

**FONDAZIONE "S. ANGELA MERICI ONLUS"
DESENZANO DEL GARDA**

**SERVIZIO DI ASSISTENZA
DOMICILIARE INTEGRATA
- CARTA DEI SERVIZI -**



COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale la Fondazione si impegna a fornire il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata nel rispetto dei principi e delle modalità di seguito specificati. Essa costituisce lo strumento per informare, con la maggiore efficacia possibile, gli utenti dei loro diritti e delle modalità di erogazione e di fruizione delle prestazioni fornite dalla Fondazione S. Angela Merici – Onlus.

A loro volta gli utenti si impegnano al rispetto dei principi e delle disposizioni contenute nella presente Carta.

PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE

L'odierna "Fondazione S. Angela Merici - O.n.i.u.s." deriva dall' Ente Morale, eretto con R.D. 27 aprile 1931, n°761 con la denominazione di "Ricovero dei Vecchi", successivamente trasformato in IPAB con la denominazione di "Pia Opera S. Angela Merici".

In data 1/1/2004, in seguito all'entrata in vigore della Legge Regionale n.1/2003 che, all'interno del quadro normativo nazionale, ha definito i criteri di de-pubblicizzazione delle IPAB, essa si è trasformata in "Fondazione S. Angela Merici – Onlus", come oggi noi la conosciamo.

La Fondazione "S. Angela Merici Onlus" di Desenzano del Garda è ente gestore, accreditato con Decreto n.9464 del 24.10.2012, abilitato all'esercizio dell'assistenza domiciliare integrata, consistente in erogazione di prestazioni sanitarie e socio-sanitarie tramite Voucher Socio-Sanitario.

MISSION

La Fondazione ha come scopo l'erogazione di servizi di assistenza sociale e/o socio-sanitaria in favore di persone anziane svantaggiate, non autosufficienti o disagiate. Indirizza prioritariamente i propri interventi verso gli utenti residenti nei Comuni in cui la Fondazione ha propri presidi e servizi assistenziali.

Per il perseguimento dei fini istituzionali e per il raggiungimento degli obiettivi dello Statuto, la Fondazione può associarsi con Enti pubblici e privati, attraverso forme di collaborazione e di raccordo sia con le Istituzioni pubbliche che con Associazioni di volontariato riconosciute. Si fa' carico, inoltre, di particolari esigenze connesse alla condizione delle persone anziane del territorio, con il più ampio campo di azione, in conformità all'evoluzione dei tempi.

I VALORI DI RIFERIMENTO

La Fondazione si impegna ad erogare le prestazioni ispirandosi ai principi di:

- universalità, imparzialità, uguaglianza ed equità nel diritto all'accesso e nell'erogazione del servizio e nella libertà di scelta;
- rispetto della dignità della persona senza alcuna distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua ed opinione politica e tutela della riservatezza;
- continuità nell'erogazione del servizio;
- personalizzazione delle prestazioni e partecipazione del cittadino nell'informazione, condivisione, verifica del servizio erogato;
- efficienza ed efficacia nell'organizzazione del servizio;
- appropriatezza delle prestazioni erogate al bisogno dell'utenza.

La Fondazione, nel rispetto del D.lgs.231/2001, si è dotata di un Codice Etico. Il documento può essere consultato sul sito della Fondazione (www.rsadesenzano.it).

STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'ENTE GESTORE

La "Fondazione S. Angela Merici" ONLUS è un soggetto giuridico di natura privata senza finalità di lucro. E' un Ente dotato di un organo di governo e di una propria struttura patrimoniale ed organizzativa che gestisce le risorse finanziarie ed umane per il perseguimento degli scopi individuati dallo Statuto. La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione, nominato ogni cinque anni da un organo autonomo denominato Consulta degli Esperti.

L'organizzazione e la gestione dei servizi erogati dalla Fondazione è attribuita alla Direzione Generale mentre il presidio clinico è affidato alla Direzione Sanitaria.

