



**Fondazione  
Innocenta Zanetti e Angelo Cominelli  
Onlus**

# CARTA DEI SERVIZI

# Misura B1

Anno 2024



**Fondazione  
Innocenta Zanetti e Angelo Cominelli  
Onlus**

## Indice:

P R E M E S S A	Pag.3
FINALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE	Pag.3
PRINCIPI	Pag.3
LA TUTELA DELLA PRIVACY	Pag.3
RIFERIMENTI ORGANIZZATIVI	Pag.4
FIGURE DI RIFERIMENTO	Pag.4
DEFINIZIONE DELLA MISURA:	pag.5
DESTINATARI	Pag.5
COME ACCEDERE ALLA MISURA	Pag.12
MODULISTICA	Pag.13
L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Pag.13
MODALITA' DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Pag.13
RILASCIO DOCUMENTAZIONE	Pag.14
L'AMMINISTRAZIONE	Pag.14
FIGURE APICALI	Pag.14
VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E RELATIVI STRUMENTI DI INTERVENTO	Pag.15
SISTEMA DI VALUTAZIONE QUESTIONARI QUALITA'	Pag.15
FORME DI TUTELA	Pag.15
MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	Pag.17
ORGANISMO DI VIGILANZA ex 231/2001	Pag.18
RISK MANAGEMENT	Pag.18
QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE QUALITA' D'ASSISTENZA	Pag.20
ALLEGATI	Pag.21



**Fondazione  
Innocenta Zanetti e Angelo Cominelli  
Onlus**

## **P R E M E S S A**

La Carta dei Servizi è disponibile per tutti gli utenti in versione aggiornata alla presa in carico, presso gli uffici amministrativi e in formato elettronico sul sito della Fondazione e sul sito Web dell'ATS di Mantova.

Essa vuole costituire uno strumento di comunicazione tra la Fondazione, gli Utenti potenziali ed effettivi, i parenti e tutti gli stockholders, in una visione trasparente, consapevole e condivisa.

## **FINALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE**

La Fondazione, senza finalità di lucro, ha esclusivo scopo di solidarietà sociale nei confronti di persone svantaggiate. La Fondazione svolge la propria attività nei settori dell'assistenza sociale, socio sanitaria e sanitaria, nel settore della beneficenza con particolare riferimento alla tutela di anziani e di disabili in regime di residenzialità, semiresidenzialità e domiciliarità.

## **PRINCIPI**

I principi base del servizio devono essere:

- il rispetto della persona, nella sua dignità, nella sua riservatezza e nelle sue esigenze individuali;
- l'attenzione alla comunicazione;
- la personalizzazione dell'assistenza;
- il lavoro di gruppo, che per tutti gli operatori si concretizza nella condivisione del progetto assistenziale e nella sua realizzazione;
- lo sviluppo della professionalità di tutte le figure professionali, attraverso specifici momenti di aggiornamento, di socializzazione quotidiana delle esperienze e delle informazioni, l'approfondimento -nelle riunioni dell'equipe- delle principali problematiche assistenziali;
- il coinvolgimento dei familiari e, ove possibile, del volontariato.

## **LA TUTELA DELLA PRIVACY**

Tutti gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza e rispetto della privacy. Le informazioni riguardanti gli utenti possono essere fornite solo all'interessato ed ai più stretti familiari. All'attivazione del servizio verrà richiesto all'interessato o, in sua vece, ai suoi famigliari, il trattamento dei dati personali per le sole esigenze di funzionamento del servizio e per i rapporti con ASST, ATS e Regione (Regolamento Europeo n. 679/16).



**Fondazione  
Innocenta Zanetti e Angelo Cominelli  
Onlus**

## **RIFERIMENTI ORGANIZZATIVI**

La fondazione è dotata di un centralino per lo smistamento delle richieste di contatto verso le figure di riferimento individuate.

