

CARTA DEI SERVIZI

Parte Generale

(Valida per tutte le Unità d'Offerta)

AVVERTENZA IMPORTANTE

La presente Carta dei Servizi contiene le informazioni generali, comuni a tutte le Unità d'Offerta.

Per le informazioni riguardanti le singole UdO è necessario fare riferimento alla Carta dei Servizi specifica, che costituisce parte integrante della presente.

Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi (CdS) costituisce, in primo luogo, un importante strumento di informazione completa finalizzata ad orientare le persone alla fruizione dei servizi erogati dalla Fondazione.

Gli obiettivi della Carta dei Servizi sono i seguenti:

- Informare i cittadini sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e le tariffe vigenti;
- impegnare il servizio a garantire l'erogazione di prestazioni a specifici livelli di qualità dichiarati nella Carta;
- regolamentare i rapporti tra Fondazione e Ospiti/Utenti/Familiari individuando i reciproci diritti e doveri;

Data la complessità della Fondazione, la Carta dei Servizi si compone di due sezioni:

- una **Parte Generale**, comune a tutte le Unità d'Offerta dove viene presentata la Fondazione nel suo complesso e vengono dettagliati alcuni processi comuni;
- una **Parte Specifica**, distinta per singole Unità d'Offerta, dove vengono specificati i processi tipici del servizio trattato

All'interno della Carta si trovano anche le informazioni necessarie per esprimere suggerimenti, reclami o apprezzamenti e le modalità di valutazione annuale della qualità percepita del servizio. Questa componente consente alla Fondazione di ascoltare la propria utenza e le famiglie per meglio interagire e cercare di migliorare continuamente i propri servizi e prestazioni.

L'adozione della Carta dei Servizi rappresenta quindi per la Fondazione il primo strumento per l'avvio di un rapporto diretto e trasparente con la propria utenza e le loro famiglie, basato sulla definizione chiara di funzioni e responsabilità reciproche.

San Bassano, 28 ottobre 2025

*Il Direttore Generale della Fondazione
Dott. Marco Milesi*

Sommario

Presentazione della Carta dei Servizi	2
Storia della Fondazione	5
Principi Generali della Fondazione	5
Filosofia di Accoglienza e Cura	6
La Struttura Organizzativa	6
La struttura organizzativa della Fondazione è così costituita:	6
Il Consiglio di Amministrazione	6
La Direzione Generale	6
La Direzione Sanitaria	7
Comitato Etico	7
Centro Studi e Servizio Qualità	7
Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P.	7
Uffici Amministrativi	8
Servizio di Assistenza Sociale	8
Servizio di Psicologia Clinica	8
Servizio di Fisioterapia	8
Servizio di Animazione	8
Assistenza Spirituale	8
Servizi Alberghieri	8
Servizi Generali	9
Volontariato	9
La Politica della Qualità	9
Il Sistema Qualità	9
L'offerta dei Servizi	11
AREA ANZIANI	11
Residenza Sanitario Assistenziale (RSA)	11
AREA DISABILITA'	12
Residenza Sanitaria per persone Disabili	12
AREA PSICHIATRICA	12
Comunità Riabilitative Psichiatriche: CRM e CPM	12
Centro Diurno Psichiatrico	12
AREA RIABILITAZIONE e AMBULATORIO SPECIALISTICO	12
Reparti di Cure Intermedie	12
Ambulatorio convenzionato di Fisioterapia	13
AREA SERVIZI TERRITORIALI	13
Cure domiciliari – SAD - RSA Aperta	13
Applicazione di Norme	14
Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (T.U. 81/2008):	14

D.Lgs 231/01:.....	14
Trattamento dei dati personali (D.Lgs 196/03 e Reg. UE 2016/679):.....	14
Il Consenso Informato	15
Divieto di fumo	15
D.L. 155/1997	15
Rilevazione dei disservizi	15
Modalità per l'esercizio dei diritti del cittadino	15
L'Amministratore di sostegno.....	15
Rette applicate e Deposito Cauzionale	16
Dichiarazione annuale di pagamento della retta ai fini fiscali.....	16
Beni ed indumenti personali	16
Rilevazione della soddisfazione di Utenti e Caregiver.....	17
Accesso o rilascio di copia di documentazione socio-sanitaria	17
Ulteriori informazioni utili	17
Dove siamo.....	18
Sede principale.....	18
Sede di Pizzighettone.....	19
Raggiungibilità dell'Unità d'Offerta con mezzi di trasporto	19

Storia della Fondazione

L'Istituto Vismara - De Petri, fondato nel 1884 dall'allora Parroco di San Bassano Mons. Carlo Vismara, fu eretto in Ente Morale con Regio Decreto del 10 ottobre 1904. Il fondatore lo chiamò "Ospizio di San Carlo".

Un importante cambiamento è avvenuto nell'anno 2000, quando il Consiglio di Amministrazione ha deliberato la de-publicizzazione dell'Ente che si è così trasformato da IPAB in Fondazione onlus.

Infine, il 1° aprile 2022 è stata perfezionata la fusione per incorporazione della Fondazione Luigi Mazza di Pizzighettone con il Vismara. In tal modo l'offerta dei servizi si è arricchita di 15 posti di CDI accreditati e contrattualizzati e di ulteriori 96 posti di RSA collocati presso la sede di Pizzighettone.

Fin dall'inizio la Fondazione si è sempre proposta come un vero e proprio "luogo di cura"; questa specifica peculiarità si è ulteriormente sviluppata con il potenziamento delle prestazioni medico-sanitarie e riabilitative, con l'acquisizione di moderne strumentazioni, con l'introduzione delle attività terapeutico animative e, in tempi più recenti, con l'attivazione di servizi territoriali e diagnostico-ambulatoriali per la cittadinanza.

