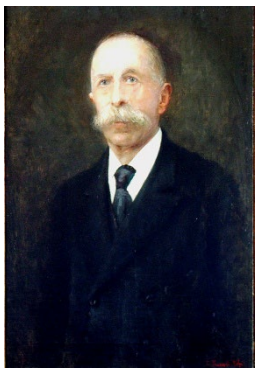
Fondazione Sant'Andrea – ETS

CARTA dei SERVIZI

Servizi Assistenza Domiciliare

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 stata svolta dal Comune di Clusone prima attraverso la società Istituzione Sant'Andrea s.r.l. costituita nel maggio 2005, dall'ottobre 2012 è stata svolta autonomamente dalla Fondazione Sant'Andrea ONLUS. Dal 27 marzo 2026 la Fondazione Sant'Andrea si è trasformata in ETS.
Da Novembre 2015 la Fondazione Sant'Andrea ha ampliato i propri spazi creando, al 2° piano della struttura San Biagio, un nuovo nucleo denominato "F" con 17 nuovi posti letto. Tale ampliamento ha portato la capienza della RSA a 116 posti letto e alla creazione di una nuova palestra.



"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 il raggiungimento della soddisfazione dei propri utenti, loro familiari o persone di riferimento.
La Fondazione Sant'Andrea si impegna:

- a soddisfare i bisogni assistenziali dell'utente nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti
- ad osservare e garantire gli impegni assunti e sottoscritti con l'Azienda Sanitaria Locale, circa le modalità di erogazione dei servizi
- a garantire un grado elevato delle prestazioni mediante un'organizzazione responsabile e consapevole, nonché la continuità dell'assistenza socio-sanitaria degli utenti con personale preparato, attrezzature ed infrastrutture di buon livello
- mantenere un sistema di qualità ISO 9001, ad applicare le procedure per controllare i processi aziendali, a coinvolgere tutti i lavoratori nell'attuare la politica della qualità, a perseguire il miglioramento continuo del sistema qualità

CODICE ETICO

La Fondazione Sant'Andrea opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'ospite della struttura e dei pazienti assistiti a domicilio 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.

FINALITA'

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.–A.D.E.) è costituito dal complesso di interventi di natura socio-assistenziale ed educativa prestati a domicilio di persone in condizioni di fragilità, in prevalenza anziani e disabili, e persegue le seguenti finalità generali:
 favorire la permanenza nel proprio ambiente di vita, evitando lo sradicamento dal contesto socio-relazionale di appartenenza;
 favorire il maggior grado di autonomia possibile della persona fragile nel contesto familiare e sociale, migliorando la prognosi e la qualità della vita;
 limitare il ricorso a strutture residenziali ed evitare istituzionalizzazioni o ospedalizzazioni improprie;
 prevenire situazioni di rischio di emarginazione sociale per persone che vivono in condizioni psico-fisiche e sociali precarie;
 promuovere la socializzazione attraverso azioni di stimolo alla partecipazione alla vita associativa in cui la persona fragile possa sentirsi coinvolta.

DESTINATARI DEL SERVIZIO SAD

Sono beneficiari dei Voucher le persone residenti sul territorio dell'Ambito n. 9 e autorizzate dai rispettivi uffici Servizi Sociali. Possono usufruire del servizio le persone in condizioni di fragilità, cioè

in un condizione psico-fisica e sociale estremamente delicata, caratterizzata dalla riduzione o dalla perdita della capacità fisica e psichica di svolgere autonomamente le normali attività della vita quotidiana (anziani, disabili, persone e famiglie in difficoltà), In tali condizioni si rende necessario un supporto attraverso interventi di natura socio-assistenziale e di sollievo per i caregivers, finalizzati a facilitare e sostenere la permanenza nel contesto di vita e di relazione della persona, contrastando, inoltre, il rischio di isolamento e di emarginazione sociale.
Criteri per l'ammissione al servizio:
- presenza di bisogni di aiuto, cura ed assistenza nelle necessità primarie della vita quotidiana, in conseguenza di un evento patologico invalidante o a seguito dell'evolversi di della situazione socio-sanitaria della persona;
- presenza di condizioni cliniche compatibili con il mantenimento al domicilio della persona fragile;
- presenza di un adeguato supporto familiare e/o informale, con necessità di integrazione attraverso la rete dei servizi territoriali.