**Centralino: 0376 671110 Fax: 0376 940895**

**E-mail amministrazione@fondazionezanetticominelli.it**

**Pec [cdrcastiglione@pec.it](mailto:cdrcastiglione@pec.it)**

### **UFFICIO INFORMAZIONI**

Ingresso uffici amministrativi piano primo

Via Garibaldi 67 Castiglione delle Stiviere

**Dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 16.30**

**Orario continuato**

### **FIGURE DI RIFERIMENTO**

<b>Medico:</b>	Dott.ssa Donatella Confalonieri
<b>CARE MANAGER</b>	Delegato ASST Carlo Poma Mantova
<b>Coordinatore Serv. Territoriali</b>	Sonia Filippini
<b>Referente amministrativo</b>	Alessia Maraldo



**Fondazione  
Innocenta Zanetti e Angelo Cominelli  
Onlus**

## **DEFINIZIONE DELLA MISURA:**

**La Misura B1** è finalizzata a garantire la permanenza a domicilio e nel proprio contesto di vita delle persone con disabilità gravissima, che vivono in una delle condizioni elencate nel [Decreto interministeriale Fondo Nazionale per le Non Autosufficienze \(FNA\) 26 settembre 2016](#).

La misura prevede l'**erogazione di un buono** concesso a titolo di riconoscimento per l'assistenza fornita dal caregiver familiare e/o da personale di assistenza impiegato con regolare contratto.

La misura non costituisce un intervento di sostegno al reddito in sostituzione di altri interventi mirati o sostitutivi di prestazioni di natura diversa garantite nell'area sociale.

Questa linea d'azione è realizzata attraverso le Agenzie di Tutela della Salute (ATS) e le Aziende Socio Sanitarie Territoriali (ASST).

## **DESTINATARI**

La Misura è rivolta a persone al domicilio in condizione di disabilità gravissima:

- beneficiarie dell'indennità di accompagnamento, di cui alla legge n. 18/1980 e successive modifiche/integrazioni con L. 508/1988

oppure

definite non autosufficienti ai sensi dell'allegato 3 del DPCM n. 159/2013 e a cui è riconosciuta la rispettiva indennità;

- residenti in Lombardia;
- di qualsiasi età;
- con ISEE sociosanitario **fino a € 50.000,00** per adulti ed anziani, ISEE ordinario **fino a € 65.000,00** per minori;

per le quali sia verificata almeno una delle seguenti condizioni:

a) persone in condizione di coma, Stato Vegetativo (SV) oppure di Stato di Minima Coscienza (SMC) e con punteggio nella scala Glasgow Coma Scale (GCS)  $\leq 10$ ;

b) persone dipendenti da ventilazione meccanica assistita o non invasiva continuativa (24/7);



**Fondazione  
Innocenta Zanetti e Angelo Cominelli  
Onlus**

c) persone con grave o gravissimo stato di demenza con un punteggio sulla scala Clinical Dementia Rating Scale (CDRS)  $\geq 4$ ;

d) persone con lesioni spinali fra C0/C5, di qualsiasi natura, con livello della lesione identificata dal livello sulla scala ASIA Impairment Scale (AIS) di grado A o B. Nel caso di lesioni con esiti asimmetrici ambedue le lateralità devono essere valutate con lesione di grado A o B;

e) persone con gravissima compromissione motoria da patologia neurologica o muscolare, valutate con la scala, tra le seguenti, appropriata in relazione alla patologia: Medical Research Council (MRC) con bilancio muscolare complessivo  $\leq 1$  ai 4 arti, Expanded Disability Status Scale (EDSS) con punteggio  $\geq 9$ , Hoehn e Yahr mod in stadio 5;

f) persone con deprivazione sensoriale complessa intesa come compresenza di minorazione visiva totale o con residuo visivo non superiore a 1/20 in entrambi gli occhi o nell'occhio migliore, anche con eventuale correzione o con residuo perimetrico binoculare inferiore al 10 per cento e ipoacusia, a prescindere dall'epoca di insorgenza, pari o superiore a 90 decibel HTL di media fra le frequenze 500, 1000, 2000 hertz nell'orecchio migliore;

g) persone con gravissima disabilità comportamentale dello spettro autistico ascritta al livello 3 della classificazione del DSM-5

h) persone con diagnosi di Ritardo Mentale Grave o Profondo secondo classificazione DSM-5, con  $QI \leq 34$  e con punteggio sulla scala Level of Activity in Profound/Severe Mental Retardation (LAPMER)  $\leq 8$ ;

i) ogni altra persona in condizione di dipendenza vitale che necessiti di assistenza continuativa e monitoraggio nelle 24 ore, sette giorni su sette, per bisogni complessi derivanti dalle gravi condizioni psicofisiche.