Principi Generali della Fondazione

In linea con i principi enunciati e richiesti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, la Fondazione Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri Onlus nel perseguire le proprie finalità si impegna a garantire:

Eguaglianza

La Fondazione si ispira al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e si impegna a garantire che tutte le prestazioni vengano erogate senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità

La Fondazione si impegna ad offrire servizi in maniera imparziale, attraverso il comportamento degli operatori improntato a criteri di equità, obiettività ed equilibrio.

Continuità

La Fondazione è attenta a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti.

Partecipazione

La Fondazione si impegna a facilitare e incoraggiare la partecipazione dell'utente al servizio erogato; a garantirgli pieno diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e ad accogliere e valutare le eventuali osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Efficienza ed efficacia

La Fondazione si impegna a lavorare in un'ottica di miglioramento continuo e operare scelte tese alla soddisfazione dei bisogni di salute e cura e cura degli utenti. Tutti gli interventi della Fondazione sono orientati a garantire il massimo benessere possibile dei cittadini che accedono alla struttura, ad assicurare condizioni di sicurezza e di igiene ed una permanenza confortevole per gli utenti, i visitatori e il personale.

Accoglienza

La Fondazione è attenta a costruire fin dall'inizio una conoscenza ed una relazione positiva con la propria utenza, a creare un clima di vicendevole fiducia in un ambiente familiare e accogliente sia dal punto di vista strutturale sia attraverso l'ascolto e la condivisione.

Responsabilità

La Fondazione si impegna a garantire un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio e in merito ai diritti e alle opportunità di cui godono gli utenti; ad assicurare la tutela della privacy degli utenti secondo la normativa vigente; a favorire, mediante la formazione continua, il consolidamento e l'aggiornamento delle conoscenze e delle competenze del proprio personale.

Etica

Il lavoro nella nostra Fondazione si fonda sull'etica cristiana, ovvero sulla convinzione che occorre recuperare la trascendenza della persona perché gli uomini continuino a considerare preziosa ogni esistenza.

Filosofia di Accoglienza e Cura

Pur in una continua attenzione ai processi e agli ammodernamenti scientifici e tecnologici, la Fondazione ha sempre privilegiato la dimensione umana dei rapporti tra operatori ed utenti e la serenità dell'ambiente di lavoro, nella consapevolezza che operatori ben motivati sono la necessaria premessa per il mantenimento di un contesto basato sull'accoglienza, su relazioni umane calde e sincere e su un'assistenza professionalmente elevata.

Proprio per questo, l'obiettivo prioritario che la Fondazione si è data, soprattutto per i servizi residenziali, è divenire «CASA» per i residenti.

Tale obiettivo viene perseguito attraverso un'attenta personalizzazione che tiene conto non solo dei bisogni di cura e di assistenza, ma anche dei desideri delle persone, nella costante ricerca di un efficace equilibrio fra le preferenze di vita del singolo ed il ritmo collettivo della comunità, che non viene fissato in norme rigide, ma matura in un costante aggiustamento reciproco con l'obiettivo di "prendersi cura" nei termini di una relazione fra tre soggetti: la persona residente, la sua famiglia, gli operatori, tutti corresponsabili dell'efficacia dell'assistenza, pur con ruoli diversi. Significa aprirsi a una prospettiva di "gestione partecipata" che considera le persone residenti e le loro famiglie come importanti interlocutori.

La Struttura Organizzativa

La struttura organizzativa della Fondazione è così costituita:

Il Consiglio di Amministrazione

È formato dal Presidente e da quattro Consiglieri. È l'organo politico della Fondazione, che deve definire gli obiettivi e i programmi da attuare e verificare la corrispondenza dei risultati dell'attività di gestione con gli indirizzi impartiti ai dirigenti.

La Direzione Generale

La Direzione Generale ha la responsabilità di attuare i piani e i programmi definiti dal Consiglio di Amministrazione, utilizzando le opportune risorse umane e finanziarie, di attribuire incarichi e responsabilità di specifici progetti, di realizzare un costante controllo gestionale e di verificare e valutare i risultati raggiunti. Ha il compito di coordinare gli uffici amministrativi nella loro funzione di supporto alle attività sanitarie e assistenziali garantendo che ai reparti ed ai professionisti giunga tutto quanto necessario per assicurare un servizio di qualità. Sovrintende, attraverso i propri collaboratori, alla gestione del personale, alle procedure di acquisto e distribuzione dei beni necessari, alla gestione patrimoniale ed alla regolare tenuta della contabilità.

Previo appuntamento, il Direttore Generale riceve le persone che ne facciano richiesta.

La Direzione Sanitaria

In stretta collaborazione con la Direzione Generale, la Direzione Sanitaria ha il compito di sovrintendere alle aree operative dell'Ente – geriatrica, riabilitativa, psichiatrica e dei servizi territoriali – con lo scopo di garantire il corretto funzionamento delle residenze e dei servizi, mantenendo alta la qualità delle prestazioni.

È responsabile della costante supervisione della conformità del servizio ai requisiti e alle indicazioni fornite dalle normative di riferimento, della verifica e valutazione dei risultati raggiunti, della appropriatezza delle prestazioni erogate e del rispetto delle vigenti normative igienico sanitarie.

Previo appuntamento il Direttore Sanitario riceve le persone che ne facciano richiesta.

Comitato Etico

È un organismo, voluto e costituito insieme alle Fondazioni Preyer di Casalmorano, Germani di Cingia de' Botti e SS. Redentore di Castelverde, cui, più di recente, si sono aggiunte la Fondazione Brunenghi di Castelleone e La Pace di Cremona; è composto da un esperto di bioetica, da due teologi, da medici delle strutture aderenti, da un infermiere, da un avvocato e da uno psicologo, con l'obiettivo di offrire un aiuto per affrontare coerentemente con i principi a cui fa riferimento la Fondazione, le molteplici situazioni di natura bioetica che si presentano nella cura della persona.

