

CARTA DEI SERVIZI

Cure Domiciliari

C-DOM

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi della Fondazione A. Passerini Casa di Riposo Valsabbina Onlus è prevista dalla normativa vigente, rivolta agli utenti ed agli operatori, è un importante strumento a tutela della qualità dei servizi erogati e permette di conoscere le informazioni di carattere generale per l'accesso ai servizi offerti e le procedure di verifica adottate per garantirne un elevato grado di qualità.

A tale fine la Casa di Riposo Valsabbina è certificata:



Il Ricovero Valsabbino è stato voluto dal Senatore Angelo Passerini e da una schiera di amici nel lontano 1910 quale *“casa mandamentale di ricovero con infermerie maschili e femminili per raccogliere ammalati bisognosi ed indigenti”*. La Casa di riposo diventa realtà solo nel 1924, anche a causa del primo conflitto mondiale, ed è inaugurata il 17 maggio del 1925.

La sede del Ricovero Valsabbino è sin dal suo concepimento destinata ad essere “struttura sovracomunale”. Essa, infatti, è riferimento attualmente di sedici comuni valsabbini: Anfo, Capovalle, Pertica Alta, Pertica Bassa, Lavenone, Treviso, Idro, Vestone, Mura, Casto, Provaglio Val Sabbia, Odolo, Barghe, Preseglie, Bione ed Agnosine. La popolazione complessiva dei quali è di oltre a 21.000 abitanti, con una elevata percentuale di anziani. Da qui la scelta di promuovere oltre ai servizi residenziali e semiresidenziali anche un Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, l'Assistenza Domiciliare è costituita da un insieme di attività mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali integrate fra loro per la cura della persona al proprio domicilio, luogo dove la stessa può mantenere il legame con le proprie cose, le abitudini e le persone che le sono care.

Nel mese di agosto del 2004 da IPAB si è trasformata in fondazione assumendo la denominazione **“Fondazione Angelo Passerini – Casa di Riposo Valsabbina Onlus”**

SERVIZIO C-Dom

Il servizio di cure domiciliari C-Dom è un sistema integrato di interventi domiciliari in favore di soggetti aventi necessità di un'assistenza socio-sanitaria continuativa, che consente alla persona parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficiente di rimanere il più possibile nel proprio ambiente abituale di vita. Le cure domiciliari si configurano come un servizio in grado di gestire a domicilio interventi a diverso livello d'intensità e complessità dell'assistenza nell'ambito di specifici percorsi di cura e di un piano personalizzato.

In particolare il servizio C-Dom garantisce, in relazione ai bisogni dell'utente, un insieme di prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative, socio-assistenziali, a sostegno del care-giver, rese al domicilio dell'ammalato, nel rispetto di standard minimi di prestazione, in forma integrata e secondo piani

individuali programmati, definiti con la partecipazione delle figure professionali interessate al singolo caso.

La Regione Lombardia, al riguardo, con D.g.r. X/7770 del 17/01/2018, ha istituito profili di assistenza a cui corrisponde la remunerazione delle prestazioni erogate.

All'ASST, tramite gli operatori delle unità di continuità assistenziale multidimensionale, spetta la funzione di valutare lo stato di bisogno dei richiedenti, di formulare gli obiettivi dell'intervento e di concordare il coinvolgimento dei familiari dell'assistito.

Il piano di assistenza è predisposto e svolto dall'Ente erogatore.

AMBITO TERRITORIALE

L'ambito territoriale in cui operiamo è costituito dal distretto Vallesabbia dell'ASST del Garda afferente all'ATS di Brescia.

CHI – DOVE (l'organizzazione)

Sede di riferimento organizzativo centralizzato C-Dom

L'organizzazione, il funzionamento complessivo del servizio ed i rapporti con gli operatori dell'ATS, ha sede presso la Fondazione "Angelo Passerini" Casa di Riposo Valsabbina Onlus al seguente indirizzo:

Via Angelo Passerini n. 8

25078 Nozza di Vestone

Tel. 0365/81151

Fax. 0365/821044

e-mail accoglienza@fondazioneangelopasserini.it

orario ufficio: dal Lunedì al Venerdì dalle 08.00 alle 17.00

Il personale dedicato al servizio è così composto:

- Medico responsabile sanitario
- Medico internista
- Care manager
- Infermiere
- Fisioterapista
- Operatore Socio Sanitario
- Ausiliario Socio Assistenziale
- Educatore
- Psicologo
- Fisiatra in consulenza

- Responsabile URP
- Responsabile qualità
- Responsabile sistema Informativo
- Responsabile formazione e aggiornamento del personale

La sede non è aperta al pubblico ma viene garantito il colloquio con l'utenza/famigliare di riferimento durante il primo accesso a domicilio

ACCESSO AI SERVIZI

- **Percorso dell'utente**

Per l'attivazione del Servizio C-DOM, l'interessato o suo familiare può rivolgersi a:

- Servizio Sociale del Comune;
- Distretto ASST del Garda - servizio C-DOM.
- Medico MMG;
- Reparti ospedalieri (se ricoverato).