SEGRETERIA

Le Unità operative Amministrative di riferimento per l' ADI sono:

- a) l'Ufficio Segreteria ADI/ Relazioni con il Pubblico, che raccoglie suggerimenti ed osservazioni, gestisce reclami e segnalazioni, fornisce informazioni.

È aperto dalle 8:00 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 17:00 dal lunedì al venerdì, escluso i giorni festivi.

- b) Il servizio di reperibilità telefonica:



La reperibilità telefonica è garantita dal care manager, TUTTI I GIORNI DELLA SETTIMANA dalle ore 9.00 alle ore 18.00 contattando il numero di cell. **3669801069**.

Le Unità operative hanno sede nell'immobile istituzionale di via Gramsci n.25 a Desenzano del Garda, il quale ospita anche i nuclei di degenza della RSA ed i due Centri Diurni Integrati.

L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

L'Assistenza Domiciliare Integrata viene erogata tramite Voucher Socio-Sanitari e consiste in interventi a favore di persone "fragili" (principalmente anziani e disabili, ma non solo), affinché ricevano, a domicilio, l'assistenza e le cure adeguate al loro stato di salute. In tal modo coloro che assistono la persona ammalata o non autosufficiente ricevono un sostegno ed una integrazione con interventi di aiuto sanitario e sociale.

Il Voucher si sostanzia in un "titolo di acquisto" di determinato valore economico, rilasciato dall'ASST, (**Azienda Socio Sanitaria Territoriale del Garda**) per ottenere a domicilio prestazioni di natura medico-specialistica, infermieristica, riabilitativa e assistenziale.

Queste prestazioni vengono erogate da enti accreditati, attraverso operatori qualificati.

L'assistenza ricevuta è definita "integrata", vale a dire che riunisce e coordina le prestazioni infermieristiche, quelle riabilitative e di mantenimento, quelle medico-specialistiche con le prestazioni di assistenza dirette alle persone per lo svolgimento della loro vita quotidiana.

Il Voucher Socio-Sanitario può essere modulato su diversi profili assistenziali, i quali variano in relazione ai bisogni della persona da assistere e quindi in base al numero di interventi da effettuare al domicilio da parte delle figure professionali necessarie per la cura nonché in base alla complessità delle prestazioni da erogare.

DESTINATARI



Il servizio è rivolto a soggetti in condizioni di fragilità individuale e familiare, ossia a persone che per motivi vari si trovano nelle condizioni di non poter svolgere autonomamente, in modo parziale o totale, le normali attività di vita quotidiana e che sono fisicamente impossibilitate a recarsi presso le strutture e i servizi socio-sanitari territoriali.

L'ADI può essere richiesta indipendentemente da limiti di età e di reddito.

Sono attivabili per utenti:

- **che presentino un margine di recupero funzionale dopo un evento indice (post acuzie)**, che ha determinato o meno un ricovero (ospedaliero/riabilitativo);
- **in condizioni di cronicità**, nei casi per i quali è ipotizzabile la stabilizzazione e/o il mantenimento delle condizioni cliniche.

RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Per ottenere il Voucher Socio-Sanitario occorre rivolgersi al **Medico di Medicina Generale (MMG)** o all'UCAM (Unità di Continuità Assistenziale Multi-dimensionale) del proprio Distretto, che prescrive il tipo di cure domiciliari da effettuare. La richiesta viene quindi inoltrata al Servizio ADI (Assistenza Domiciliare Integrata) distrettuale. La domanda viene valutata dalla sopraccitata UCAM, quindi, se accolta, un operatore dell'ASST di riferimento effettuerà la prima visita domiciliare per stabilire il Progetto Individuale (P.I.). La definizione del P.I., che viene stilato con il coinvolgimento dei familiari, serve per individuare uno dei profili di assistenza previsti, a cui segue l'assegnazione del Voucher.

SCELTA DELL'ENTE ACCREDITATO

Individuato il profilo di assistenza riservato all'utente, gli operatori dell'UCAM mettono a disposizione l'elenco degli enti erogatori accreditati, dando la possibilità di scegliere a quale richiedere le prestazioni (**tra questi compare il nostro ente: Fondazione "S. Angela Merici Onlus"**).