Centro Studi e Servizio Qualità

La Fondazione ha sempre attribuito particolare attenzione alla formazione permanente del proprio personale. Per consolidare questa importante attività, a partire dal 2003 è stato istituito il Centro Studi che promuove ed organizza: studi, ricerche, indagini, promozione culturale ed iniziative editoriali, seminari di formazione e corsi di perfezionamento, conferenze, convegni, scambi culturali con altre istituzioni similari, educazione sanitaria e promozione della salute. Il Centro Studi certificato UNI-EN ISO 9001:2015, è provider accreditato ECM-CPD (Formazione Continua in Medicina) per la Regione Lombardia.

Il Servizio Qualità ha la responsabilità di verificare la corretta definizione e applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità dei servizi della Fondazione e di proporre e sviluppare azioni di miglioramento continuo.

Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P.

L'Ufficio Relazioni col Pubblico è il primo contatto tra la Fondazione e i potenziali utenti. Ha un ruolo importante nella gestione delle informazioni, nella fase di accoglienza e nel corso della permanenza. È l'interfaccia della Fondazione in tutti i successivi contatti con i residenti e le famiglie.

Previo appuntamento, l'Ufficio URP è disponibile per effettuare delle visite guidate alle UdO della Fondazione.

Presso la sede di San Bassano l'Ufficio è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30; al pomeriggio e al sabato mattina su appuntamento.

I recapiti sono i seguenti:

Tel. 0374/373178 oppure 0374/373165; e-mail: urp@istitutovismara.it

Presso la sede di Pizzighettone, dal lunedì al venerdì è aperto, dalle 9 alle 16 un Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Telefono 0372/745065 oppure 0372/743009; e-mail: urp@fondazionemazza.it

Uffici Amministrativi

Gli Uffici Amministrativi sono composti da: Ufficio Personale, Ufficio Ragioneria, Ufficio Economato, Ufficio Segreteria e Protocollo. Forniscono un indispensabile supporto per il funzionamento delle Unità di Offerta della Fondazione, occupandosi di gestione delle risorse umane, di approvvigionamento di beni e servizi e della gestione contabile e amministrativa dell'Ente.

L'Ufficio di Segreteria e Protocollo ha, tra le sue funzioni, anche quella della fatturazione delle rette e delle prestazioni. L'Ufficio è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.00.

Servizio di Assistenza Sociale

Il Servizio di Assistenza Sociale, composto da due Assistenti Sociali, svolge una preziosa funzione di Segretariato Sociale e raccordo con i servizi sanitari e sociali territoriali. Si occupa, in particolare di organizzare e supervisionare i servizi di Assistenza domiciliare (SAD e RSA Aperta), collabora, inoltre, con lo staff delle Cure Intermedie per le dimissioni protette.

Servizio di Psicologia Clinica

Il servizio, attivo dal 1995, oltre ad occuparsi delle attività proprie del servizio (psicoterapia, testistica, psicodiagnostica ecc.), è impegnato nella supervisione, sostegno e formazione delle equipe di lavoro.

Servizio di Fisioterapia

Questo servizio offre prestazioni fisioterapiche e terapie fisiche ad utenti interni ed esterni, utilizzando tecniche e strumenti specializzati. Si occupa, inoltre, della valutazione, gestione, distribuzione e personalizzazione degli ausili fisioterapici, posturali e antidecubito.

Servizio di Animazione

Il servizio di animazione riveste una grande importanza nella vita dei residenti. Si occupa di migliorare la qualità del tempo, mantenendo e stimolando nuovi interessi, preservando la funzionalità e valorizzando le risorse individuali, in modo che le persone possano vivere in modo piacevole e significativo il soggiorno in Istituto. Il servizio effettua animazione di reparto, animazione dei "grandi eventi", oltre ad interventi più specifici di tipo terapeutico, quali musicoterapia, arte-terapie, ecc.

Assistenza Spirituale

Il servizio religioso cattolico garantisce l'assistenza spirituale, la celebrazione quotidiana della S. Messa e di tutte le funzioni liturgiche. In occasione di festività importanti le funzioni liturgiche si svolgono anche nei singoli reparti. Le persone aderenti ad altre convinzioni religiose possono professare liberamente il proprio credo.

Servizi Alberghieri

Tutti i servizi alberghieri (cucina, lavanderia-stireria e guardaroba, pulizie) sono garantiti da personale dipendente della Fondazione.

Cucina

È un servizio fondamentale per la qualità di vita delle persone residenti in quanto provvede direttamente al confezionamento ed alla distribuzione di oltre 1000 pasti al giorno, comprendendo anche il servizio pasti per la sede staccata di Pizzighettone.

La cucina centrale predispone il menù stagionale e la preparazione di diete speciali e di pasti specifici per persone affette da disturbi deglutitori.

La Fondazione ha elaborato il manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) e attivato il sistema

di controllo di qualità della catena alimentare HACCP. Il personale è formato sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Lavanderia-stireria e guardaroba

Il servizio si occupa del lavaggio degli indumenti personali dei residenti della Fondazione Vismara, utilizzando cicli di lavaggio appropriati per garantire al contempo la massima qualità igienica e l'integrità dei capi lavati. Il lavaggio e la stiratura della biancheria piana (lenzuola, coperte, tovaglie ecc.) è affidato ad una ditta esterna, così come il lavaggio degli indumenti personali degli ospiti della sede di Pizzighettone.

Nei reparti è presente una guardarobiera che cura la personalizzazione del vestiario delle persone residenti mediante etichettatura interna e provvede alla gestione degli indumenti. Nel caso di capi personali di particolare pregio o valore affettivo, si consiglia, tuttavia, di provvedere in proprio al lavaggio.

Salvo ulteriori specifiche contenute nelle Carte dei Servizi specifiche, il servizio di lavaggio degli indumenti per gli Utenti interni è compreso nella retta.

Pulizie

Il servizio si occupa delle pulizie ordinarie e straordinarie dei locali della Fondazione. È dotato di tutte le attrezzature atte a garantire una corretta sanificazione. Presso i reparti sono inoltre presenti addetti che si occupano della pulizia e dell'igiene degli ambienti dei nuclei.

