



Fondazione Sant'Andrea - ETS

CARTA dei SERVIZI



Interventi a sostegno della
famiglia e dei suoi componenti fragili
(Ai sensi della Dgr 7769 del 17/01/2018
Deliberazione n.XII/4938 del 04/08/2025)



FONDAZIONE SANT'ANDREA - ETS - Iscritta al RUNTS Repertorio n. 169065
Via San Defendente, 1 - 24023 CLUSONE (Bg) tel. 0346.21078 C.F./P.I.: 03215660162
e-mail: info@fondazionesantandrea.it PEC: certificata@pec.fondazionesantandrea.it
sito internet: www.fondazionesantandrea.it

nr. 0614569-RE09

Cenni storici

La Fondazione Sant'Andrea affida le proprie radici storiche ad un legato concesso da Giovanni Sant'Andrea, nobile clusonese.

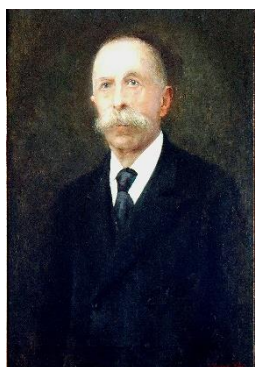
Tale atto di generosità ha permesso di addivenire alla creazione di una struttura avente a missione il fornire servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana.

Numerose sono state le denominazioni (*Ricovero, Casa di Riposo, casa Albergo* e da ultimo *Istituzione*), le sedi e le forme giuridiche; sinonimo di un fervido percorso storico.

Da dicembre 2010, la struttura ha ampliato gli spazi dedicati alla RSA, collegando l'edificio San'Andrea all'ex Ospedale S. Biagio.

La gestione è svolta dal Comune di Clusone prima attraverso la società Istituzione Sant'Andrea s.r.l. costituita nel maggio 2005 poi, dall'ottobre 2012, dalla Fondazione Sant'Andrea Onlus.

Dal 20 maggio 2019 la RSA ha ampliato il numero di posti letto da 116 a 120 così distribuiti: 86 posti accreditati a contratto e 34 posti accreditati non a contratto. Dal 30 Agosto 2019 è stato riconosciuto un nuovo "Nucleo Alzheimer" di 20 posti letto, mediante la riconversione di 20 degli 86 posti già contrattualizzati.



"Nomino mio erede la Congregazione di Carità di Clusone. Voglio che con la mia sostanza sia istituito un ricovero per vecchi d'ambo sessi: cioè maschi e femmine poveri, impotenti al lavoro ed inabili del Comune di Clusone.

(...) Sia un ricovero e non un carcere, abbiano maggiore libertà possibile di uscita non meno di tre o quattro giorni la settimana."

Ritratto Nobile Giovanni Sant'Andrea e citazione tratta dall'atto testamentario.

Finalità e Principi

La finalità principale della Fondazione Sant'Andrea è l'assistenza a persone anziane.

Lo scopo di assistere gli anziani in condizioni di fragilità e non autosufficienti è un'urgenza attuale ed è per noi un'esperienza straordinaria per la crescita umana di ciascuno e per il recupero della memoria storica che gli anziani testimoniano conservando vive le nostre origini e radici.

La Fondazione tende a garantire:

- l'assistenza quotidiana volta al soddisfacimento delle esigenze della vita;
- il sostegno e l'integrazione del contesto familiare di appartenenza;
- il recupero e mantenimento della persona impedendone il degrado psico-fisico;
- una vita di relazione e di socializzazione attiva.

