli interventi consulenziali sono erogabili in numero massimo di 5 anni.

### **3) Interventi di supporto psicologico al caregiver**

#### **Contenuto**

Si tratta di interventi erogabili preferibilmente presso le strutture e finalizzati a sostenere il caregiver nella gestione delle dinamiche relazionali con il paziente affetto da demenza.

#### **Modalità di erogazione**

Sono preferibilmente erogabili presso la struttura. In casi eccezionali e motivati possono essere erogati presso il domicilio.

#### **Profili professionali**

Possono erogare tale tipologia di intervento psicologo e psicoterapeuta.

#### **Tempi/durata**

Sono erogabili singolarmente fino a un massimo di 12 colloqui annui.

### **4) Ricoveri di sollievo**

#### **Contenuto**

Si tratta di interventi erogabili in RSA, su posti letto accreditati non a contratto, finalizzati a dare sollievo alla famiglia o in risposta a bisogni specifici. Nell’ambito della progettualità complessiva, tali interventi vanno programmati in risposta ai bisogni specifici dei caregiver, tenuto conto della disponibilità di posti letto a livello territoriale. Rivestono un carattere di temporaneità e prevedono pertanto il rientro al domicilio.

#### **Modalità di erogazione**

La durata dei ricoveri può essere modulata in relazione alle necessità del caregiver e alla disponibilità dei posti, tenendo conto in primis dei bisogni dei pazienti.

#### **Profili professionali**

I profili professionali previsti per le RSA.

#### **Tempi/durata**

A questo livello della malattia sono previsti massimo 30 gg annui.

### **5) Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie**

#### **Contenuto**

Si tratta di interventi erogabili al domicilio e finalizzati alla stimolazione e al mantenimento delle capacità motorie, diversificati in ragione degli obiettivi che si intendono perseguire.

**Modalità di erogazione**

Erogabili al domicilio delle persone beneficiarie della misura.

**Profili professionali**

I profili specificatamente previsti sono: Fisioterapista, Laureati in Scienze Motorie, OSS.

**Tempi/durata**

Al bisogno, in relazione ad obiettivi e progetto.

**6) Igiene personale completa**

**Contenuto**

E' un intervento atto a garantire il benessere della persona affetta da demenza e che prevede il supporto al caregiver nell'espletamento dell'igiene personale completa.

**Destinatari**

Unicamente persone affette da demenza certificata, preferibilmente non allettate e con disturbi attivi del comportamento e conseguente difficoltà severa all'esecuzione dell'igiene.

**Modalità di erogazione**

Erogabile presso il domicilio della persona affetta da demenza.

**Profili professionali**

E' previsto l'intervento di un operatore ASA/OTA/OSS che coadiuva il familiare/caregiver.

**Tempi/durata**

Erogabile nella misura massima di due interventi la settimana.

**7) Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento**

**Contenuto**

Si tratta di interventi di sostegno erogabili al domicilio o in struttura (RSA/CDI) in presenza di disturbi del comportamento della persona.

**Modalità di erogazione**

Interventi erogabili al domicilio delle persone beneficiarie della misura ovvero presso RSA o CDI dello stesso Ente gestore per interventi in gruppo.

**Profili professionali**

I profili specificatamente previsti sono: psicologo, terapeuta occupazionale, educatore.

**Tempi/durata**

Al bisogno in relazione ad obiettivi e progetto.

**8) Nursing**

**Contenuto**

Sono interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione delle difficoltà legate all'assistenza quotidiana.

**Modalità di erogazione**

Al domicilio. Profili professionali Infermiere, OSS. Tempi/durata

Sono erogabili nella misura massima di n. 5 interventi per presa in carico.

**9) Interventi per le problematiche legate alla malnutrizione/disfagia**

**Contenuto**

Si tratta di interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione di difficoltà legate alla malnutrizione/disfagia.

**Modalità di erogazione**

Al domicilio.

**Profili professionali**

Infermiere, logopedista, nutrizionista, dietista, laureati in scienze dell'alimentazione.

**Tempi/durata**

Sono erogabili nella misura massima di n. 3 interventi per presa in carico.

**10) Interventi di mantenimento delle capacità residue e prevenzione danni terziari**

**Contenuto**

Si tratta di interventi erogabili al domicilio finalizzati al mantenimento capacità residue e prevenzione danni terziari.

**Modalità di erogazione**

A domicilio.

**Profili professionali**

Fisioterapisti.

**Tempi/durata**

In relazione ai bisogni e al progetto.