Servizi Generali

La Fondazione mette inoltre a disposizione i seguenti servizi generali:

Manutenzioni

Il servizio garantisce il controllo e l'efficienza degli impianti tecnologici di tutte le sedi della Fondazione. Si occupa della manutenzione di tutti gli edifici, degli ambienti comuni e delle stanze degli Ospiti e della cura degli spazi verdi

Portineria e Centralino

Il servizio portineria e centralino della Fondazione Vismara presso San Bassano garantisce l'accoglienza ai visitatori tutto l'anno dalle 6.30 alle 21.00.

I contatti telefonici passano attraverso un centralino che smista le telefonate automaticamente.

Volontariato

La Fondazione promuove il Volontariato attraverso convenzioni con Associazioni locali. Le attività di volontariato svolte sono in appoggio al Servizio Animazione.

La Politica della Qualità

Il Sistema Qualità

Il Sistema Qualità, attivato nella sua interezza a partire dal gennaio del 2001, è finalizzato al controllo costante del sistema di erogazione dei servizi della Fondazione (utenza, personale, prestazioni e risultati).

Proprio per consentire quella cura, attenzione e assiduità nel perseguire un continuo progresso nella qualità dai servizi della Fondazione, il Sistema Qualità è costituito da un articolato insieme di strumenti per il monitoraggio dei diversi aspetti di qualità tra cui:

- **Report analitici** che rilevano la situazione e gli andamenti nel tempo su puntuali aspetti definiti dalle Direzioni (Generale e Sanitaria)
- **Analisi dei dati relativi al grado di soddisfazione dei Familiari e Utenti/Ospiti** annualmente rilevata
- **Analisi dei dati che emergono dalla rilevazione del benessere organizzativo dei dipendenti**, annualmente rilevata
- **Analisi dei disservizi/reclami/encomi** raccolti dall'URP

Le informazioni ottenute dagli strumenti citati consentono di definire progetti di miglioramento della qualità che vengono sviluppati nel corso dell'anno da specifici gruppi di progetto e verificati mediante indicatori che consentono di esaminare i risultati raggiunti e valutare gli effetti dei cambiamenti.

Particolare attenzione viene costantemente posta alla Qualità di vita delle persone ospiti, a tale scopo la Fondazione si è dotata di uno strumento innovativo volto a valutare la percezione del benessere personale degli utenti (Scala S. Omobono).

Per quanto concerne la Fondazione nel suo complesso si garantisce una particolare e costante attenzione ai seguenti fattori di qualità:

a) Progetti Individualizzati di cura e assistenza

Tutti gli interventi di cura sono realizzati a partire da un Progetto individualizzato redatto in equipe, alla ricerca delle risposte più adeguate alla situazione e ai bisogni di ciascuna singola persona, al fine di garantire la personalizzazione degli interventi, delle prestazioni e delle cure del personale. La condivisione del progetto con l'Utente e o la Famiglia costituisce un importante ulteriore elemento di qualità.

b) Lavoro in equipe multidisciplinare

Le eterogenee figure professionali facenti parte delle equipe delle unità d'offerta sono chiamate ad operare in modo integrato e coordinato, valorizzando le diverse competenze e saperi, per garantire una visione ampia e differenziata e risposte a tutto campo ai nostri utenti.

c) Formazione permanente

La Fondazione, con l'attivazione del proprio Centro Studi e l'attuazione del Piano Formativo Annuale, conferisce un valore ed un'efficacia particolari alla promozione di attività di ricerca, aggiornamento e formazione del personale, allo scopo di mantenere costantemente elevati i livelli di conoscenze, competenze, abilità e comportamenti, in linea con la filosofia delle cure e dell'accoglienza della Fondazione.

d) Sicurezza

La Fondazione è particolarmente attenta a garantire la sicurezza dei residenti e dei lavoratori. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni di legge in materia.

Tutto il personale è informato sui rischi a cui è sottoposto e formato sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

e) Attenzione all'ambiente

La Fondazione è sensibile ed attenta alla tutela ambientale e si è dotata di un impianto di cogenerazione per la produzione di acqua calda sanitaria ed energia elettrica. Nel 2025 si completerà il passaggio alla produzione di energia elettrica attraverso impianto fotovoltaico.

L'offerta dei Servizi

La struttura organizzativa della Fondazione concorre alla erogazione di una pluralità di Servizi, in regime di autorizzazione/accreditamento, contrattualizzazione di tipo sanitario o socio-sanitario, a seconda della UdO considerata.

Segue una breve descrizione delle Unità d'Offerta gestite.

Per la descrizione in dettaglio dei servizi e delle prestazioni fornite, delle modalità di erogazione, delle rette applicate e dei servizi compresi/esclusi si rimanda alla Carta dei Servizi delle singole Unità di Offerta e al prospetto relativo a "Rette e costi aggiuntivi" pubblicato sul sito della Fondazione nella sezione "Trasparenza".

AREA ANZIANI

Residenza Sanitario Assistenziale (RSA)

La Residenza Sanitario Assistenziale (RSA) è una unità d'offerta residenziale che offre cura e assistenza all'anziano non autosufficiente. È determinante in presenza di importanti e plurime patologie funzionali e cronico degenerative che necessitano contemporaneamente di un'intensa cura clinico-sanitaria e di un intervento assistenziale di tipo continuativo non erogabili al domicilio.

Sono attive due RSA:

- SEDE DI SAN BASSANO: la RSA è dotata di nr. 267 pl. di cui nr.243 in regime convenzionato e 24 in regime privato (solvente). All'interno è presente un Nucleo Alzheimer di nr.31 pl. che accoglie persone affette da demenza associata a disturbi del comportamento. La degenza nel nucleo permane fin tanto che sono presenti tali disturbi, in seguito viene proposta la dimissione al domicilio o in altri reparti della Fondazione o in altra RSA.
- SEDE DI Pizzighettone: la RSA è dotata di nr. 96 pl. tutti in regime convenzionato

E' prevista una retta a carico dell'Utenza differenziata per tipologia di pl (convenzionato o solvente).