L'attività della Fondazione si svolge nel rispetto di alcuni fondamentali principi:

- **Eguaglianza:** ogni persona ha il diritto ad ottenere l'assistenza e le cure mediche senza discriminazione di sesso, razza, religione, lingua, situazione socio economica o politica.
- **Efficienza ed efficacia:** il servizio svolto è proteso a garantire il migliore equilibrio possibile fra risorse impegnate e risultati ottenuti. Si garantisce altresì la continuità e la regolarità dell'assistenza. Qualora il servizio
- dovesse subire irregolarità o interruzione del funzionamento, la Direzione si impegna a adottare tutte le misure necessarie al fine di arrecare il minor disturbo possibile all'utenza.
- **Partecipazione:** la Fondazione si impegna ad accogliere ed analizzare ogni suggerimento (valutazione della qualità del servizio, reclami, etc.) che l'utente voglia comunicare. A tal fine si garantisce all'utente un'informazione corretta, chiara e completa.
- **Imparzialità:** il comportamento di tutti gli operatori del Sant'Andrea sono ispirati a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia sociale.
- **Riservatezza** Tutti gli operatori sono tenuti al più stretto riserbo per quanto concerne condizioni di salute e notizie riguardanti la sfera privata dell'Ospite. Eventuali violazioni di questo diritto fondamentale dovranno essere segnalate al Direttore il quale, valutate le circostanze, prenderà i provvedimenti del caso. Al momento della presentazione della domanda di ammissione l'utente firmerà una dichiarazione (ex art. 11 legge 675/96) dando così la possibilità alla Fondazione Sant'Andrea di utilizzare i dati personali ivi raccolti.
- **Informazione** Tra i diritti essenziali vi è quello di essere tempestivamente informato sulle proprie condizioni di salute e sulle cure necessarie. Per garantire tale diritto l'interessato che voglia avere informazioni sanitarie, potrà, a tale scopo, rivolgersi al Direttore Sanitario presso lo studio medico situato al Piano Rialzato.
- **Dignità personale** la dignità di ogni persona deve essere costantemente rispettata da tutti riguardo all'aspetto fisico, morale e spirituale. La massima cortesia nei confronti di tutti gli Ospiti è richiesta ad ogni singolo operatore presente all'interno della Fondazione.

CODICE ETICO

La Fondazione Sant'Andrea opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'ospite della struttura ed è orientata nel proprio agire dal Codice Etico, adottato dall'anno 2012.

Il Codice Etico si configura come principale strumento di implementazione dell'Etica all'interno dell'Azienda, in esso vengono enunciati i diritti e doveri morali che definiscono le responsabilità legali ed etico-sociali che ciascun soggetto operante è tenuto ad osservare.

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Nel Luglio del 2006 la Fondazione Sant'Andrea ha conseguito la Certificazione del Sistema Qualità Aziendale secondo la norma UNI EN ISO 9001 e successivi aggiornamenti.

Oggi tutti gli operatori e gli addetti impegnati all'interno della RSA e nei servizi domiciliari lavorano seguendo procedure predefinite che assicurano elevati standard gestionali.



“INTERVENTI A SOSTEGNO DELLA FAMIGLIA E DEI SUOI COMPONENTI FRAGILI” ai sensi della DGR 7769 del 17/01/2018- Deliberazione n.XII/4938

Regione Lombardia, ha istituito un Fondo regionale a favore della famiglia e dei suoi componenti fragili attraverso il quale sono promossi interventi mediante l'erogazione di voucher sociosanitari per accedere alla rete di servizi residenziali/diurni, sia per periodi di sollievo della famiglia sia per assistenza diretta alla persona, anche al proprio domicilio.

Regione Lombardia ha istituito questo servizio nel 2013 (DGR 856) e successivamente ha introdotto diverse revisioni delle regole di funzionamento (DGR 116/2013 e DGR 2942/2014). Con delibera del gennaio 2018 (n. 7769) ha nuovamente delimitato l'ambito di intervento e i servizi erogabili.

La Fondazione è stata accreditata per l'erogazione di tali servizi mettendo a disposizione dei cittadini dell'Ats della provincia di Bergamo la capacità professionale della propria équipe socio-sanitaria e assistenziale qualificata.

I beneficiari degli interventi devono essere residenti in Lombardia.

Il servizio di “**RSA APERTA**” è finalizzato a migliorare la qualità delle persone fragili, favorendo la loro permanenza a domicilio, evitando o ritardando il ricovero in istituto.

Il servizio di “**RESIDENZIALITA’ ASSISTITA**” è invece rivolto a persone fragili che necessitano di una soluzione abitativa fruendo di una protezione sociosanitaria.