In caso di accertamento di invalidità non ancora concluso, solo le casistiche di cui alle lettere **a)** e **d)** sopra riportate possono comunque accedere alla Misura nelle more della definizione del processo di accertamento.

Le persone con gravissima disabilità in carico ad altri servizi, interventi e Misure di carattere socio-sanitario incompatibili con la Misura B1, come più sotto riportato, **potranno presentare domanda per la valutazione all'accesso alla Misura B1 dalla data di effettiva dimissione.**

Così come il soggetto dimesso da struttura sanitaria, socio-sanitaria o sociale che rientra a domicilio, potrà presentare la domanda alla Misura dalla data di effettiva dimissione.



**Fondazione  
Innocenta Zanetti e Angelo Cominelli  
Onlus**

**Le persone già in carico al 31/12/2022** devono presentare istanza entro il mese di marzo 2023, allegando la seguente documentazione:

- ISEE in corso di validità al momento della presentazione della domanda (compreso quello corrente):
  - per gli adulti e gli anziani ISEE sociosanitario (anche sul nucleo ristretto secondo la normativa di riferimento);
  - per i minorenni ISEE ordinario;
- contratto con versamento dei contributi previdenziali per personale assunto direttamente oppure documentazione con validità fiscale emessa da ente terzo (es. cooperativa) o da professionista che eroga la prestazione;

**Le persone di nuovo accesso** possono presentare l'istanza **entro il 31 ottobre 2023**.

La domanda è resa sotto forma di autodichiarazione ai sensi del DPR 445/2000 e dev'essere corredata dalla seguente documentazione:

- verbale di accertamento invalidità da cui risulti il riconoscimento dell'indennità di accompagnamento ovvero certificazione della condizione di non autosufficienza ai sensi del DPCM n. 159/2013, Allegato 3;
- documentazione clinica comprovante la condizione di gravissima disabilità mediante l'utilizzo delle scale di valutazione di cui all'art. 3, commi 2 e 3 del DM 26 settembre 2016;
- ISEE sociosanitario fino a € 50.000,00 per adulti/anziani e ISEE ordinario fino a € 65.000,00 per beneficiari minorenni in corso di validità al momento della presentazione della domanda (compreso quello corrente) ai fini dell'accesso alla misura B1;

e se presente personale di assistenza:

- contratto di regolare assunzione con versamento contributi previdenziali per personale di assistenza (a titolo esemplificativo assistente personale, badante, assistente familiare iscritto al registro ex l.r. n. 15/2015, operatore di assistenza tutelare ASA/OSS, ...) se assunto direttamente oppure documentazione con validità fiscale emessa da ente terzo (es. cooperativa) o dal professionista che eroga la prestazione. Nella domanda dev'essere dichiarato chi assicura il compito di caregiver familiare, specificandone il grado di parentela e le ore dedicate al lavoro di cura.



**Fondazione  
Innocenta Zanetti e Angelo Cominelli  
Onlus**

Le persone di cui alle lettere a) e d) possono accedere in attesa dell'accertamento di invalidità civile.

### **CONTRIBUTO ECONOMICO**

A seguito della valutazione multidimensionale e della predisposizione e condivisione del Progetto Individuale, l'ASST può proporre, fino ad esaurimento delle risorse disponibili, l'attivazione dei seguenti strumenti al fine di sostenere la persona con gravissima disabilità e la sua famiglia e garantire la sua permanenza al domicilio e nel proprio contesto di vita.

**I contributi di seguito descritti sono alternativi e non sono cumulabili (l'uno esclude l'altro):**

- disabili gravissimi con **assistenza garantita da caregiver familiare inserito nel Progetto Individuale**: contributo mensile € 650,00;
- disabili gravissimi **che frequentano scuola e assistenza garantita da caregiver familiare inserito nel Progetto Individuale**: contributo mensile € 700,00;
- disabili gravissimi **di cui alla lettera g) e assistenza garantita da caregiver familiare inserito nel Progetto Individuale**: contributo mensile € 750,00;
- disabili gravissimi **con bisogni complessi di cui alle lettere a)** persone in condizione di coma, Stato Vegetativo (SV) oppure di Stato di Minima Coscienza, **b)** persone dipendenti da ventilazione meccanica assistita o non invasiva continuativa ed **i)** persona in condizione di dipendenza vitale **e assistenza garantita solo da caregiver familiare inserito nel Progetto Individuale**: contributo mensile € 900,00.