Centro Diurno Integrato (CDI)

Il CDI si rivolge ad anziani non autosufficienti o a rischio di perdita dell'autonomia, che risultano di difficile gestione al domicilio da parte dei propri familiari o che, vivendo soli, hanno problemi di gestione della loro vita quotidiana piuttosto che problemi di solitudine o abbandono. Offre, in regime semiresidenziale diurno servizi assistenziali, sanitari e riabilitativi, definiti sulla base del progetto di inserimento concordato con familiari e utenti.

Presso la Fondazione sono attivi due CDI:

- CDI Pampuri: collocato a San Bassano, può accogliere 29 anziani, (di cui 15 in regime convenzionato e 14 in regime privato/solvente);
- CDI Placida Mazza: collocato a Pizzighettone, che può accogliere 15 anziani, tutti in regime convenzionato;

E' prevista una retta a carico dell'Utenza, differenziata per tipologia (convenzionato o solvente).

AREA DISABILITA'

Residenza Sanitaria per persone Disabili

La RSD è una Residenza Sanitaria per persone Disabili che ospita persone di età compresa fra i 18 e i 65 anni, non assistibili a domicilio, portatrici di disabilità fisica, psichica, sensoriale, dipendente da qualsiasi causa. Nei Nuclei residenziali RSD vengono garantite prestazioni integrate di tipo sanitario, riabilitativo, di mantenimento, psicoeducativo e di supporto socio assistenziale, in relazione alle caratteristiche ed ai bisogni individuali.

La Fondazione dispone di 5 nuclei RSD per complessivi nr.90 posti letto tutti convenzionati con la Regione Lombardia. I diversi Nuclei sono organizzati al fine di ospitare al loro interno pazienti affetti da diverse patologie e disabilità il più possibile omogenee tra loro per meglio organizzare la cura e l'assistenza.

E' prevista una retta a carico dell'Utenza.

AREA PSICHIATRICA

Comunità Riabilitative Psichiatriche: CRM e CPM

Preso la sede di San Bassano sono attive due Comunità Riabilitative Psichiatriche - Comunità Riabilitativa a Media protezione (C.R.M.) e Comunità Protette a Media assistenza (C.P.M.), con 10 posti letto ciascuna, tutti in regime convenzionato. Le Comunità accolgono in regime residenziale persone con profondo disagio psichico e difficili relazioni sociali, in carico ai Servizi Psichiatrici territoriali (CPS), in un percorso riabilitativo personalizzato la cui durata è stabilita dalla normativa specifica.

Non è prevista retta a carico dell'Utenza.

Centro Diurno Psichiatrico

Il Centro Diurno Psichiatrico è una Struttura Sanitaria presso la quale vengono effettuati in regime semi-residenziale e comunitario programmi terapeutico riabilitativi e attività di risocializzazione volte al recupero e allo sviluppo delle abilità sociali e relazionali. Si rivolge a persone con disagio psichico in carico al C.P.S. inviati su richiesta dello psichiatra curante. Il CDP della fondazione dispone di 15 posti (di cui 10 contrattualizzati con Regione Lombardia) ed è collocato in Via Castel Manfredo n. 55, sempre nel Comune di San Bassano, poco distante dalla sede della Fondazione.

Le attività terapeutico-riabilitative vengono svolte da operatori qualificati della Fondazione che seguono un Progetto Terapeutico Riabilitativo (PTR) elaborato dall'equipe sulla base del Piano di Trattamento Individuale (PTI) predisposto dal Servizio Psichiatrico inviante.

Non è prevista retta a carico dell'Utenza.

AREA RIABILITAZIONE e SPECIALISTICA

Reperti di Cure Intermedie

Le **Cure Intermedie** costituiscono, nella rete socio-sanitaria, una tipologia di degenza che, con tempistiche definite, è in grado di prendere in carico, assistere e riabilitare l'utente fragile e portatore di bisogni complessi in ambito assistenziale, clinico e riabilitativo.

Possono accogliere pazienti direttamente dal domicilio, dall'ospedale o da tutti i nodi della rete, di norma nella fase di stabilizzazione, a seguito di un evento acuto o di una riacutizzazione di una patologia precedente allo scopo di assistere il paziente per completare il percorso di cura, portandolo alle migliori condizioni di salute e benessere possibili, al fine di reinserirlo nel

proprio contesto di vita o di accompagnarlo nella risposta più appropriata al suo bisogno. Presso i nuclei S. Francesco – S. Carlo è possibile ricevere specifici interventi assistenziali, clinici e riabilitativi finalizzati alla stabilizzazione clinica e/o al recupero funzionale delle persone degenti.

Sono a disposizione nr. 40 pl a totale carico del Sistema Sanitario Regionale (senza pagamento di retta), e nr. 7 pl in regime di solvenza (con a carico del degente).

Ambulatorio convenzionato di Fisioterapia

Il servizio di terapie fisiche e riabilitazione fisiiatrica e neurologica offre prestazioni riabilitative fisiatriche e neurologiche, attraverso diverse tipologie di accreditamento:

- Accreditamento sanitario (convenzionato o in forma privata)
- Accreditamento socio-sanitario (RIA)

L'ambulatorio mette a disposizione sia terapie fisiche che manuali.

Per il dettaglio si prega di fare riferimento alla Carta dei Servizi specifica.

Ambulatorio Specialistico

La Fondazione gestisce in accreditamento sanitario un Ambulatorio specialistico.

L'utenza esterna può accedere a servizi ambulatoriali di medicina specialistica, diagnostica (radiologia ed ecografia).