A CHI SONO RIVOLTI GLI INTERVENTI

RSA APERTA	RESIDENZIALITA’ ASSISTITA
La misura “RSA APERTA” è riservata a due specifiche tipologie di beneficiari: ○ persone affette da demenza certificata; ○ persone di età non inferiore a 75 anni non autosufficienti, riconosciuti invalidi civili al 100%, completamente dipendenti per le attività quotidiane. Requisito indispensabile per poter fruire degli interventi è che venga individuata una figura di riferimento (famigliare o professionale) che si prenda stabilmente cura del destinatario degli interventi. In gergo tecnico tale figura è denominata: “caregiver”.	La misura “RESIDENZIALITA’ ASSISTITA” è invece rivolta a persone fragili che abbiano compiuto 65 anni con patologie croniche stabilizzate, che si trovano in condizione di difficoltà e/o isolamento per la mancanza di una rete in grado di fornire un adeguato supporto al domicilio e che necessitano di supervisione/caremanagement e di prestazioni sociosanitarie in un ambiente di tipo familiare e/o socializzante.

STRUTTURA DEDICATA AL SERVIZIO

RSA APERTA	RESIDENZIALITA’ ASSISTITA
La Fondazione Sant’Andrea è impegnata nel servizio di “RSA APERTA” con diverse unità di personale. Il servizio è coordinato da un Educatore che nel suo lavoro è coadiuvata da personale amministrativo.	Per la misura “RESIDENZIALITA’ ASSISTITA” la Fondazione Sant’Andrea garantirà tutte le prestazioni previste da PAI mettendo a disposizione tutte le tipologie di figure professionali già operanti in struttura con particolare attenzione ai profili infermieristici, fisioterapici, socio assistenziali e

Le principali figure professionali coinvolte sono: ○ Medico ○ Psicologo ○ Fisioterapisti ○ Educatori ○ Assistente domiciliari (ASA/OSS) ○ Infermieri	educativi/animativi con reperibilità di un operatore 24h 7/7 e definizione di un Caremanagement interno alla Struttura.
--	--

CRITERI DI ACCESSO GENERALI AL SERVIZIO

RSA APERTA	RESIDENZIALITA' ASSISTITA
Per accedere alla misura “RSA APERTA” il familiare deve presentare domanda presso la sede dell’ente accreditato all’erogazione della misura: FONDAZIONE SANT’ANDREA ONLUS – Via San Defendente, 1 – 24023 CLUSONE (BG) telefono: 0346 21078 fax: 0346/25395 <i>e.mail:</i> info@fondazionesantandrea.it L’istanza di ammissione potrà essere presentata dall’interessato oppure, nel caso la persona versi in uno stato di impedimento permanente da Tutore/Curatore o Amministratore di sostegno. Alla domanda vanno allegati: 1. Certificazione diagnostica rilasciata da Unità Valutative Alzheimer (ex U.V.A., ora CDCD) se presente diagnosi di demenza/decadimento cognitivo; 2. Certificazioni specialistiche di eventuali rilevanti patologie concomitanti (se in possesso);	Per accedere alla misura “RESIDENZIALITA' ASSISTITA” la richiesta da parte delle persone interessate deve essere presentata all’ASST di riferimento territoriale rispetto al Comune di residenza. L’ASST, coordinandosi con il Servizio Sociale del Comune di residenza della persona e con il MMG, effettua, preferibilmente al domicilio, la verifica dei requisiti di accesso nonché la valutazione della situazione e, in caso di eleggibilità alla misura, redige il Progetto Individuale, definendone la durata e indicando la tipologia di prestazioni da assicurare al beneficiario della misura. Per accedere alla misura è previsto il superamento di due livelli valutativi. Il primo livello contempla la verifica dell’assenza di condizioni di incompatibilità e della presenza di vulnerabilità sociale. Per rilevare la vulnerabilità si utilizza la “Scheda sociale”, appositamente approntata ed allegata al presente provvedimento. Poiché la misura è finalizzata ad assicurare il