DESTINATARI DEL SERVIZIO ADE

L'intervento domiciliare di tipo educativo è rivolto a persone con disabilità certificata e si colloca nell'ambito del progetto personalizzato che l'assistente sociale referente per il territorio condivide, in integrazione con i referenti sanitari, con la persona disabile e i suoi famigliari.

MODALITA' D'ACCESSO E COSTI

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD – ADE) viene erogato tramite Voucher Sociale: si tratta di un titolo economico finalizzato all'acquisto di prestazioni socio-assistenziali e educativi erogate da soggetti accreditati. Attraverso il Voucher Sociale viene riconosciuto, alle persone rispondenti ai requisiti definiti, il bisogno di un intervento assistenziale individualizzato al proprio domicilio. Con questo sistema il Comune e l'Ambito si impegnano a sostenere economicamente una parte dell'onere finanziario corrispondente e il cittadino che ne usufruisce partecipa al costo in base all'ISEE (Indice della Situazione Economica Equivalente). Il Voucher Sociale deve essere richiesto dall'interessato e/o dai suoi familiari (o da altri soggetti che lo rappresentino) al Servizio Sociale del Comune di residenza. Dovrà essere presentata la documentazione attestante le condizioni di fragilità del soggetto e le informazioni reddituali certificate ai fini ISEE, per il calcolo della eventuale quota di partecipazione economica che la persona dovrà sostenere per ricevere il Servizio.
L'Assistente Sociale del Comune valuta la richiesta e predispone un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) o di Programma Educativo individualizzato (PEI), che contiene la proposta operativa: tipologia di prestazioni a domicilio, prospetto settimanale di intervento e monte ore complessivo. L'interessato potrà richiedere il Servizio a uno degli Enti Accreditati nel Territorio, a sua scelta, concordando le modalità organizzative per la realizzazione del PAI, che può essere modificato, interrotto o sospeso solo in accordo con l'Assistente Sociale del Comune.
E' possibile accedere ai servizi anche in forma privata contattando direttamente la Fondazione.
Le prestazioni sono su base oraria secondo la seguente tabella:

MINUTI DI PRESTAZIONE CON 1 OPERATORE ASA/OSS	*VALORE VOUCHER PER OGNI ORA*
60 *	€ 24,15 (OMNICOMPRENSIVO) € 27,00 (OMNICOMPRENSIVO) - FESTIVO
MINUTI DI PRESTAZIONE CON 1 OPERATORE EDUCATORE	*VALORE VOUCHER PER OGNI ORA*
60 *	€ 25,50 (OMNICOMPRENSIVO)

*tempo effettivo al domicilio 55 minuti.

Nel valore del voucher è compreso il tempo di spostamento degli operatori, calcolato in massimo 5 minuti per intervento. Per frazioni o multipli di ore, l'importo viene opportunamente rapportato.
Mensilmente, sulla base delle prestazioni rese, viene emessa fattura al Comune o Ente per la quota di competenza e al beneficiario del voucher per la differenza. In caso di prestazione privata, la fatturazione viene effettuata in toto all'utente.

SERVIZI OFFERTI E TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI SAD

Il **Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.)** eroga a domicilio le seguenti tipologie di prestazioni, che devono essere garantite dal lunedì alla domenica, nelle fasce orarie dalle ore 7 alle ore 21 (l'estensione alla domenica e ai giorni festivi avviene nei casi di effettiva necessità, valutata dall'Assistente Sociale del Comune):
a) prestazioni di assistenza e cura della persona di tipo igienico/sanitario di semplice esecuzione (con esclusione di prestazioni infermieristiche);
b) monitoraggio della situazione generale del soggetto, controllo corretta assunzione terapia, corretta alimentazione, fornire informazioni in merito a ausili/protesi/servizi, ecc;
d) preparazione/somministrazione del pasto;
e) prestazioni di assistenza e cura della persona di tipo relazionale;
f) prestazioni di igiene e cura dell'ambiente domestico, attività prevista solamente in situazioni di fragilità ed attivabile solamente laddove si ravvedano anche altri bisogni

(monitoraggio situazione generale, precarietà delle condizioni del soggetto, ecc).
Fondazione Sant'Andrea si impegna ad attivare il servizio entro 6 giorni dal ricevimento della segnalazione da parte del servizio sociale.