Sono attivi i seguenti ambulatori (in regime privatistico):

- Chirurgica
- Fisiatria
- Geriatria
- Neurologica
- Psichiatria
- Psicologica
- Urologica

Negli ambulatori sono disponibili apparecchiature diagnostiche per l'effettuazione di indagini strumentali quali:

- RADIOGRAFIE
- ECOGRAFIA
- ECOCOLORDOPPLER

AREA SERVIZI TERRITORIALI

Cure domiciliari – SAD - RSA Aperta

Negli ultimi anni la Fondazione ha sviluppato la sua offerta anche sul versante dei servizi territoriali attraverso una pluralità di forme.

Dal 2014 ha aderito alla sperimentazione, promossa da Regione Lombardia, **“RSA Aperta”**, un servizio innovativo, destinato a persone con demenza certificata o ultra settantacinquenni non autosufficienti (invalidità 100% riconosciuta). Referenti per i servizi territoriali sono le Assistenti Sociali della Fondazione. La fondazione offre anche un servizio di dimissioni protette.

In collaborazione con i Comune di San Bassano e altri comuni limitrofi, svolge un servizio di ambulatorio infermieristico, dal 2019 è stata inserita nell'albo dei soggetti erogatori di Servizi Domiciliari (**SAD**) dell'Azienda Sociale Cremonese.

Infine, da luglio 2022, eroga il servizio di **Cure Domiciliari** nei seguenti distretti:

- ATS di Brescia – ASST Spedali Civili Di Brescia – Distretto Brescia
- ATS di Brescia – ASST Franciacorta – Distretto Bassa Occidentale
- ATS Val Padana – ASST Cremona – Distretto Cremonese
- ATS Val Padana – ASST Crema – Distretto Cremasco
- ATS Città Metropolitana di Milano - ASST di Lodi – Distretto Basso Lodigiano

Applicazione di Norme

La Fondazione applica in specifico la seguente normativa:

Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (T.U. 81/2008)

L'Istituto ha ottemperato a tutti gli adempimenti previsti dal T.U. 81/2008 circa la sicurezza degli ospiti e dei dipendenti, ha formalizzato il documento di valutazione dei rischi (D.V.R.) in cui sono analizzati i rischi ambientali della Struttura e le soluzioni ritenute più idonee al loro superamento.

Ha inoltre predisposto idoneo piano di emergenza in caso di incendio con le relative diversificazioni riferite ai vari reparti ed ha formato gli operatori per un eventuale loro intervento.

D.Lgs 231/01

la Fondazione ha adottato, ai sensi del D.Lgs 231/2001 il Codice Etico ed il Modello Organizzativo. Il Codice Etico rappresenta la carta dei valori che ispirano le scelte strategiche e l'operatività quotidiana dei servizi. Alla coerenza con tali valori sono chiamati tutti coloro che, a vario titolo, operano all'interno dei servizi e i soggetti che interagiscono con la Fondazione. Ha nominato un Organismo di Vigilanza monocratico esterno, deputato alla vigilanza in ordine all'efficacia e alla efficiente applicazione del Modello Organizzativo e del Codice Etico in vigore.

Trattamento dei dati personali (D.Lgs 196/03 e Reg. UE 2016/679)

La struttura rispetta i principi in materia di trattamento di dati personali.

Viene richiesto all'assistito il consenso al trattamento dei propri dati personali particolari (sensibili) ai sensi art. 9 del Regolamento UE 679/16, limitatamente alle finalità della Struttura (erogazione prestazioni sanitarie e socio-sanitarie).

Tutti gli operatori e il personale sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'assistito, fornendole le informazioni unicamente al diretto interessato, al soggetto che esercita la protezione giuridica (amministratore di sostegno, tutore, curatore) e in caso di espresso consenso dell'interessato, ai familiari o ad altre persone da lui designate nei limiti previsti dalla normativa europea, nazionale e regionale.

Il trattamento dei dati avviene mediante l'adozione di misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio (art. 32 del Regolamento UE 679/16).

Il Titolare del Trattamento dei dati ai sensi art. 4 comma 7 e art 24 del Regolamento UE 679/16 è la Fondazione "Istituto Carlo Vismara – Giovanni De Petri" ONLUS.

Il Responsabile del Trattamento dei dati ai sensi art. 4 comma 8 e art. 28 comma 1 del Regolamento UE 679/16 è il Vice Direttore Generale, dott. Marco Milesi.

Il Responsabile della Protezione dei Dati ai sensi articoli 37-38 e 39 del Regolamento UE 679/16 è l'avv. Papa Abdoulaye Mbodj.

Al momento dell'ingresso viene richiesto alla persona interessata o a chi civilmente responsabile, il consenso all'utilizzo dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali

dell'Istituto. Viene, contestualmente, segnalata ai familiari di persone con decadimento cognitivo la necessità di promuovere tutte le azioni necessarie a definire un amministratore di sostegno per il proprio congiunto.

Il Consenso Informato

L'art. 32 della Costituzione italiana sancisce che nessuno può essere obbligato ad un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge, in sintonia con il principio fondamentale della inviolabilità della libertà personale.

Qualunque trattamento sanitario necessita quindi del preventivo consenso dell'assistito.

Il consenso informato inteso quale consapevole espressione dell'interessato, secondo la normativa deve essere "personale", "preventivo ed attuale", "scritto", "espresso", "libero", "specifico", "informato", "revocabile"; ciò significa che l'assistito deve ricevere un'adeguata informativa circa i vantaggi ed i rischi che ogni pratica sanitaria (diagnostica o terapeutica che sia) può comportare, di conseguenza la persona accorderà il suo consenso mediante un apposito modulo.

Divieto di fumo

Secondo la Legge non è permesso di fumare nei locali dell'istituto. I trasgressori possono essere sottoposti anche a sanzioni pecuniarie. Gli Ospiti fumatori vengono accompagnati all'esterno dal personale, se autorizzati dal medico.

Sono identificati, all'esterno dei Reparti, dei "punti fumo".