Relativamente al caregiver familiare, nel progetto individuale deve essere specificata:

- la sua presenza continuativa nell'arco della giornata (almeno 16 ore/die);
- le attività svolte nelle diverse aree/domini (motricità, stato di coscienza, nutrizione e respirazione);
- la sua capacità di assicurare l'assistenza diretta in modo adeguato, a seguito di specifico addestramento e periodica supervisione;

- disabili gravissimi con **assistenza garantita anche da personale d'assistenza regolarmente impiegato (da 10 ore/settimana)**: contributo mensile € 900,00;





**Fondazione  
Innocenta Zanetti e Angelo Cominelli  
Onlus**

- disabili gravissimi con **assistenza garantita anche da personale d'assistenza regolarmente impiegato (con contratto part-time con almeno 20 ore/settimana):** contributo mensile € 1.000,00;
- disabili gravissimi con **assistenza garantita anche da personale d'assistenza regolarmente impiegato (con contratto tempo pieno):** contributo mensile € 1.200,00;
- disabili gravissimi con **bisogni complessi in a), b), i) e assistenza garantita da caregiver familiare inserito nel Progetto Individuale e personale d'assistenza regolarmente impiegato (con contratto tempo pieno o due contratti part time):** contributo mensile € 1.300,00.

**L'erogazione del Buono è sospesa** in caso di permanenza della persona con disabilità fuori regione oltre 90 giorni annuali.

Il suddetto termine può essere derogato in caso di terapie specialistiche prolungate e programmate da effettuarsi fuori Regione purché certificate dallo specialista di branca che ne dichiara la necessità e la durata prevista. La deroga dei termini è autorizzata da Regione Lombardia previa valutazione del caso da parte della ATS territorialmente competente.

**In caso di trasferimento** della residenza della persona con disabilità, in altra regione, l'erogazione del Buono e dei Voucher viene interrotta.

### **ASSEGNO DI AUTONOMIA**

L'Assegno di autonomia è una quota aggiuntiva, fino ad un importo massimo di € 800,00, riconosciuta al beneficiario della Misura B1 che attiva una progettualità di vita indipendente per contribuire alle spese sostenute per il personale di assistenza regolarmente impiegato.

Relativamente alle nuove progettualità i destinatari sono:

- persone di norma maggiorenni;
- la cui disabilità (fisica, fisico/motoria e/o intellettiva) non sia determinata da naturale invecchiamento o da patologia connessa alla senilità;
- senza il supporto del caregiver familiare;



**Fondazione  
Innocenta Zanetti e Angelo Cominelli  
Onlus**

- con un assistente personale, autonomamente scelto e regolarmente impiegato anche se fornito da ente terzo (es. cooperativa) o da operatore professionale;
- ISEE sociosanitario fino a 30.000,00 euro

Il progetto individuale è sviluppato a seguito della valutazione multidimensionale integrata tra ASST e Ambito/Comune e prevede la rilevazione degli aspetti di vita della persona con disabilità che intende realizzare il proprio progetto di vita in autonomia.

L'importo, **fino ad un massimo di € 800,00**, deve essere concordato da ASST con l'Ambito e non deve comunque eccedere l'importo complessivo dei costi sostenuti per remunerare il personale di assistenza di cui sopra.

#### **VOUCHER SOCIOSANITARI- VOUCHER AUTISMO**

Ai beneficiari del buono mensile Misura B1, l'ASST della residenza dell'assistito, a seguito di valutazione multidimensionale e della stesura del Progetto Individuale, può proporre di riconoscere un voucher sociosanitario quale titolo d'acquisto, non in denaro, da utilizzare esclusivamente per prestazioni di assistenza sociosanitaria da parte di Erogatori Accreditati con l'ATS, come di seguito descritto:

#### **Voucher SOCIOSANITARIO**

Si tratta di un titolo d'acquisto, non in denaro, che può essere utilizzato esclusivamente per acquistare prestazioni di assistenza sociosanitaria da parte di Enti Erogatori accreditati.