## **INTERVENTI RIVOLTI AD ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI**

### **1) Valutazione Multidimensionale per accesso a misura**

Rileva i bisogni delle persone e della famiglia, le condizioni socio – ambientali, le risorse attivabili (familiari e non), e oltre all'anamnesi clinica comprende la somministrazione delle scale previste.

### **2) Interventi per il mantenimento delle abilità residue**

#### **Contenuto**

Si tratta di interventi che possono avere anche una valenza preventiva, diversificati in ambito educativo, psicomotorio, animativo, di arte terapia, danza e musicoterapia, finalizzati al conservare il più a lungo possibile le capacità/abilità personali.

#### **Modalità di erogazione**

Si tratta di interventi individuali o di gruppo, erogabili sia a domicilio che all'interno delle unità d'offerta individuate per la misura. Qualora erogati all'interno di gruppi già costituiti presso l'unità d'offerta, è prevista la possibilità di inserire fino a un massimo di due persone in contemporanea provenienti dal domicilio.

Tali interventi possono essere svolti anche all'esterno dell'unità d'offerta e/o dell'abitazione, in contesti di vita (uscite).

#### **Profili professionali**

In relazione alle finalità e agli obiettivi del progetto, gli interventi possono essere erogati:

- a domicilio dalle seguenti figure: psicologo, educatore, fisioterapista, laureato in Scienze motorie, psicomotricista;
- all'interno dell'unità di offerta per attività di gruppo coinvolgendo altri operatori quali animatori, esperti nelle attività di musico e arteterapia;
- all'esterno dell'unità di offerta per la partecipazione a uscite, visite musei, mostre, mercato, cinema, etc di durata non inferiore a 60 minuti prevedendo il coinvolgimento anche di ulteriori figure quali ad esempio l'OSS.

#### **Tempi/durata**

In relazione agli obiettivi e al progetto.

### **3) Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la protesizzazione degli ambienti abitativi**

#### **Contenuto**

Si tratta di interventi erogabili dalle figure indicate, volti ad aiutare la famiglia a individuare soluzioni, adattando gli ambienti in funzione delle difficoltà/esigenze dell'anziano. Hanno l'obiettivo di favorire la mobilità e l'orientamento dell'anziano nel proprio domicilio.

#### **Modalità di erogazione**

A domicilio.

#### **Profili professionali**

Infermiere, fisiochinesiterapista, assistente sociale, terapeuta occupazionale.

#### **Tempi/durata**

Sono erogabili nella misura massima di n. 3 interventi per presa in carico.

### **4) Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative ad alimentazione**

#### **Contenuto**

Si tratta di interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione di difficoltà legate alla nutrizione/alimentazione.

#### **Modalità di erogazione**

Al domicilio.

### **Profili professionali**

Infermiere, logopedista, nutrizionista, dietista, laureati in scienze dell'alimentazione.

### **Tempi/durata**

Sono erogabili nella misura massima di n. 3 interventi per presa in carico.

### **5) Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale**

#### **Contenuto**

Sono interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione di difficoltà legate all'igiene.

#### **Modalità di erogazione**

Al domicilio.

#### **Profili professionali**

Infermiere, ASA/OTA/OSS.

#### **Tempi/durata**

Sono erogabili nella misura massima di n. 3 interventi per presa in carico, fino a un massimo di 6 interventi annui.

### **6) Interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver**

#### **Contenuto**

Si tratta di interventi, non prevalenti rispetto al piano di assistenza, volti a favorire la permanenza delle persone al proprio domicilio e a supportare il caregiver in condizioni impreviste o occasionali.

#### **Modalità di erogazione**

Al domicilio per un numero di ore non superiore a sette giornaliere.

#### **Profili professionali**

Erogati da personale di assistenza tutelare (ASA/OSS/OTA).

#### **Tempi/durata**

Sono erogabili, con un'organizzazione flessibile di utilizzo, fino a un massimo di n. 60 ore annue, da rapportare in modo proporzionale all'effettiva durata della presa in carico, se inferiore all'anno (es: persona presa in carico per 7 mesi può usufruire di un massimo di 35 ore).

### **7) Accoglienza in RSA per supporto a caregiver solo in territori sprovvisti di CDI**

#### **Contenuto**

Si tratta di interventi a carattere semi residenziale per persone con bisogni che presuppongono una frequenza non compatibile con le regole in vigore per i servizi della rete consolidata. Sono finalizzati a supportare la famiglia/caregiver, con valenza di sollievo, volti a favorire la permanenza delle persone al domicilio, ritardandone l'istituzionalizzazione. Le persone usufruiscono delle attività/interventi già previsti per gli anziani degenti, secondo quanto previsto dal PAI (es: attività educative, ricreative, socializzanti, interventi infermieristici, assistenziali/tutelari).