Il divieto di fumo vale anche per la sigaretta elettronica.

D.L. 155/1997

È stato elaborato il manuale previsto dal riguardante il sistema di analisi dei rischi e controllo della produzione alimentare (H.A.C.C.P.).

Rilevazione dei disservizi

Nel caso di prestazioni non corrispondenti agli standard stabiliti dalla presente Carta dei Servizi, si sollecita l'utenza a compilare il modulo predisposto, disponibile sul sito nella sezione "Trasparenza".

Il modulo compilato va consegnato direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) o inserito nell'apposita cassetta posta all'ingresso della Fondazione o spedito per mail all'indirizzo urp@istitutovismara.it

Modalità per l'esercizio dei diritti del cittadino

Le persone assistite che si sentano lese nei propri diritti possono mettere in atto le seguenti modalità e strumenti di tutela:

- Rivolgersi all'URP della Fondazione presentando le proprie istanze
- Rivolgersi agli Uffici di Pubblica tutela dell'ATS al seguente indirizzo mail: pubblicatutela@ats-valpadana.it

L'Amministratore di sostegno

In caso di incapacità totale o parziale dell'assistito, può essere attivata la tutela derivante dalla nomina di un **AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO**, come previsto dalla L. n. 6/2004, 19 marzo 2004. Questa figura, nominata dal Giudice Tutelare, ha il compito "di tutelare, con la minore limitazione possibile della capacità di agire, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana, mediante interventi di sostegno temporaneo o permanente". La nomina può essere richiesta anche a causa di una impossibilità "solo" temporanea del beneficiario di gestire i propri interessi e può giustificarsi anche per effetto

di una menomazione fisica che generi una privazione dell'autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita. L'amministratore di sostegno è nominato con decreto del giudice tutelare su richiesta presentata direttamente al giudice tutelare da parte del beneficiario stesso (anche se minore, interdetto o inabilitato) dal coniuge, dalla persona stabilmente convivente, dai parenti entro il 4° grado, dagli affini entro il 2° grado, dal tutore, dal curatore, dal pubblico ministero, dai responsabili dei servizi sanitari e sociali direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona (art. 406 c.c.).

Per maggiori informazioni sui compiti di questa figura, sulle modalità di attivazione, si consiglia di rivolgersi all'URP della Fondazione.

Rette applicate e Deposito Cauzionale

Per tutti i servizi dove è previsto il pagamento di una retta di degenza o frequenza, è disposta l'applicazione di un deposito cauzionale.

L'ammontare della retta e del deposito cauzionale vengono deliberati dal Consiglio d'Amministrazione e pubblicati nella Sezione "Trasparenza" del sito istituzionale della Fondazione. Per quanto attiene alla sua entità, si fa riferimento a quanto pubblicato sul sito della Fondazione nella Sezione "Trasparenza" e a quanto contenuto nel Contratto sottoscritto al momento dell'avvio della degenza/frequenza del servizio.

In caso di presenza di una retta a carico dell'Utente/Ospite, si osservano le seguenti specifiche:

Pagamento della retta

Le rette vengono fatturate mensilmente. Nei primi 15 giorni del mese successivo a quello di riferimento, la fattura viene elaborata e successivamente inviata al recapito che l'utente o il familiare di riferimento hanno indicato al momento dell'ingresso.

Le forme di pagamento previste sono: bonifico bancario, S.D.D. o rimessa diretta allo sportello della Fondazione (assegno, POS ecc.).

In caso di mancato pagamento della retta, si applica quanto previsto dal Contratto sottoscritto al momento dell'ingresso/avvio della frequenza al servizio.

Prestazioni comprese/escluse dalla retta

La retta di degenza comprende tutte le prestazioni sanitarie, riabilitative, assistenziali e alberghiere erogate, comprese le prestazioni di parrucchiere (piega e taglio, una volta al mese).

Dalla retta sono esclusi: il servizio di trasporto in ambulanza, l'assistenza al familiare durante ricoveri in altre strutture, la fornitura dell'abbigliamento ed il relativo cambio stagionale, le forniture protesiche (protesi dentarie e ausili per la deambulazione - per quanto non inserito in questo elenco vale la normativa regionale) e le prestazioni aggiuntive del servizio parrucchiere (tintura, permanente, ecc.).

Ulteriori specifiche sulle prestazioni comprese/escluse dalla retta sono contenute nelle singole Carte dei Servizi.

Dichiarazione annuale di pagamento della retta ai fini fiscali

A tutti gli utenti viene annualmente rilasciata una dichiarazione che riporta la somma versata a titolo di retta. Tale somma è suddivisa in componente sanitaria e non sanitaria. La dichiarazione può essere utilizzata ai fini fiscali.

Beni ed indumenti personali

L'Utente/Ospite ed i suoi visitatori sono tenuti a non introdurre denaro contante, nonché oggetti di valore, economico o personale in struttura. Qualora vi provvedano ugualmente, sono tenuti a

consegnarli alla Direzione, che mette a disposizione un servizio di custodia, rilasciando apposita ricevuta.

La Fondazione pertanto non è responsabile per il deterioramento, la distruzione o la sottrazione di tali beni ove non siano lasciati in custodia alla Direzione.

La Fondazione, inoltre, non risponde nel caso in cui i predetti eventi siano dovuti all'Ospite/Utente, ai familiari o alle persone che vi fanno visita, a forza maggiore o alla natura della cosa.

Per quanto attiene a beni protesi, dentali o acustiche, o occhiali, la loro presenza deve essere segnalata fin dal momento dell'ingresso.

Per quanto attiene agli indumenti, la dotazione dell'abbigliamento adeguato alla stagione ed il ripristino dei capi usurati è a carico dei familiari.

In caso di servizio residenziale, al momento dell'ingresso vengono fornite al familiare/caregiver tutte le informazioni relative alla gestione del guardaroba dell'Ospite.