#### **Tipologie di Voucher SOCIOSANITARIO**

- **Voucher sociosanitario a favore di persone adulte/anziane:**
  - **250,00 €** a cui corrispondono il n° interventi/ore (range7-12) forniti dalla figura professionale come indicati nel Progetto Individuale formulato dalla ASST;
  - **460,00 €** a cui corrispondono il n° interventi/ore (range13-18) forniti dalla figura professionale come indicati nel Progetto Individuale formulato dalla ASST.
- **Voucher sociosanitario a favore di minori:**



**Fondazione  
Innocenta Zanetti e Angelo Cominelli  
Onlus**

- **350,00 €** a cui corrispondono il n° interventi/ore (range 10-14) forniti dalla figura professionale come indicati nel Progetto Individuale formulato dalla ASST;
- **600,00 €** a cui corrispondono il n° interventi/ore (range 15-22) e forniti dalla figura professionale come indicati nel Progetto Individuale formulato dalla ASST.
- **Voucher sociosanitario ad alto profilo** a favore delle persone con disabilità gravissime che presentano bisogni di particolare intensità in quanto dipendenti da tecnologia assistiva:
  - ventilazione meccanica assistita o non invasiva continuativa (minimo 16 ore/die)  
e/o
  - alimentazione solo parenterale attraverso catetere venoso centrale  
e/o
  - situazioni di particolare gravità e di intensità, con necessità di assistenza continuativa e motivata e valutata dalla ASST

è possibile riconoscere un Voucher sociosanitario alto profilo mensile **fino a massimo di € 1.650.**

### **Voucher AUTISMO**

Si tratta di uno specifico titolo a favore delle persone con gravissima disabilità comportamentale dello spettro autistico ascritta al livello 3 della classificazione del DSM-5. (lettera G)

In caso di riconoscimento del voucher autismo (laddove la valutazione multidimensionale ne rilevi la necessità), la ASST potrà prevedere, nei limiti delle risorse assegnate, anche l'attivazione aggiuntiva del voucher sociosanitario minori o del voucher sociosanitario adulti/anziani in base all'età del beneficiario.

Nel dettaglio, sono previsti n. 5 livelli di voucher, differenziati per età, con la relativa indicazione del numero medio dei trattamenti settimanali.

Il voucher sociosanitario Autismo sostiene, in attuazione dall'artt. 25, 27 e 60 del DPCM 12 gennaio 2017 (LEA), la cura ed il trattamento individualizzato mediante l'impiego di metodi



**Fondazione  
Innocenta Zanetti e Angelo Cominelli  
Onlus**

basati sulle attuali evidenze scientifiche con particolare riferimento alle seguenti aree di intervento:

- riabilitativa e abilitativa;
- supporto e sostegno ai contesti di vita, compreso il domicilio;
- orientamento/supporto/formazione alla famiglia nella gestione del progetto individualizzato.

Il percorso relativo al Voucher Autismo segue le medesime modalità operative attivate dalle ASST per l'erogazione del voucher sociosanitario Misura B1.

## **COME ACCEDERE ALLA MISURA**

### **A chi rivolgersi:**

La domanda di accesso al beneficio, corredata di tutta la documentazione prevista dalla normativa di riferimento e riportata nel modello di domanda, va presentata presso gli uffici delle equipe territoriali dell' Azienda Socio Sanitarie Territoriali (ASST) Carlo Poma Mantova , che verifica il possesso dei requisiti richiesti e delle condizioni di **compatibilità** o **incompatibilità** e provvede alla valutazione multidimensionale dell'interessato ed alla predisposizione dei Progetti Individuali.

**Le domande di prosecuzione alla misura vanno presentate entro e non oltre al 31/03/2023**

**Le domande per il nuovo accesso alla misura possono essere presentate fino e non oltre al 31/10/2023**

L'ASST verifica entro 30 gg dalla presentazione della domanda, l'ammissibilità formale dell'istanza, procedendo, laddove necessario, alla richiesta di integrazioni. In assenza di perfezionamento della domanda, ovvero in ipotesi di mancato riscontro alla richiesta di integrazione documentale, l'istanza è da ritenere inammissibile.

L'ATS, accolte le domande validate dalle ASST, stabilisce in via definitiva l'ammissibilità alla misura e predispone l'elenco ordinato in base al valore ISEE e alla data di protocollazione della domanda, procedendo al riconoscimento del beneficio nel limite delle risorse disponibili.