Fondazione Sant'Andrea attiva, in accordo con l'assistente sociale, il **SERVIZIO DI ASSISTENZA FAMILIARE DOMICILIARE** erogato da assistenti familiari o da personale in possesso dei requisiti previsti dal bando , con l'obiettivo di fornire prestazioni complementari (accompagnamento, anche con l'impiego di mezzi propri dell'accreditato o del comune di residenza, previo accordo con l'Assistente Sociale Referente e senza oneri aggiunti per i Comuni, per varie commissioni e attività di socializzazione).
Il servizio è finalizzato a promuovere e sostenere l'autonomia della persona nel proprio contesto di vita, favorendo il mantenimento delle capacità residue, il benessere quotidiano e la prevenzione dell'isolamento sociale, attraverso interventi di supporto nelle attività strumentali della vita quotidiana.

Fondazione Sant'Andrea attiva su segnalazione del servizio sociale, il **VOUCHER DIMISSIONI PROTETTE.**
E' un intervento temporaneo e intensivo di assistenza domiciliare socio-assistenziale attivato, di norma, a seguito di dimissione ospedaliera di persone anziane (over 65) in condizione di fragilità, prioritariamente con rete familiare fragile o assente. L'intervento è finalizzato a garantire una transizione protetta dall'ospedale al domicilio, assicurando la continuità assistenziale e prevenendo il rischio di ricoveri inappropriati o ripetuti. Il servizio prevede prestazioni di assistenza alla persona di tipo socio-assistenziale, monitoraggio delle condizioni generali, supporto nella riorganizzazione della vita quotidiana e addestramento del caregiver.
Il voucher ha una durata massima di un mese dalla dimissione e può prevedere fino a un massimo di 24 ore complessive di intervento, da erogarsi secondo il Piano di Assistenza Personalizzato discusso dall'Équipe di Valutazione Multidimensionale. Il servizio è erogato da personale qualificato (ASA/OSS) ed è attivato entro 48 ore lavorative dall'autorizzazione dell'Ambito Territoriale.

SERVIZI OFFERTI E TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI ADE

L'intervento domiciliare di tipo educativo è rivolto a persone con disabilità certificata e si colloca nell'ambito del progetto personalizzato che l'assistente sociale referente per il territorio condivide, in integrazione con i referenti sanitari, con la persona disabile e i suoi famigliari.

L'intervento educativo ha lo scopo di rispondere in maniera personalizzata al bisogno di sviluppare le autonomie personali e relazionali e al bisogno di supporto emotivo, orientando le attività al raggiungimento degli obiettivi previsti nella progettazione personalizzata; assolve anche alla funzione di monitoraggio e verifica sul campo delle condizioni di vita personali e familiari della persona con disabilità fornendo all'assistente sociale referente nuovi elementi per effettuare una valutazione più completa ed approfondita del caso.
In particolare l'intervento educativo è finalizzato a:
- potenziare le autonomie fisiche e/o relazionali e/o cognitive del disabile;
- compiere un'osservazione diretta del disabile, delle proprie competenze e delle proprie difficoltà, per consentire all'assistente sociale di articolare in modo preciso e dettagliato il progetto di vita in condivisione con la persona disabile e la sua famiglia, nonché con i referenti sanitari del caso;
- compiere un'osservazione diretta delle relazioni fra la persona disabile, i suoi familiari ed il contesto sociale di appartenenza;

- sostenere e favorire l'integrazione della persona disabile con il territorio;
- aiutare la persona disabile ad inserirsi in contesti ricreativi ed informali che possano rappresentare occasione di crescita personale anche a livello socio-culturale;
- sostenere la persona disabile nella fase di inserimento in centri socio-riabilitativi o socio-occupazionali;
- attivare percorsi di autonomia negli spostamenti sul territorio affinché la persona disabile possa raggiungere i luoghi di suo interesse (pubblici uffici, ambiente di lavoro ecc.).