La richiesta è presentata all'ASST del Garda, che procede alla valutazione e all'assegnazione o meno del profilo di assistenza.

Per l'erogazione delle prestazioni definite nel voucher, l'interessato o suo familiare, ha facoltà di scelta tra tutti gli enti accreditati.

- **Piano di intervento**

Il piano di intervento è concordato con l'ASST del Garda, l'Ente accreditato e l'utente o, in caso di incapacità, con i suoi familiari. Tutti i casi a cui viene assegnato il profilo vengono valutati almeno trimestralmente:

- Gli obiettivi da perseguire;
- Il profilo di assegnazione:
 - area CD di base e percorsi: prelievo, prestazionale generico e percorsi standardizzati gestione alvo, gestione catetere, gestione stomie, lesioni (A, B, C) e fisioterapia (A, B, C, D);
 - area ADI integrata: livelli (I, II, IIIA, IIIB, IIIC) e Alta Intensità;
- La scelta libera dell'erogatore (effettuata dall'utente o suo familiare);
- La rilevazione sintetica dell'andamento e dei risultati dell'intervento;
- La rilevazione degli eventuali problemi emersi e l'eventuale necessità di orientamento dell'utente verso altre tipologie di servizi della rete.

Gli elementi di cui sopra sono riassunti in un documento sintetico che viene sottoscritto dall'utente o suo familiare, dall'Unità di continuità assistenziale multidimensionale e dall'Ente erogatore: copia del documento è resa disponibile a ciascuno dei tre soggetti.

In occasione della rivalutazione sarà possibile, secondo le modalità previste, l'applicazione degli strumenti per la rilevazione del gradimento degli utenti.

L'Unità VMD dell'ASST del Garda inserisce a sistema i dati di valutazione e di programmazione, il profilo/livello riconosciuto del caso, l'erogatore scelto.

La presa in carico

L'Unità VMD dell'ASST del Garda, autorizza l'intervento e lo comunica alla sede di riferimento organizzativa centralizzata della Fondazione "Angelo Passerini"; questa contatta le figure professionali interessate e dà l'avvio all'assistenza:

- entro 72 ore fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissioni protette, che devono essere prese in carico entro 24 ore
- successive alle 72 ore per prestazioni differite a giudizio dell'inviante
- le prestazioni di riabilitazione ricomprese nel PAI possono essere attivate anche successivamente alle 72 ore.

Per gli aspetti assistenziali la mail di riferimento del Servizio C-Dom della Fondazione A. Passerini è: caremanagerh@fondazioneangelopasserini.it.

Gli operatori inviati a domicilio sono in possesso di specifica qualifica professionale ed esperienza nel campo assistenziale, nell'espletamento dell'intervento operano in conformità ai protocolli sanitari ed alle linee guida stabiliti dal medico responsabile; il personale è dotato di cartellino di identificazione, riportante il nome, cognome, ruolo e fotografia; esso assicura la totale riservatezza delle informazioni circa fatti e/o circostanze di rilievo personale relative all'assistito ed ai suoi familiari.

Tutti gli operatori del Servizio C-Dom sono coperti da Assicurazione di Responsabilità Civile per danni a persone e cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate.

Dimissioni/trasferimenti

Soddisfatti gli obiettivi del PAI precedentemente concordati con l'utente si procede con le dimissioni che possono essere anche richieste in qualsiasi momento da parte dell'utente e valutate dall'unità d'offerta in relazione ai bisogni assistenziali della presa in carico. Al paziente verrà rilasciata una lettera di dimissioni nella quale sono riportate tutte le informazioni relative al trattamento prestato. In caso di ricovero o passaggio ad altro regime domiciliare al paziente verrà rilasciata lettera di dimissione.

- **Pronta disponibilità telefonica e fascia oraria di servizio**

La fascia oraria di erogazione della attività sanitaria, delle prestazioni programmate, in ragione della risposta al bisogno collegato ai PAI è di 7 ore giornaliere (non meno di 49 ore settimanali, di norma dalle ore 08.00 alle ore 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00) chiamando il numero telefonico che sarà consegnato all'utente direttamente dell'operatore.

Per i soggetti assistiti è attivo un servizio di disponibilità telefonica, dalle ore 08.00 alle ore 18.00 - 7 giorni su 7 – presso la sede della Fondazione.

L'erogazione delle prestazioni programmate al domicilio dell'utente avviene di norma nelle seguenti fasce orarie:

dalle ore 08.00 alle 12.00

dalle ore 15,00 alle 18,00

È facoltà dell'operatore concordare eventuali adattamenti dell'orario a diverse esigenze dell'assistito.

Il rilascio della cartella clinica

Per ottenere il rilascio di una copia della cartella clinica, occorre inoltrare la domanda scritta agli uffici della Direzione Sanitaria, il rilascio avverrà entro 7 giorni dalla data della domanda previo versamento di spese di segreteria per euro 15,00 (quindici/00).