Le informazioni sui criteri e sulle modalità di accesso alla Misura B1 possono essere chieste alla:



**Fondazione  
Innocenta Zanetti e Angelo Cominelli  
Onlus**

- ASST: riferimenti Area territoriale di ASST Mantova
- ATS: Responsabile Misura B1: S.C. Fragilità e Non Autosufficienza Dr. Salvatore Speciale  
- e-mail: [pipss.cronicita@ats-valpadana.it](mailto:pipss.cronicita@ats-valpadana.it) - tel: 0376 334547 – 0372 497569

**Elenco modulistica allegata:**

Domanda di Primo accesso

Domanda di prosecuzione

Dichiarazione modello 1

Comunicazione dati economici modello 2

Domanda accesso Voucher over soglia

Domanda Caregiver no Misura B1

Informativa per l'utenza

informativa Bonus Caregiver

**L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

La responsabilità del servizio è del Rappresentante Legale della Fondazione Innocenta Zanetti e Angelo Cominelli Onlus. La Fondazione garantisce che il personale preposto al servizio è in possesso dei requisiti di qualificazione professionale richiesti dalla legge; garantisce altresì che è applicato il D.Lgs. n°81/2008 e che l'Ente ha stipulato idonee polizze assicurative sia relative alla RCT che all'RCO

**MODALITA' DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

La fascia oraria di erogazione delle prestazioni programmate è dalle 8.00 alle 20.00 di tutti i giorni della settimana, con reperibilità telefonica del Coordinatore servizi territoriali.

È sempre disponibile il recapito telefonico della Fondazione chiamando il centralino allo 0376671110, inviando un fax allo 0376940895 scrivendo al seguendo indirizzo mail [amministrazione@fondazionezanetticominelli.it](mailto:amministrazione@fondazionezanetticominelli.it).



**Fondazione  
Innocenta Zanetti e Angelo Cominelli  
Onlus**

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento riportante nome, cognome, figura professionale dell'operatore

L'ATS sulla base dei criteri stabiliti da Regione Lombardia assicura: \* Il governo e il monitoraggio del budget per la Misura; \* Il controllo dell'appropriatezza sia sulla presa in carico che sulle prestazioni erogate.

### **RILASCIO DOCUMENTAZIONE**

Le cartelle sanitarie, PAI/PI e tutto quanto attiene all'utente viene conservato in copia presso gli Uffici della Fondazione in Via Garibaldi n. 67.

Nel termine di 7 giorni dalla richiesta manifestata in forma scritta sarà possibile ottenere copia della documentazione richiesta nel rispetto del vigente regolamento affisso in bacheca e disponibile sul sito web, per il fascicolo socio-sanitario è previsto un costo di € 50,00 a titolo di rimborso dei puri costi di copia.

### **L'AMMINISTRAZIONE**

L'Ente è amministrato da un Consiglio D'Amministrazione che svolge funzioni di indirizzo e gestione in carica per cinque anni a titolo gratuito:

è composto dai seguenti membri:

- Presidente: Dr. Alessandro Perdomini
- Vicepresidente: Quinto Santi
- Consiglieri: Bonazzi Francesca Goglione Marisa Bartoli Amelia

### **FIGURE APICALI**

#### **PRESIDENTE**

Dott. Alessandro Perdomini

#### **DIRETTORE-SEGRETARIO,**

dott. Adriano Robazzi,;

#### **MEDICO RESPONSABILE**

D.ssa Donatella Confalonieri incaricata dello svolgimento di tutte le mansioni di responsabile sanitario dell'Istituto nonché quelle mediche richieste dal corretto espletamento del servizio sostitutivo dei medici di base



**Fondazione  
Innocenta Zanetti e Angelo Cominelli  
Onlus**

## **VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E RELATIVI STRUMENTI DI INTERVENTO**

Obiettivo della Fondazione è quello di migliorare la qualità dei servizi ossia di renderli conformi alle aspettative degli utenti. A tal fine, annualmente, verrà proposto a Utenti, parenti e operatori, un questionario (allegato) che consentirà di esprimere le valutazioni sulla qualità del servizio e di fornire eventuali suggerimenti.

I risultati verranno elaborati e divulgati.

### **SISTEMA DI VALUTAZIONE QUESTIONARI QUALITA'**

Il questionario è anonimo; l'intervistato può rispondere o meno alle domande che gli sono poste.