3. Copia del documento d'identità e del codice fiscale della persona; 4. Copia del documento di identità del dichiarante (se diverso dalla persona affetta da disabilità gravissima); 5. Copia del verbale di accertamento invalidità civile al 100% con o senza indennità di accompagnamento (non obbligatorio se presente la diagnosi di demenza/decadimento cognitivo) 6. In caso di cittadino non comunitario copia permesso di soggiorno in corso di validità;	mantenimento della socialità e delle autonomie residue di persone anziane, parzialmente non autosufficienti, la “Scheda sociale” prende in considerazione tre aree specifiche della dimensione sociale e precisamente: A) condizioni abitative; B) condizione familiare (rete di cura e di supporto familiare); C) situazione assistenziale (reti informali e a pagamento). In seguito a revisione della misura (deliberazione N.XII/4938 del 4/8/2025) è stata estesa la possibilità di accesso anche agli anziani già inseriti nelle strutture indicate nella DGR di riferimento 7769/2018 e s.s.i. quali erogatori della stessa, in risposta ai bisogni sanitari e sociosanitari che emergono successivamente all'ingresso. Difatti, l'inserimento in tali contesti viene già considerato come prima risposta alla vulnerabilità sociale e primo step per l'accessibilità alla Misura, ulteriore sostegno al percorso attivato.
---	---

PROCEDURA PER L'AMMISSIONE

RSA APERTA	RESIDENZIALITA' ASSISTITA
Per la “RSA APERTA” successivamente alla richiesta la Fondazione Sant'Andrea provvederà a contattare il richiedente al fine di verificare il possesso dei requisiti di accesso al servizio. Verrà programmata una visita al domicilio per una più approfondita Valutazione Multidimensionale (VMD) in presenza di un medico (preferibilmente geriatra) e di un'assistente sociale (o in alternativa Psicologa/Educatore/Terapista della	Per la “RESIDENZIALITA' ASSISTITA” l'ASST ha il compito di effettuare la valutazione, anche attraverso il coinvolgimento del MMG e del Servizio Sociale del Comune di residenza della persona. L'ASST, entro il termine massimo di un mese dalla data di protocollo della richiesta, restituisce alla persona l'esito della valutazione effettuata. In caso di esito positivo, l'ASST accompagna la persona nella scelta della

riabilitazione), che avrà come obiettivo quello di stilare l'anamnesi clinica del beneficiario, la rilevazione delle condizioni socio-ambientali (inclusando quelle non ancora attive), la rilevazione degli interventi già in essere per il beneficiario (i quali verranno valutati anche per escludere incompatibilità tra le diverse misure socio-assistenziali in essere) ed, infine, la somministrazione delle scale di valutazione necessarie per stabilire i diversi gradi assistenziali previsti dalla misura. In caso di esito positivo alla Valutazione Multidimensionale la Fondazione procede alla definizione del Progetto Individuale (P.I.), condiviso con la persona o suo Amministratore di sostegno e con il caregiver di riferimento, e sottoscritto dagli stessi. L'attivazione degli interventi dovrà avvenire, di norma, entro i successivi 30 giorni. Successivamente, sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza con il P.I., la Fondazione elaborerà il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.), indicando gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità ed i tempi di attuazione.	struttura e predispone il Progetto Individualizzato. In assenza di disponibilità a breve del posto, concorda con la persona eventuali soluzioni alternative che si rendessero nel frattempo necessarie. Per rilevare la vulnerabilità si utilizza la "Scheda sociale", che prende in considerazione tre aree specifiche: A) condizioni abitative; B) condizione familiare (rete di cura e di supporto familiare); C) situazione assistenziale (reti informali e a pagamento). Come indicato nei criteri di accesso, la deliberazione N. XII/4938 del 4/8/2025 ha rivisto anche gli aspetti relativi alla procedura di ammissione. Pertanto, qualora la persona anziana sia già ospite di una struttura che possiede i requisiti necessari per accedere alla Misura, la valutazione da parte dell'ASST consisterà esclusivamente nella verifica di secondo livello, effettuata tramite la somministrazione delle scale CDR e Barthel modificata.
---	---