La Fondazione declina ogni responsabilità e rimborso per eventuali capi rovinati o smarriti.

Rilevazione della soddisfazione di Utenti e Caregiver

Annualmente la Fondazione rileva, per tutte le Udo, il grado di soddisfazione di Utenti e Caregiver attraverso un Questionario distribuito alla fine dell'anno solare.

I risultati della rilevazione sono pubblicati sul sito della Fondazione, nella parte dedicata all'Amministrazione trasparente.

I report sono inoltre esposti nella bacheca dedicata alle comunicazioni ai Familiari, di fianco all'URP.

Accesso o rilascio di copia di documentazione socio-sanitaria

Per ottenere il rilascio di copia della Cartella Clinica o di altra documentazione socio-sanitaria, è necessario che la persona ricoverata o altra persona formalmente delegata ed in possesso dei requisiti previsti dall'attuale normativa, inoltri la domanda all'Ufficio della Direzione Sanitaria. La richiesta verrà soddisfatta entro 15 giorni.

Per il costo, vedi Allegato "Rette e Costi Aggiuntivi" pubblicato sul sito nella sezione "Trasparenza".

Ulteriori informazioni utili

Richiesta di certificati

Il rilascio di certificati medici e/o dichiarazioni amministrative di ricovero e altre dichiarazioni vanno richieste all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).

Per il costo, vedi Allegato "Rette e Costi Aggiuntivi" pubblicato sul sito.

Possibili spostamenti di camera o reparto

Durante il ricovero la Direzione Sanitaria, previa informazione alla persona residente ed ai familiari, potrà valutare il trasferimento di camera o reparto, in base al cambiamento della situazione psico-fisica, al fine di garantire un livello di cura e assistenza maggiormente adeguato alle mutate condizioni.

Potrebbero essere altresì possibili sistemazioni provvisorie in camere diverse da quelle assegnate al momento dell'inserimento in fasi di lavori di ristrutturazione.

Gli eventuali trasferimenti vengono eseguiti solo dopo un'adeguata preparazione psicologica della persona interessata.

Variazioni di indirizzo

I familiari delle persone ricoverate sono pregati di segnalare agli Uffici (Segreteria e U.R.P.) o alla Portineria eventuali cambiamenti di indirizzo e/o numeri telefonici – anche per brevi periodi – diversamente la Fondazione non si assumerà alcuna responsabilità per comunicazioni urgenti non recapitate.

Trasporti protetti

Il trasferimento delle persone residenti da e per le strutture ospedaliere è garantito da mezzi attrezzati dell'Ente, o da ambulanze operanti sul territorio, il cui costo è a carico dell'utente. E' altresì a carico dell'Utente/Ospite il costo di ogni altro trasferimento che non sia richiesto dalla Fondazione.

Distributori di bevande e alimenti

Sono in funzione presso la Fondazione diversi distributori automatici di bevande calde e fredde, gelati ed alimenti preconfezionati il cui costo è a carico dell'utente.

Apparecchi TV e Radio

Ogni reparto è dotato di apparecchi televisivi situati nelle zone di soggiorno. Nella propria camera è possibile portare un proprio apparecchio radio e/o TV di piccole dimensioni dotato di cuffie/auricolari.

Posta e Giornali

Il personale della Fondazione provvede a consegnare la posta giornalmente alle persone residenti. È a disposizione di tutti una cassetta postale, collocata davanti alla portineria vicino alla porta d'entrata, per la spedizione della posta. È possibile acquistare quotidiani e riviste.

Orari di Visita

L'orario delle visite è libero, salvo quanto previsto dalle Carte dei Servizi di singole UdO. Si consiglia tuttavia l'ingresso in reparto dopo le ore 10 per consentire il normale svolgersi delle attività assistenziali. In situazione di grave necessità è possibile la permanenza dei familiari anche durante la notte (previo accordo con il personale medico ed infermieristico del reparto).

Oblazioni a favore della Fondazione

Le oblazioni a favore della Fondazione, che persegue esclusivamente finalità di assistenza socio-sanitaria, effettuate tramite modalità tracciabili sono deducibili, come da Testo Unico delle Imposte sui Redditi. Si può contribuire anche al momento della dichiarazione annuale dei redditi apponendo la firma nell'apposita casella del 5 per mille e indicando il nostro codice fiscale 83000090197.

Dove siamo

Sede principale

Fondazione Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri Onlus - Via Carlo Vismara, 10, - 26020 San Bassano (Cremona)

Codice Fiscale: 83000090197

Partita Iva: 00408630192

Telefono: 0374/373165 oppure 0374/373253

Web site: www.istitutovismara.it

Contatti: Ufficio Relazioni con il Pubblico: urp@istitutovismara.it

Ufficio Segreteria: segreteria@istitutovismara.it

Sede di Pizzighettone

Fondazione Luigi Mazza, Via Porta del Soccorso, 25 – 26026 Pizzighettone

Telefono: 0372/745065 oppure 0372/743009

Contatti: Ufficio Relazioni con il Pubblico: urp@fondazionemazza.it

Raggiungibilità dell'Unità d'Offerta con mezzi di trasporto

Le sedi della Fondazione sono così raggiungibili:

Con mezzi pubblici:

Il Comune di San Bassano è raggiungibile con pullman attraverso la linea K211 – Formigara – San Bassano – Cremona.

La fermata dell'autobus più vicina alla Fondazione è situata in via Roma 70.

La sede di Pizzighettone è raggiungibile tramite rete ferroviaria Milano-Mantova, stz. Pizzighettone/ponte d'Adda.

Da Pizzighettone è inoltre possibile raggiungere la Sede di San Bassano attraverso servizio pullman linea Cremona-Codogno-Lodi.

In auto

Entrambe le sedi sono facilmente raggiungibili.

I caselli autostradali più vicino sono, a seconda della provenienza:

- Cremona (A21)
- Pontevico/Robecco d'Oglio (A21)
- Basso Lodigiano (A1)