#### **Destinatari**

Persone anziane non autosufficienti, in grado di essere trasportate.

#### **Modalità di erogazione**

Accoglienza diurna presso RSA nel limite massimo del 20% dei posti autorizzati e comunque con un numero non superiore a n. 5 persone, provenienti dall'esterno, contemporaneamente presenti. Possono essere utilizzati gli spazi per attività diurne all'interno delle aree generali e di supporto.

#### **Figure professionali**

Personale previsto dallo standard in relazione alle attività in cui la persona è coinvolta.

Per ogni persona beneficiaria della misura, deve essere assicurato uno standard aggiuntivo a quello reso per gli ospiti ordinari, rapportato al numero e alla frequenza, pari a:

- 48 min/die per frequenza minima di 4 ore;

- 96 min/die per frequenza oltre le 4 ore.

Tempi/durata

Sono erogabili nel limite massimo di due accessi settimanali, con durata minima di 4 ore, escluso il tempo di trasporto e solo in territori sprovvisti di CDI.

## MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO, SUGGERIMENTI

RECLAMO     SEGNALAZIONE DISSERVIZIO     SUGGERIMENTO

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

Ospite / oppure parente col grado di \_\_\_\_\_

dell'Ospite \_\_\_\_\_

al fine di contribuire al miglioramento della qualità del seguente servizio:

- Cucina
- Lavanderia
- Pulizie
- Personale Medico
- Personale Infermieristico
- Personale di assistenza
- Altro personale (specificare) \_\_\_\_\_

per i seguenti motivi: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Eventuali suggerimenti: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### **Gli esposti anonimi non saranno presi in considerazione**

**Ai sensi della vigente legislazione in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. n. 196 del 30/06/2003) autorizzo la Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. al relativo trattamento.**

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

# **DOCUMENTI ALLEGATI**

## CARTA dei DIRITTI della PERSONA ANZIANA

la persona anziana ha diritto	la società e le istituzioni hanno il dovere
<b>di sviluppare e di conservare la propria individualità</b>	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
<b>di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti</b>	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a cogliere il significato nel corso della storia della popolazione
<b>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</b>	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 di comunità
<b>di conservare la libertà di scegliere dove vivere</b>	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
<b>di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa</b>	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
<b>di vivere con chi desidera</b>	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
<b>di avere una vita di relazione</b>	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
<b>di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività</b>	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
<b>di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale</b>	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
<b>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</b>	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.

## INFORMATIVA PRIVACY

*Ai sensi del Regolamento Europeo Privacy EU 2016/679*

Gli articoli 12, 13 e 14 del Regolamento Europeo Privacy EU 2016/679 impongono al titolare del trattamento di fornire all'interessato, mediante la predisposizione di una idonea informativa privacy, tutte le informazioni necessarie a fargli comprendere come saranno trattati i suoi dati personali.

Il titolare del trattamento deve fornire la informativa privacy all'interessato, per iscritto o con altri mezzi anche elettronici, quali la pubblicazione della informativa privacy sul sito web aziendale.

Solo qualora venga espressamente richiesto dall'interessato, il titolare del trattamento è esonerato dal rendere la informativa privacy per iscritto e può fornire la informativa privacy oralmente, previa verifica ed accertamento della reale identità dell'interessato.

Qualora i dati personali vengano raccolti presso l'interessato, l'articolo 13 del Regolamento Europeo Privacy impone al titolare del trattamento di fornire all'interessato, prima dell'inizio del trattamento, le seguenti informazioni tramite la informativa privacy:

- **Estremi identificativi e di contatto del Titolare del Trattamento:**

**FONDAZIONE VARNI AGNETTI O.N.L.U.S.**, via **ARDIVESTRA N° 3/5**, cap. **27052 GODIASCO SALICE TERME** (prov. **PV**) tel. **0383/940650**, e-mail [info@varniagnetti.it](mailto:info@varniagnetti.it) nella persona di **BEROGNO FELICE ELIO** Legale Rappresentante.

- **Finalità, motivazioni giuridiche e modalità del trattamento**

Assistenza socio-sanitaria residenziale, semi residenziale ed al domicilio, normata dalla Regione Lombardia, con DGR 2569/2014 in particolare ai punti 2.2.5.d Documentazione Sociosanitaria, 2.2.6 Sistema informativo e s.m.e.i. Il trattamento avviene in forma mista (cartacea e informatizzata, con prevalenza della seconda).