TIPOLOGIA DI CURE ATTIVABILI

Gli interventi al domicilio degli operatori della nostra Fondazione prevedono:

- **prestazioni infermieristiche**, le quali rispondono ai bisogni solo sanitari e sono caratterizzate da prestazioni uniche o strutturate (es: cambio catetere, prelievi, medicazioni semplici e complesse, terapia infusiva, gestione di nutrizioni enterali e parenterali ecc..). Vi provvedono nostri operatori con qualifica di infermiere;
- **prestazioni fisioterapiche**, le quali rispondono alle necessità di riabilitazione ortopedica, neuromotoria o funzionale. Vi provvedono nostri operatori con qualifica di fisioterapisti;
- **prestazioni assistenziali**, le quali rispondono a necessità assistenziali di base (indicazioni sul cambio dei presidi per incontinenza, mobilizzazione e cambi posturali, momenti relazionali, ecc.). Vi provvedono nostri operatori con qualifica di operatori socio sanitari;
- **Consulenze specialistiche**. Rientrano tra queste le prestazioni richieste dall'ASST e/o dal MMG., di: geriatra, psicologo, fisiatra.

FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO E DI DIMISSIONE

Il servizio funziona per 7 giorni/settimana, dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

L'intervento di assistenza domiciliare si chiude al raggiungimento degli obiettivi definiti nel PAI o a seguito di aggravamento delle condizioni di salute del paziente, che possono diventare incompatibili con la permanenza al domicilio.

TEMPI DI ATTIVAZIONE, PRESA IN CARICO DELL'UTENTE E MODALITA' DI INTERVENTO

Alla ricezione della richiesta di attivazione di voucher da parte dell'UCAM, la Fondazione provvede, entro 48/72 ore, a contattare l'utente e/o il familiare di riferimento per stabilire tempi e modalità di intervento per l'erogazione delle prestazioni definite nel Progetto Individuale e formulate in seguito dagli operatori ADI dell'Ente Erogatore nel Piano di Assistenza Individualizzato.

Le prestazioni sanitarie e socio-sanitarie si articoleranno dal lunedì al venerdì dalla ore 8.00 - alle ore 12.30 e dalle 14.00 alle 16.30.

L'ente, come da contratto per i voucher infermieristici e fisioterapici, durante il periodo di trattamento, garantisce un servizio di reperibilità tutti i giorni, dalle ore 09,00 alle ore 18,00. Per contattare il personale reperibile è necessario telefonare al **n. 366-9801069**.

RIVALUTAZIONE DEL BISOGNO

Il protocollo d'erogazione del voucher socio-sanitario da parte dell'ASST, attraverso l'UCAM, prevede in genere una rivalutazione a fine trattamento della situazione di ogni paziente e la conseguente conferma o chiusura dell'intervento. L'ASST di riferimento offre la massima disponibilità per fornire chiarimenti e informazioni sulle modalità di accesso ed erogazione del Servizio.

L'EQUIPE ASSISTENZIALE

La Fondazione garantisce per l'erogazione delle prestazioni previste dalla normativa le seguenti figure professionali:

- Responsabile sanitario e medico geriatra con funzioni di organizzazione del servizio, di valutazione e miglioramento della qualità del servizio e di consulenza specialista geriatrica rivolta al paziente e al caregiver;
- medico fisiatra;
- infermieri;

- operatore con la funzione care manager che svolge funzioni di coordinamento di natura gestionale organizzativa sulle attività previste per i soggetti assistiti;
- Operatori Socio Sanitari e Ausiliari Socio Assistenziali;
- Fisioterapisti in funzione di specifici bisogni dell'utente e/o della famiglia evidenziati nel Piano di Assistenza Individualizzata (PAI);
- Psicologo in funzione di specifici bisogni dell'utente e/o della famiglia evidenziati nel PAI;
- Educatori in funzione di specifici bisogni dell'utente e/o della famiglia evidenziati nel PAI.