I quesiti sono divisi in blocchi, ciascuno dei quali analizza, con varie domande, un particolare aspetto del problema oggetto di indagine

Le risposte che l'intervistato può fornire a ciascuna domanda sono di due tipi:

o formulare una percentuale o scegliere su una gamma di alternative proposte dal questionario stesso.

Alla consegna degli elaborati, i questionari vengono numerati così da potere analizzare, eventualmente, anche il parere complessivo del singolo intervistato.

Ogni blocco di risposte è analizzato singolarmente, dando a ciascuna serie di risposte un peso, da uno a cinque, in funzione della posizione della domanda nel questionario.

I dati ottenuti vengono successivamente esposti in grafici che sintetizzano ciascuno i risultati delle singole rilevazioni.

I dati ottenuti essendo raccolti in "excel" possono essere utilizzati per una molteplicità di riscontri.

## **FORME DI TUTELA**

### **AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO**

Per la tutela dei soggetti più fragili in ossequio ai recenti dettati normativi di Regione Lombardia sono a disposizione di Utenti e Familiari gli Uffici Amministrativi per orientare, supportare e ausiliare, nella predisposizione del necessario corredo atti, i potenziali interessati all'attivazione di misure a sostegno dei soggetti con limitazioni nella capacità di autodeterminarsi.



**Fondazione  
Innocenta Zanetti e Angelo Cominelli  
Onlus**

**UFFICIO OSPITI**

Presso la Fondazione è attivo un ufficio cui compete, oltre la funzione di informazione e accoglienza, anche quella di tutela ed accoglimento dei reclami.

Reclami e segnalazioni devono essere presentati all'Ufficio Amministrativo dell'Ente negli orari indicati dalla presente Carta dei Servizi all'indirizzo della Direzione Amministrativa incaricata dal CdA per la trattazione.

La funzione di tutela si espleta verso gli utenti tramite:

- L'accoglimento e la raccolta dei reclami contro gli atti o comportamenti che limitano o negano la fruibilità delle prestazioni dovute dall'Ente.
- La trasmissione degli atti alla Direzione per le decisioni in merito.
- La predisposizione delle procedure per l'individuazione e la risoluzione del reclamo e l'attivazione di tutte le iniziative atte alla risoluzione dei disservizi segnalati
- L'accoglienza e la raccolta di nuove idee e proposte, di segnalazioni, di esigenze e necessità urgenti degli ospiti.

**Modalità di presentazione dei reclami e suggerimenti**

I reclami o i suggerimenti scritti possono essere inviati in carta semplice per posta, posta elettronica, fax, e consegnati all'ufficio preposto.

I reclami dovranno essere presentati nei modi sopra indicati, di norma entro 15 gg. dal momento in cui l'interessato o un suo rappresentante abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti.

L'ufficio preposto nei 3 giorni lavorativi successivi, comunicherà ai responsabili di servizio interessati la notizia del reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente entro 10 gg. tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

A tutti i reclami e alle richieste di chiarimento presentate in modo formale e in forma scritta verrà data risposta scritta di norma entro 20 gg. dal ricevimento della segnalazione.

Qualora, invece la questione prospettata con il reclamo sia particolarmente complessa e di non immediata definizione, il termine sopraindicato può essere prorogato di altri 10 gg. e di tale circostanza verrà data notizia motivata al ricorrente.





**Fondazione  
Innocenta Zanetti e Angelo Cominelli  
Onlus**

## **MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI**

Il/la sottoscritto/a

\_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

n. telefono \_\_\_\_\_ in qualità di

Utente

\_\_\_\_\_ (grado di parentela) dell'Utente Sig./ra \_\_\_\_\_

**desidera evidenziare alla Direzione dell'Istituto (esprimere l'oggetto della segnalazione):**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**desidera comunicare, inoltre, alla Direzione che (esprimere eventuali suggerimenti):**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ai sensi della legge 675/96 autorizza l'Ente al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_



**Fondazione  
Innocenta Zanetti e Angelo Cominelli  
Onlus**

**ORGANISMO DI VIGILANZA ex 231/2001**

Le attività della Fondazione devono uniformarsi ai principi fissati nel Codice Etico e nell'esecuzione rispettare modelli organizzativi approvati. Tale documentazione è disponibile per la consultazione in bacheca e sul sito internet. Comportamenti che si ritenessero in violazione dovranno essere segnalati all'Organismo di Vigilanza, composto da:

Presidente Rag. Maria Rosa Nodari, Componente Biaggi Erminia Componente Caiola Margherita.