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Coordinatore del servizio contatta l'utente e/o la sua famiglia per accordarsi sulle modalità organizzative.
I tempi di attivazione del servizio a domicilio dell'utente sono entro i 5 giorni lavorativi dalla presentazione del Voucher; entro 48 ore in casi di particolare urgenza segnalata dai Servizi Sociali. In altri casi la richiesta di assistenza può essere programmata con maggiore anticipo, in relazione ad esigenze famigliari prevedibili. Il servizio prevede lo svolgimento delle attività previste dal PAI, definito dall'Assistente Sociale del Comune, da parte di personale con qualifica ASA (Ausiliario Socio Assistenziale) o OSS (Operatore Socio-Sanitario) o previste dal PEI, definito sempre dall'Assistente Sociale del Comune da parte del personale con Laurea in Scienze dell'educazione e/o Formazione.

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE MESSE A DISPOSIZIONE DALLA FONDAZIONE

La ricchezza della nostra Fondazione è data dall'esperienza maturata in tanti anni di servizio e dalla varietà dei servizi offerti: questo ci permette di garantire all'utente una vasta gamma di servizi tra loro collegati, garantendo una presa in carico completa, un servizio di maggiore qualità, un risparmio di tempo per l'utente. La qualità del servizio è data anche e soprattutto da un'equipe di lavoro multidisciplinare: medici, infermieri, assistenti domiciliari, educatori, fisioterapisti specializzati e capaci di lavorare in sinergia.
Differentemente dagli altri Enti, l'utente che sceglie la Fondazione Sant'Andrea può contare sulla continuità di operatori nel momento in cui attivasse il **C/DOM** (Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata attivato a titolo gratuito per i paziente aventi diritto a domicilio, con la presenza di ASA, infermiera, medico, fisioterapista, psicologo, educatore), o il **Voucher RSA APERTA DGR 7769** (assistenza gratuita a domicilio per non autosufficienti o per pazienti alzheimer/demenza garantita da ASA, infermiera, medico, fisioterapista, psicologo, educatore; intervento di residenzialità Assistito.
Tra le prestazioni aggiuntive legate alla qualità del nostro operato elenchiamo poi:

- Il miglioramento continuo del Servizio, grazie alla certificazione ISO 9001:2008 (sistema di qualità aziendale)
- Un accurato sistema di misurazione della qualità del servizio
- Procedure ed incentivi per contenere il turn over e garantire la continuità degli operatori
- La reperibilità ampliata del Coordinatore, per permettere all'utente di avere un'interfaccia immediata al momento del bisogno

PRESTAZIONI ACCESSORIE

A carico dell'utente:

- Centro Diurno Integrato
- Centro Diurno Prolungato
- Posto Sollievo
- RSA
- Casa Albergo
- Servizio Fisioterapici/Fisiatrici, sia in struttura che a domicilio
- Bagno Assistito

- Servizi Lavanderia
- Poliambulatorio per visite specialistiche

ORARI

Gli Uffici amministrativi della Fondazione, situati al Piano Terra della struttura San Biagio, osservano i seguenti orari di apertura al pubblico: dal Lun al Ven dalle 08,30 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 17,30, il Sabato dalle 09,00 alle 12,00.
Il coordinatore garantisce la reperibilità dalle 7,30 alle 17,30.
Per contatti telefonici il n. tel. 0346/21078 – fax 0346/25395
E' comunque attivo un Servizio di Segreteria telefonica negli orari di chiusura.

CONTATTACI

Coordinatore Organizzativa tel. 0346/21078 interno 3 e Cell: 3477834692
E-mai1: territoriale@fondazionesantandrea.it

MODULISTICA

I nostri operatori sono tenuti alla compilazione di vari documenti ogni qual volta si recheranno presso il Vostro domicilio.
È chiesta la collaborazione dell'utente o di un famigliare che dovrà apporre la propria firma vicino a quella dell'operatore per siglare che effettivamente l'accesso sia avvenuto.