Il personale è riconoscibile attraverso un apposito cartellino di identificazione e divisa.

Il grado di soddisfazione degli operatori viene rilevato attraverso un questionario, definito del "benessere organizzativo", comune a tutti gli operatori della struttura, i dati vengono raccolti ed elaborati annualmente.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

La formazione del personale è prevista nel piano di formazione annuale. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi, finalizzati a:

- migliorare i processi di comunicazione interna ed esterna;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe ;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico/professionale.

LA CONTINUITA' ASSISTENZIALE



Nel caso di utenti particolarmente gravi e compromessi, al termine del periodo di assistenza domiciliare, la famiglia verrà sostenuta nella scelta di forme di assistenza integrativa alternative, fino a giungere al ricovero definitivo in struttura. La Fondazione è in grado offrire, ai propri utenti che si trovino in queste situazioni, un'ampia gamma di servizi allo scopo di garantire un'adeguata continuità assistenziale, quali:

- Residenza sanitaria assistenziale con la possibilità di ricoveri temporanei di sollievo, ricoveri in nucleo Alzheimer, ricoveri di persone in Stato vegetativo o affetti da SLA in posti dedicati
- Centro diurno integrato

LA DOCUMENTAZIONE DI PERTINENZA DELL'ADI

- ✚ Fascicolo socio assistenziale e sanitario contenente le informazioni sulla persona assistita, completo di consenso informato dell'utente/tutore/amministratore di sostegno;
- ✚ Diario socio sanitario presso il domicilio della persona assistita per la registrazione delle prestazioni erogate, controfirmate dall'operatore e dall'utente/tutore/amministratore di sostegno
- ✚ Piano assistenziale individuale, disponibile presso il domicilio con l'indicazione dei bisogni e degli interventi;
- ✚ Consenso informato alle prestazioni domiciliari;
- ✚ Eventuali scale di valutazione multidimensionale;
- ✚ Informativa all'interessato sul trattamento dei dati ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 e relativi consensi.

RICHIESTA DOCUMENTAZIONE

Il diritto di accesso ai documenti sanitari ed amministrativi detenuti dalla Fondazione è disciplinato da apposito Regolamento, reperibile sul sito della Fondazione o disponibile presso l'Ufficio Segreteria/Urp. Il Regolamento individua dettagliatamente: i soggetti legittimati; i documenti accessibili; la tipologia dei documenti sottratti all'accesso; il dettaglio delle modalità d'accesso; le ipotesi di diniego e differimento dell'accesso; le categorie di documenti sottratti all'accesso.

L'accesso ai documenti della Fondazione si esercita mediante esame o estrazione di copia. L'esame dei documenti è gratuito, mentre il rilascio di copia è subordinato al rimborso dei costi di riproduzione periodicamente determinate dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione. Attualmente il costo è stabilito in 10 centesimi di euro per foglio A4 e 20 centesimi di euro per foglio A3, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo.

La richiesta di accesso deve essere motivata ed effettuata da soggetti legittimati.

Per accedere agli atti della Fondazione è possibile rivolgersi all'Ufficio Segreteria/URP, indicare gli estremi del documento oggetto della richiesta ovvero gli elementi che ne consentono l'individuazione. A tal fine è disponibile apposito modulo reperibile sul sito della Fondazione o presso l'Ufficio Segreteria/URP. Quest'ultimo provvederà ad inoltrare la domanda di accesso al Servizio competente. Responsabile del procedimento di accesso è il Direttore Generale.

Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni dalla richiesta. Nel caso la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

TUTELA DELLA PRIVACY (Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196)

Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto del segreto professionale. All'inserimento dell'utente nel servizio gli viene richiesto il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari secondo la normativa vigente.

COME SI RAGGIUNGE LA SEDE DELLA FONDAZIONE

La Fondazione "S. Angela Merici" – Onlus ha sede in Desenzano del Garda, via Gramsci, 25.

Per raggiungere la Fondazione:

IN AUTOMOBILE: dalla A4 (MI/VE) uscita casello di Desenzano del Garda.