Le segnalazioni tramite qualsiasi mezzo potranno essere inoltrate direttamente, nella cassetta per le segnalazioni o tramite gli Uffici Amministrativi.

**RISK MANAGEMENT**

Dal 2013 la Fondazione Zanetti-Cominelli, in ottemperanza alla normativa regionale vigente ha iniziato un percorso di approccio al RM, inteso come disciplina che consenta, attraverso strumenti e metodi, di trattare in modo strutturato il problema della prevenzione e della gestione dei rischi aziendali partendo dall'individuazione degli eventi che possono causare conseguenze negative e/o pericolose.

Nel 2013 è stato istituito il gruppo di lavoro e definiti i rispettivi ruoli:

- Facilitatore : 1 medico ( dr.ssa Donatella Confalonieri)
- Leader/coordinatore : 1 caposala ( Graziano Cavagnini)
- Operatori : 1 OSS (Ilaria Memoli) , 1 infermiere professionale ( Elisabetta Daini), 1 fisioterapista (Fabio Benatti) 1 amministrativa (Elena Chiari)

Il personale indicato è a disposizione per accogliere tutte le segnalazioni in merito a problematiche di qualsiasi natura riscontrate che possono causare conseguenze negative e/o pericolose nei rapporti con la Fondazione.

**La tutela dei diritti riconosciuti**

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocatione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minore portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.



Fondazione  
Innocenta Zanetti e Angelo Cominelli  
Onlus

# Misura B1

## QUESTIONARIO

per la valutazione da parte di

**UTENTI E PARENTI**

della

**QUALITA' DELL'ASSISTENZA**

Si invitano i signori UTENTI/PARENTI a voler compilare il presente questionario al fine di migliorare il livello dell'assistenza erogata.

**Le risposte resteranno in ogni caso anonime.**



**Fondazione  
Innocenta Zanetti e Angelo Cominelli  
Onlus**

## **Questionario per la valutazione della qualità del servizio**

**Gentili Utenti/Parenti vi invitiamo a rispondere alle domande del nostro “questionario” per aiutarci a valutare l’indice di gradimento delle Unità d’offerta Territoriali (RSA aperta, sad, B1).**

Il questionario sarà compilato solo nelle parti d’interesse e dovrà essere consegnato in forma anonima in apposito contenitore sigillato proposto dall’ Operatore.

- |   |   |
|---|---|
| 1. Come valuta l’orario d’ ‘accesso al servizio?  | Ottimo<br>Buono<br>Sufficiente<br>Insufficiente |
| 2. Come considera il rapporto umano con il personale avviato (inteso come attenzione, premura, ascolto, comprensione, ecc..)? | Ottimo<br>Buono<br>Sufficiente<br>Insufficiente |
| 3. Come valuta la qualità delle cure igieniche garantite?   | Ottimo<br>Buono<br>Sufficiente<br>Insufficiente |
| 4. Come giudica gli orari delle attività previste per Intensità e distribuzione?  | Ottimo<br>Buono<br>Sufficiente<br>Insufficiente |



**Fondazione  
Innocenta Zanetti e Angelo Cominelli  
Onlus**

5. Come considera l'assistenza tutelare fornita agli ospiti?

Ottimo  
Buono  
Sufficiente  
Insufficiente

6. Come valuta la chiarezza e la semplicità del linguaggio degli operatori?

Ottimo  
Buono  
Sufficiente  
Insufficiente

7. Come considera l'apporto del Care manager?

Ottimo  
Buono  
Sufficiente  
Insufficiente

8. Come valuta gli interventi delle altre figure?

Ottimo  
Buono  
Sufficiente  
Insufficiente

9. Se dovesse fornire una valutazione complessiva, come valuta il servizio offerto dalla Fondazione ?

Ottimo  
Buono  
Sufficiente  
Insufficiente



**Fondazione  
Innocenta Zanetti e Angelo Cominelli  
Onlus**

***SUGGERIMENTI, PROPOSTE, CRITICHE, ASPETTI NON FUNZIONALI***

---

---

---

---

---

---

---

---