INCOMPATIBILITÀ

RSA APERTA	RESIDENZIALITA' ASSISTITA
Risulta incompatibile la fruizione contemporanea di "RSA APERTA" e di altre misure e/o interventi regionali e/o altri servizi/unità d'offerta della rete sociosanitaria. La fruizione di RSA APERTA risulta invece compatibile con altre misure nazionali o locali	La misura "RESIDENZIALITA' ASSISTITA" è incompatibile per persone che si trovano nelle sotto riportate condizioni: ○ invalidi civili 100%, con indennità di accompagnamento; ○ non deambulanti e/o allettate;

di carattere socio sanitario (es. SAD, FNA Misura B2).	○ demenza moderata o severa (CDR >2) ○ grave instabilità clinica meritevole di una presa in carico in unità d'offerta sanitaria o specializzata; ○ con disturbi psichiatrici e/o disturbi comportamentali e/o di dipendenza, attivi, intendendo evitare situazioni che potrebbero rendere problematica la convivenza in ambiente comunitario.
--	--

COSTI

RSA APERTA	RESIDENZIALITA' ASSISTITA
I costi dei servizi tutelari al domicilio previsti dalla misura “ RSA APERTA ” sono sostenuti interamente dalla Regione e pagati dall’Ats attraverso l’erogazione di voucher rispondenti al Progetto stilato.	Per gli interventi di ricovero semiresidenziale e residenziale e per la “ RESIDENZIALITA' ASSISTITA ” la quota sanitaria è a carico della Regione mentre l’utente dovrà corrispondere la quota socio-assistenziale e/o alberghiera che varierà in funzione della tipologia di ricovero come indicato nella tabella sottostante.

	Costo socio assistenziale a carico dell’utente	Servizi offerti
Interventi di ricovero residenziale di Sollievo “MISURA RSA APERTA”	€ 82,00 giornalieri (A carico dell’utente il costo eccedente il valore del voucher mensile)	Accoglienza alberghiera in pensione completa, servizio lavanderia e stireria, servizio parrucchiera-manicure- pedicure, servizio animazione, eventuali Trattamenti individuali fisioterapici
“Residenzialità Assistita”	Unità d’offerta	Accoglienza alberghiera in pensione completa, servizio lavanderia e stireria.

	CASA ALBERGO: € 58,00 giornalieri (stanza singola) e € 53,00 (stanza doppia) giornalieri per residenti nel comune di Clusone, € 63,00 (stanza singola) e € 58,00 (stanza doppia) giornalieri per utenti residenti fuori Clusone Unità d'offerta RSA: € 82,00	Dipendentemente da quanto previsto dal PI si prevede l'inserimento di interventi effettuati da personale infermieristico, fisioterapico, educativo e assistenziale.
--	---	--

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

RSA APERTA	RESIDENZIALITA' ASSISTITA
La verifica dei requisiti di accesso alla valutazione viene effettuata entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda, completa di tutta la documentazione richiesta. In caso di verificata idoneità, la valutazione multidimensionale al domicilio viene effettuata entro i successivi 10 giorni lavorativi. In caso di esito positivo della valutazione, la stesura del PI l'attivazione degli interventi che, di norma, avviene entro i successivi 30 giorni. In caso di esito positivo alla valutazione multidimensionale si procede alla convocazione di una commissione alla quale partecipano il medico, la coordinatrice del servizio e l'impiegato amministrativo durante la quale si procede alla definizione del Progetto individualizzato. Il progetto individualizzato ha durata non superiore ai tre mesi e prevede:	Per ogni beneficiario della misura si garantiscono 420 minuti di attività di supporto ed assistenziali, assicurate da un mix di operatori in base a quanto rilevato nel PI e coerente con il PAI. Nel minutaggio è certa la presenza di infermiere e ASA/OSS, tenendo conto che il 30% delle attività proposte al beneficiario siano afferenti alla sfera educativa/animativa/riabilitativa/di socializzazione. Queste attività sono svolte da personale con adeguata esperienza e formazione. <u>Si garantisce la reperibilità del personale infermieristico h24, sette giorni su sette, già in servizio presso la Fondazione.</u> La Fondazione, entro cinque giorni dalla presa in carico del beneficiario, redige il PAI in coerenza con il PI e ne assicura i periodici