All'uscita dal casello, girare a sinistra all'incrocio di immissione sulla statale e proseguire seguendo le indicazioni "Lago di Garda OVEST". Giunti ad una prima rotonda, proseguire diritto per passare sotto il viadotto della ferrovia. Alla rotonda successiva, mantenere la destra. Dopo circa 100 mt. si incrocia una nuova rotonda: svoltare a sinistra (direzione: lungolago). Ci si immette così in via Gramsci. La RSA è ubicata circa a metà della via, sulla destra, al civico 25 in un grande palazzo con giardino. Appena dopo la Fondazione, sia a destra che a sinistra, si possono trovare parcheggi (a pagamento). Dall'uscita dell'autostrada alla Fondazione servono circa 15' di viaggio.

IN TRENO: Linea ferroviaria Milano-Venezia – Stazione di Desenzano del Garda.

TUTELA E PARTECIPAZIONE- IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

Il sistema della valutazione della qualità si propone di verificare se le risorse disponibili sono state impiegate in modo adeguato, e se gli obiettivi prefissati si stanno davvero conseguendo.

Per realizzare tale intento la Fondazione cura le relazioni con l'Utenza attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali: Informazione, Partecipazione e Tutela.

Informazione: la predisposizione e diffusione di documenti informativi, tra i quali la Carta dei Servizi, costituisce uno dei principali canali di informazione.

Partecipazione e tutela: la funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli Utenti e loro care giver ai quali è richiesto di compilare un questionario di gradimento del servizio, ma anche di segnalare lamentele, apprezzamenti e/o suggerimenti.

Questionari di gradimento del servizio. La Fondazione garantisce la verifica degli obiettivi e della qualità, almeno annualmente, attraverso la rilevazione della customer satisfaction che consente di rilevare la soddisfazione degli Utenti e loro care giver. La rilevazione della customer avviene attraverso la distribuzione di questionari, consegnati all'utente e al suo familiare all'inizio della prestazione e ritirati dagli operatori al termine oppure spediti alla Fondazione dagli stessi utenti. Annualmente i questionari vengono elaborati ed analizzati. Il documento di sintesi ed analisi della rilevazione della qualità percepita viene depositato presso l'Ufficio Segreteria/URP per la consultazione e pubblicato sul sito della Fondazione.

Tutela. La Fondazione garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente, il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami verbali o scritti direttamente all'URP.

I suggerimenti vengono raccolti e valutati dall'equipe che eroga il servizio al fine di migliorare il servizio e/o renderlo più efficiente ed efficace.

I reclami in forma scritta possono essere presentati attraverso la compilazione di un apposito modulo che si trova in portineria, e/o allegato alla presente carta dei servizi.

L'utente può poi consegnare lo stesso documento o direttamente all'URP negli orari di apertura, o inviarlo per posta alla Fondazione o agli operatori che accedono al domicilio.

L'Ufficio in genere provvede a dar risposta per iscritto alla segnalazione, in modo tempestivo e comunque non oltre i 30 giorni.

In casi di particolare complessità e conflittualità, una volta individuata la soluzione della problematica, il funzionario dell'URP provvede a convocare telefonicamente chi ha firmato il modulo per un incontro, in questo caso viene stilato un verbale di chiusura della segnalazione.



DIRITTI E DOVERI

Gli utenti dei servizi domiciliari e i loro familiari hanno diritto a:

- essere seguiti con competenza ed attenzione nel rispetto della provaci, della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose
- avere una prestazione regolare e continua nel rispetto del progetto assistenziale personalizzato
- essere informati preventivamente, nel caso di interruzione momentanea del servizio, per poter adottare misure atte a ridurre al minimo i disagi conseguenti
- essere in grado di poter identificare l'operatore tramite cartellino di riconoscimento rilasciato dall'Azienda

A loro volta gli utenti e i loro familiari hanno il dovere di :

- comunicare alla segreteria del servizio tempestivamente le varie assenze, sospensioni e/o modifiche di orari già stabiliti
- avere un comportamento responsabile e rispettoso verso gli operatori in servizio.