COMPETENZA TERRITORIALE

La Fondazione Sant'Andrea è abilitata ad erogare i servizi di cui alla presente Carta dei Servizi per i cittadini residenti nei seguenti comuni:
Ardesio, Azzone, Castione della Presolana, Cerete, Clusone, Colere, Fino del Monte, Gandellino, Gorno, Gromo, Oltressenda Alta, Oneta, Onore, Parre, Piario, Ponte Nossa, Premolo, Rovetta, Schilpario, Songavazzo, Valbondione, Valgoglio, Villa d'Ogna, Vilminore di Scalve.

TUTELA DELLA PRIVACY

La informiamo che durante l'erogazione dei Voucher tratteremo dei dati personali che riguarderanno Lei e i suoi famigliari.
Tali dati saranno trattati oltre che su mezzi cartacei anche con mezzi informatici e utilizzati per adempiere a tutti gli obblighi legali connessi.
La conoscenza dei dati che andremo ad acquisire è fondamentale per la risoluzione del rapporto instaurato e necessaria in quanto questi, definiti "sensibili", occorrono per lo svolgimento della prestazione in oggetto.
Ricordiamo, inoltre, che tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute delle persone fragili a cui è diretto il voucher.
La Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dal Reg. UE 679/2016.
A tal fine, al momento della presa in carico/primo accesso, viene fornita completa informativa, ai sensi del citato Reg. UE 679/2016, circa il trattamento dei dati sensibili e si richiede dichiarazione di consenso.
Il Responsabile del trattamento dei dati è lo STUDIO SIS S.r.l. nella persona referente: Dr.ssa Rossi Laura.

SEGNALAZIONE E SUGGERIMENTI

La Direzione della Fondazione Sant'Andrea garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti.
In particolare, le segnalazioni ed i reclami devono essere presentati alla Responsabile del Servizio in forma scritta o tramite fax o e-mail;
I reclami ottengono risposta entro 15 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso o a predisporre una apposita procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

QUESTIONARI DI GRADIMENTO

A tutti gli utenti viene consegnato annualmente, il modulo per la rilevazione della qualità del servizio offerto, a tale proposito si chiede la cortese partecipazione nella compilazione e restituzione del questionario.
I risultati di tale indagine vengono esposti nelle bacheche agli ingressi della RSA una volta all'anno, pubblicati sul giornalino della Fondazione e inviati all'Ambito territoriale.

INFORMAZIONI

Per quanto attiene la richiesta di informazioni da parte dell'utente o dei familiari, gli operatori interessati all'erogazione del servizio provvedono a fornire le risposte attinenti le modalità di erogazione al servizio.
Presso la Residenza è altresì attivo uno specifico servizio di informazioni.

Per contatti:

FONDAZIONE SANT'ANDREA ETS
Via San Defendente, 1
24023 CLUSONE (Bg)
Cellulare Coordinatore Servizi Esterni: 3477834692
telefono: 0346 21078 fax: 0346/25395
e.mail: info@fondazionesantandrea.it
sul sito: www.fondazionesantandrea.it

Fondazione Sant'Andrea - ETS

COMUNICAZIONI DELL'UTENZA

Mod. 7.2-95 Rev. 2 del 01/04/2026

All'attenzione
del Direttore Generale

Data _____
Modalità di presentazione _____
(orale, per iscritto, via fax o telefonica)
Prot. N. _____

GENERALITÀ DI CHI SCRIVE
NOME
COGNOME
INDIRIZZO
TELEFONO
FIRMA

GENERALITÀ OSPITE/UTENTE
NOME
COGNOME
SERVIZIO
NUCLEO

AREA A CUI SI RIFERISCE IL RECLAMO

OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE (RECLAMO, SEGNALAZIONE, GUASTO, SUGGERIMENTO)

Si darà riscontro alla presente comunicazione entro 15 giorni dal ricevimento della stessa.