-obiettivi, aree di intervento, tempi e figure professionali coinvolte. Il Progetto viene poi 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 viene poi elaborato il conseguente PAI, indicando: - gli interventi programmati - le figure professionali coinvolte - le modalità ed i tempi di attuazione	aggiornamenti (ogni 6 mesi, in caso di eventi acuti e comunque alla scadenza del PI).
---	--

SERVIZI OFFERTI CON LA MISURA RSA APERTA	SERVIZI OFFERTI CON LA MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA
La tipologia degli interventi, le figure coinvolte, la durata del servizio, l'entità delle misure sarà definita dal PAI (Piano di assistenza individuale). Gli operatori sono riconoscibili dal cartellino di riconoscimento che riporta il logo della Fondazione, il nome dell'operatore e la sua qualifica. Gli operatori utilizzano tutti i presidi di protezione individuale (guanti monouso, divise, etc...) che ritengono idonei allo svolgimento delle attività specifiche, compreso l'uso dei sollevatori qualora fossero a disposizione al domicilio. Per le prestazioni al domicilio viene compilato dagli operatori un diario che riporta fedelmente le prestazioni effettuate. Tale Diario deve essere sottoscritto dall'operatore che svolge la prestazione nonché dall'utente/familiare e deve	Per la misura "RESIDENZIALITA' ASSISTITA" la Fondazione Sant'Andrea garantirà tutte le prestazioni previste da PAI mettendo a disposizione tutte le tipologie di figure professionali già operanti in struttura con particolare attenzione ai profili infermieristici, fisioterapici, socio assistenziali e educativi/animativi con reperibilità di un operatore 24h 7/7 e definizione di un care management interno alla Struttura. ○ monitoraggio assunzione farmaci, parametri vitali, controllo peso/idratazione, ○ controllo alvo; ○ prestazioni infermieristiche di base (terapia iniettiva, medicazioni semplici, controllo stomie, ecc.); ○ rieducazione funzionale e attività di prevenzione delle cadute, attività fisica adattata (AFA), gruppi di cammino;

essere conservato a domicilio fino alla fine del servizio. Gli specialisti impegnati nel servizio dispongono di esperienza diretta di almeno due anni in ambito di assistenza a persone fragili e anziane. La supervisione e il coordinamento generale saranno garantiti dal Direttore Generale della Fondazione.	○ stimolazione per il mantenimento delle capacità cognitive e delle autonomie; ○ supervisione nelle attività di base della vita quotidiana (es: igiene, bagno in sicurezza); ○ attivazione e/o promozione della partecipazione ad attività culturali, ricreative, religiose, di socializzazione, interne e/o esterne alla struttura; ○ supporto per l'accesso presso presidi/ambulatori per effettuazione visite, accertamenti, prelievi.
--	--

ORARIO E GIORNATE DELLE PRESTAZIONI

RSA APERTA	RESIDENZIALITA' ASSISTITA
Le prestazioni al domicilio vengono effettuate dal lunedì alla domenica nella fascia oraria dalle 8.00 alle 20.00. Eventuali deroghe a tale orario possono essere previste a seguito di valutazione da parte della Fondazione e comunque per situazioni di estrema eccezionalità.	Le prestazioni presso gli spazi della RSA-CASA ALBERGO vengono definite in base ai bisogni del singolo utente.