- **Legittimi interessi perseguiti dal titolare del trattamento o da terzi**

Il Titolare svolge legittimamente l'attività per la quale è autorizzato, ovvero RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale), CDI (Centro Diurno Integrato), ADI (Assistenza Domiciliare Integrata – RSA APERTA), VOUCHER SOCIALI ed interventi sociali domiciliari, PRESA IN CARICO del paziente affetto da patologie croniche. Il trattamento dei dati è finalizzato alla assistenza sociosanitaria dell'interessato e all'assolvimento del debito informativo dovuto alla Regione Lombardia ed alla ATS competente.

- **Destinatari o categorie di destinatari ai quali i dati personali possono essere comunicati**

I suoi dati personali possono essere comunicati all'interno dell'Ente ed a quelle aziende che operano sull'ospite per l'assistenza.

All'esterno i dati vengono comunicati agli organi di controllo ATS PAVIA, Regione Lombardia, Agenzia delle Entrate, ISTAT in modo aggregato e anonimo, Organismi sanitari pubblici e privati, Enti Pubblici, Medici specialisti, Tekne, per la gestione informatizzata del fascicolo socio sanitario e rendicontazione utenti).

- **Eventuale trasferimento dei dati personali a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale con indicazione delle eventuali garanzie privacy**

Questa modalità non è attuata.

- **Periodo di conservazione dei dati personali o criteri utilizzati per determinare tale periodo**

La conservazione dei dati sanitari è sottoposta alle leggi dello Stato in materia. Allo stato attuale la conservazione è illimitata.

I dati di diversa natura, fatti salvi gli eventuali obblighi di legge, verranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati.

- **Esistenza dei diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione e portabilità**

L'interessato può accedere in qualsiasi momento ai suoi dati, chiederne la rettifica qualora non corretti, richiedere la cancellazione di dati sovrabbondanti ma non di quelli richiesti per Legge al Titolare, può limitare l'accesso dei dati ad alcune figure se questo non ha ricadute sulle sue cure, non può opporsi al trattamento perché i dati sanitari acquisiti hanno conservazione illimitata. La portabilità dei dati non è possibile per lo stesso motivo. L'interessato può invece richiedere copia dei dati per portarli con sé o trasferirli ad altro Titolare.

- **Esistenza del diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento**

L'interessato può revocare il consenso in qualsiasi momento, assumendosene le ricadute (dimissione), fermo restando l'obbligo per il Titolare di continuare a detenere illimitatamente i dati sanitari a norma di Legge, anche per futuri controlli degli organi preposti.

- **Diritto di poter proporre reclamo a un'autorità di controllo privacy**

- **Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento**

Il conferimento dei dati è obbligatorio data la natura del rapporto di cura che si instaura fra interessato e Titolare

- **Conseguenze di un eventuale rifiuto a rispondere**

Se l'interessato si rifiuta di fornire i dati richiesti prima del ricovero, questo non potrà avvenire, mentre se questo accade mentre il ricovero, il rapporto dovrà necessariamente terminare.

- **Esistenza di attività di profilazione o di processi decisionali automatizzati, logica utilizzata e conseguenze per l'interessato**

Le attività di profilazione sull'utente sono disposte dalla Regione Lombardia secondo la normativa regionale al fine della definizione della tariffa sanitaria da riconoscere al Titolare, inquadrando gli ospiti in "Classi SOSIA" e al fine di stabilire la tipologia di servizio da offrire. Il Titolare utilizza criteri simili per stabilire la retta di soggiorno degli ospiti ed il livello del servizio da erogare. Eventuali processi decisionali informatizzati derivanti sul suo stato di salute possono essere utilizzati dal personale sanitario e possono avere incidenza sul versante economico se queste modificano la Classe/profilazione.

Se l'interessato dispone già di tutte le informazioni previste dal Regolamento Privacy, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy.

Nel caso in cui i dati non siano raccolti presso l'interessato, l'articolo 14 del Regolamento Europeo Privacy impone al titolare del trattamento di indicare nella informativa privacy anche la natura dei dati raccolti e la fonte da cui provengono i dati personali e di fornire la informativa privacy: entro un mese dalla raccolta dei dati personali, alla prima comunicazione se i dati personali devono essere trasmessi all'interessato, prima della comunicazione se i dati personali devono essere trasmessi ad un altro destinatario.

In tal caso, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy se prova che tale adempimento: risulti impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato, rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento di finalità di interesse pubblico, ricerca scientifica, storica o statistica, sia espressamente escluso dal diritto dell'Unione Europea o da una normativa di uno Stato Membro, sia escluso da una normativa Europea o di uno Stato Membro in materia di segreto professionale o segretezza.

## **Domanda RSA APERTA**