Il FaSas e tutto quanto ad esso collegato viene conservato presso l'archivio C-Dom della Fondazione Angelo Passerini.

La soddisfazione del cliente

La Fondazione Angelo Passerini si impegna a valutare la soddisfazione degli ospiti, delle famiglie e degli operatori mediante l'utilizzo di apposito questionario (*Allegato1*) e a diffonderne i risultati con cadenza annuale, mediante l'apposizione in bacheca di uno schema riassuntivo degli stessi.

I reclami

Gli ospiti e i familiari che lamentino situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione possono sporgere reclamo, per iscritto o verbalmente, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (**URP**) presso l'Accoglienza o utilizzando l'apposita scheda allegata (*Allegato2*) alla carta dei servizi (scheda lamentele/apprezzamenti). Ad esso verrà data immediata risposta nei casi di facile soluzione, mentre verranno esperite le necessarie indagini per i casi più complessi.

La Fondazione si impegna a condurre approfondita analisi delle situazioni di disagio segnalate, al fine di individuarne le cause e gli opportuni correttivi, l'esito degli accertamenti e le iniziative intraprese per il soddisfacimento delle istanze degli ospiti e dei familiari verranno comunicate al richiedente entro 30 giorni.

STANDARD DI QUALITA'

Il responsabile della qualità verifica e controlla la somministrazione e raccolta del questionario di gradimento agli utenti del servizio C-Dom e/o loro familiari, utilizzando al riguardo la modulistica predisposta dalla Regione e quella interna della Fondazione "Angelo Passerini". Lo stesso, con la

collaborazione degli altri componenti dell'equipe promuove la rilevazione del livello di qualità percepita dagli operatori addetti al servizio C-Dom.

Copia della relazione e delle rilevazioni sopradette, sono messe a disposizione dell'URP e degli interessati.

PROCEDURE ASSISTENZIALI

È garantita la presenza dei protocolli, approvati dal responsabile sanitario definiti nel rispetto delle linee guida e delle indicazioni normative internazionali nazionali e regionali redatti sulla base dei criteri EBN-EVIDENCE BASED NURSING ed EBM - EVIDENCE BASED MEDICINE, periodicamente rivisti ed oggetto di diffusione confronto documentato con il personale interessato.

URP (Ufficio Relazioni al Pubblico)

A garanzia della tutela degli interessi degli assistiti e per facilitare le iniziative di informazione e di partecipazione, è istituito l'URP.

Lo stesso riceve osservazioni, reclami, denunce comunque espressi (telefono, lettera, fax, colloquio...) relativi a disservizi, atti o comportamenti che limitano o compromettono l'utilizzo delle prestazioni rese dagli operatori del servizio C-Dom.

L'URP con la collaborazione della sede di coordinamento centrale del servizio C-Dom promuove la risoluzione dei problemi o disservizi segnalati.

Recapito: Fondazione "Angelo Passerini" Casa di Riposo Valsabbina Onlus
Via Angelo Passerini n. 8
25078 Nozza di Vestone (BS)
Tel. 0365/81151 Fax. 0365/821044
e-mail accoglienza@fondazioneangelopasserini.it

Orari: Dal Lunedì al Venerdì dalle 08.30 alle 13.00
dalle 13.30 alle 17.00

Come raggiungere ufficio C-DOM

L'ufficio C-Dom della Fondazione Angelo Passerini è ubicato in Via Passerini n.8 a Nozza di Vestone. La Residenza è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- automobile

Da Brescia percorrere la tangenziale est e proseguire verso Vestone, uscire a Nozza e seguire le indicazioni per Fondazione Angelo Passerini

- mezzi pubblici

Autotrasporti Arriva direzione Vestone fermata a Nozza di Vestone

l'ingresso per le ambulanze è situato in Via Passerini n. 8. La struttura non dispone di un servizio di trasporto.

DIRITTI E DOVERI

La persona assistita, direttamente o tramite un proprio familiare, è parte attiva nella definizione, con il Medico di MG, gli operatori del distretto ed il rappresentante della Fondazione "Angelo Passerini" del piano di assistenza che lo riguarda.

La stessa è tenuta a:

- Collaborare con il personale con cui entra in rapporto ed a rispettarlo;
- Facilitare il rispetto degli orari e dei tempi stabiliti;
- Ad avvisare telefonicamente il proprio operatore di riferimento di ogni eventualità che ostacoli l'erogazione del servizio;
- Non offrire alcun compenso al personale;

CODICE ETICO

Come previsto dalla D.g.r. 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 2569 del 31/10/2014, la Fondazione Angelo Passerini è dotata di un proprio Codice Etico – Comportamentale (CEC) che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti ecc.).

Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale.

Il Modello in vigore è stato approvato dal consiglio di amministrazione e pubblicato sul sito aziendale www.fondazioneangelopasserini.it

Vestone, 22/09/2025

Per IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
IL PRESIDENTE
(Dott. Francesco Leali)