INTERVENTI EROGABILI:

RSA APERTA	RESIDENZIALITA' ASSISTITA
PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA CERTIFICATA: ○ Interventi di stimolazione cognitiva al domicilio o presso la struttura, individuali o di gruppo ○ Consulenza alla famiglia e interventi di sostegno per la gestione dei disturbi di comportamento. ○ Supporto psicologico al caregiver ○ Igiene personale completa a domicilio	○ monitoraggio assunzione farmaci, parametri vitali, controllo peso/idratazione, ○ controllo alvo; ○ prestazioni infermieristiche di base (terapia iniettiva, medicazioni semplici, ○ controllo stomie, ecc.); ○ rieducazione funzionale e attività di prevenzione delle cadute, attività fisica ○ adattata (AFA), gruppi di cammino; ○ stimolazione per il mantenimento delle capacità cognitive e delle

○ Interventi di riabilitazione e stimolazione motoria a domicilio o presso la struttura individuali o di gruppo ○ Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi ○ Nursing (aiutare familiari/caregiver ad adottare soluzioni atte alla gestione delle difficoltà legate all'assistenza quotidiana) ○ Problematiche di malnutrizione/disfagia ○ Ricoveri di sollievo	○ autonomie; ○ supervisione nelle attività di base della vita quotidiana (es: igiene, bagno in ○ sicurezza); ○ attivazione e/o promozione della partecipazione ad attività culturali, ○ ricreative, religiose, di socializzazione, interne e/o esterne alla struttura; ○ supporto per l'accesso presso presidi/ambulatori per effettuazione visite, ○ accertamenti, prelievi.
ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI ○ Interventi per il mantenimento delle abilità residue motorie e cognitive ○ Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi ○ Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative ad 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 ○ Interventi di riabilitazione e stimolazione motoria a domicilio o presso la struttura individuali o di gruppo ○ Interventi di stimolazione cognitiva al domicilio o presso la struttura, individuali o di gruppo	

METODO DI LAVORO IN EQUIPE

Gli interventi saranno garantiti sia a livello individuale che di équipe.

Vengono previsti momenti a cadenza periodica, in media una volta al mese, in cui piccoli gruppi di operatori, suddivisi per categoria professionale, si incontrano. Tali incontri hanno come finalità:

- Monitorare le situazioni in carico;
- Condividere le eventuali proposte di revisione dei piani.

COINVOLGIMENTO DEI FAMIGLIARI

I piani di azione prevedono il coinvolgimento delle famiglie al fine di:

- Condividere informazioni, procedure e modalità di intervento;
- Valutare criticità e situazioni problematiche;
- Suggestire strategie comportamentali e/o professionali;
- Fornire assistenza (counselling) suggerendo interventi e azioni migliorative.

CONTATTI CON ENTI TERRITORIALI

Il progetto necessita di un contatto costante con gli enti territoriali e in particolare con:

- Direzione sociale ATS per verifica e monitoraggio misura;
- Enti pubblici territoriali per aggiornamento delle situazioni in carico e integrazione dei diversi servizi;
- Medici di Medicina Generale per meglio valutare la situazione clinico-sanitaria del beneficiario, con uno sguardo più attento sulla “vita clinica” passata.

RECLAMI, OSSERVAZIONI

RECLAMI, OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Gli utenti e i familiari hanno la possibilità di segnalare eventuali disservizi, formulare osservazioni o proporre suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Presso la struttura è attivo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (**URP**) in capo alla Dott.ssa Kryshthaliova Katia, al quale ospiti e familiari possono rivolgersi per richieste di chiarimento, informazioni o segnalazioni.

Le comunicazioni possono essere presentate mediante l'apposito modulo “Comunicazioni dell'utenza”, disponibile presso gli uffici amministrativi e allegato alla Carta dei Servizi.

È inoltre garantita la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni in forma anonima tramite l'apposita cassetta postale collocata all'ingresso della struttura.

Tutte le segnalazioni vengono prese in carico e valutate con attenzione; viene fornito riscontro entro 30 giorni dalla ricezione.

Annualmente viene somministrato agli utenti e ai familiari un questionario di soddisfazione, finalizzato alla rilevazione del livello di gradimento dei servizi erogati. I risultati vengono resi disponibili tramite affissione nelle bacheche interne e consultabili presso gli uffici amministrativi.

Allegati:

1. COMUNICAZIONI DELL'UTENZA
2. QUESTIONARIO "AIUTATECI A MIGLIORARE"

Per contatti:

FONDAZIONE SANT'ANDREA ONLUS

Via S. Defendente, 1

24023 CLUSONE (Bg)

telefono: 0346 21078 fax: 0346/25395

e.mail: info@fondazionesantandrea.it

COME RAGGIUNGERCI

Autostrada Milano-Venezia: uscita Bergamo

Strada statale n. 36 direzione Valle Seriana/Clusone.

Autostrada Milano-Venezia: uscita Brescia ovest

Strada statale n. 42 direzione lago d'Iseo, Darfo, Lovere.

Dal capoluogo è possibile accedere con il servizio pullman di linea Bergamo-Clusone.

Raggiunto il centro abitato di Clusone, dopo il Km 34, proseguire per circa 300 mt quindi girare a sinistra in direzione di Via S. Defendente. Percorrerla per circa 300 mt. quindi girare a destra.

Sul territorio di Clusone sono altresì presenti appositi cartelli segnaletici.

Per effettuare una visita alla struttura è sufficiente presentare richiesta presso gli Uffici Amministrativi. Il personale incaricato provvederà all'accompagnamento, previo appuntamento.



Fondazione Sant'Andrea - ETS

“AIUTATECI A MIGLIORARE”

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA- DGR 7769/18

Mod. 7.2.529 Rev.01 del 2/04/2026

Il presente questionario mira a rilevare il grado di soddisfazione degli Ospiti e dei loro Familiari. Le risposte sono anonime e verranno trattate in forma aggregata per scopi statistici e di miglioramento del servizio.

Metodo di valutazione: Per ogni voce, barrare la casella corrispondente al giudizio.

ACCOGLIENZA

Facilità nelle procedure di ingresso e orientamento in struttura.

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Accoglienza all'arrivo in struttura, soddisfazione dell'inserimento ricevuto

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Chiarezza delle informazioni amministrative e disponibilità del personale d'ufficio.

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

SPAZI

Comfort, qualità degli arredi e vivibilità degli spazi: salone, salottini ai piani, area caffè e giardino

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Comfort dell'unità dell'Ospite (camera)

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

PIANO ASSISTENZIALE

Adeguatezza del suo Piano Assistenziale Individualizzato

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Risposta ai bisogni personali emergenti

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Qualora previsti nel suo piano assistenziale individualizzato, come valuta l'efficacia degli interventi delle seguenti figure professionali:

INFERMIERE:

Appropriatezza delle prestazioni

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------



FONDAZIONE SANT'ANDREA - ETS - Iscritta al RUNTS Repertorio n. 169065
Via San Defendente, 1 - 24023 CLUSONE (Bg) tel. 0346.21078 C.F./P.I.: 03215660162
e-mail: info@fondazionesantandrea.it PEC: certificata@pec.fondazionesantandrea.it
sito internet: www.fondazionesantandrea.it

Cortesia e professionalità

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

EDUCATORE:

Appropriatezza degli interventi

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Cortesia e professionalità

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Capacità di coinvolgimento nelle proposte educative

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

FISIOTERAPISTA:

Utilità/funzionalità degli interventi

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Cortesia e professionalità

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Capacità di coinvolgimento negli interventi fisioterapici

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

PERSONALE ASSISTENZIALE:

Utilità/funzionalità delle prestazioni

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Cortesia e professionalità

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

CARE MANAGER:

Attività di supervisione in risposta ai bisogni

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Cortesia e professionalità

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

RISTORAZIONE E QUALITÀ DEI PASTI

Qualità dei menù proposti

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

SERVIZI GENERALI

Servizio di lavanderia

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Sanificazione accurata dell'unità dell'ospite

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Cura e gradevolezza, in termini di pulizia e sanificazione, degli ambienti ad uso comune

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

SODDISFAZIONE GLOBALE DEL SERVIZIO

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Questionario compilato da: ☐ Ospite ☐ Familiare ☐ Altro

In caso di compilazione del questionario da parte del familiare/altro

Cadenza delle visite:

Periodicità delle visite all'ospite

☐ 1 v/sett

☐ 2-3 v/sett

☐ dalle 4 v/sett

Data: _____