



FONDAZIONE  
ANGELO PASSERINI

Casa di Riposo Valsabbina Onlus  
25078 Nozza di Vestone (BS) - Via A. Passerini n.8  
Tel. 0365 81151 Fax 0365 821044

---

# CARTA DEI SERVIZI

## UCP-Dom

*Unità di Offerta accreditata da Regione Lombardia*





FONDAZIONE  
ANGELO PASSERINI  
Casa di Riposo Valsabbina Onlus  
25078 Nozza di Vestone (BS) - Via A. Passerini n.8  
Tel. 0365 81151 Fax 0365 821044

## PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi UCP-Dom della Fondazione Angelo Passerini è un importante strumento rivolto agli utenti ed agli operatori per favorire la conoscenza delle informazioni di carattere generale circa il servizio offerto. Il documento prende in esame le finalità, le modalità di accesso e di funzionamento delle differenti prestazioni ed è diretto a promuovere il miglioramento continuo in termini di Qualità, attraverso procedure di verifica.

La Fondazione A. Passerini è certificata EN UNI ISO 9001:2015



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” e riferimento 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.

Dal 2004 si è trasformata da IPAB a Fondazione, assumendo la denominazione “**Fondazione Angelo Passerini – Casa di Riposo Valsabbina Onlus**”.

Nel tempo la scelta di promuovere oltre ai servizi residenziali e semiresidenziali anche un Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata e di Assistenza Domiciliare dedicata alle Cure Palliative: UCP-Dom.

## SERVIZIO UCP-Dom

Le Cure Palliative nascono dal superamento dell’approccio specialistico tradizionale, per focalizzarsi sul malato e su una valutazione globale dei suoi problemi, con la finalità di tutelare la dignità della persona e la qualità della sua vita fino al termine, secondo il principio dell’umanizzazione delle cure.

In questa prospettiva il servizio è stato pensato per favorire un percorso assistenziale, umano e partecipato in cui il malato non è visto solo come portatore di una patologia, ma come persona con i suoi sentimenti, le sue conoscenze, le sue credenze rispetto al proprio stato di salute.

Il servizio, erogato presso l’abitazione del malato, è costituito 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.

Le cure palliative domiciliari consistono in una presa in carico del malato e della sua famiglia direttamente a casa.

La Fondazione offre, in caso di necessità, un supporto consulenziale alle strutture residenziali per anziani e disabili al fine di garantire agli ospiti le necessarie Cure Palliative.





FONDAZIONE  
ANGELO PASSERINI

Casa di Riposo Valsabbina Onlus  
25078 Nozza di Vestone (BS) - Via A. Passerini n.8  
Tel. 0365 81151 Fax 0365 821044

---

*Come si può evincere dall'Allegato alla D.G.R. 5918 del 28/11/2016:*

le Cure Palliative possono essere erogate assicurando i seguenti livelli assistenziali:

- Residenziale → hospice
- cure palliative domiciliari (UCP-Dom) → di base e specialistiche
- assistenza a ciclo diurno → day hospital (o day hospice)
- ambulatorio ospedaliero e/o territoriale → MAC

Per **Assistenza Domiciliare (UCP-Dom)** si intende *il complesso integrato di cure, erogate da soggetti accreditati per le Cure Palliative ed il setting specifico, attraverso équipe multi professionali e multidisciplinari dedicate (prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo, psicologico, da aiuto infermieristico-OSS, assistenza tutelare e sostegno spirituale).*

*I percorsi domiciliari prevedono un livello di base e un livello specialistico tra loro interdipendenti in funzione della stabilità-instabilità clinica e assistenziale.*

## **AMBITO TERRITORIALE**

L'ambito territoriale corrisponde a quello dell'ASST del GARDA.

## **SEDE OPERATIVA UCP-Dom**

L'organizzazione, il funzionamento complessivo del servizio ed i rapporti con i portatori d'interesse (pazienti, familiari, operatori, istituzioni, ASST, ATS, ecc.) ha sede presso la Fondazione "Angelo Passerini" Casa di Riposo Valsabbina Onlus al seguente indirizzo:

Via Angelo Passerini n. 8  
25078 Nozza di Vestone (BS)

## **COME CONTATTARCI**

### **Servizio di Segreteria**

Recapiti telefonici:

Tel. 0365/81151

Fax 0365/821044

E-mail: [fornitori@fondazioneangelopasserini.it](mailto:fornitori@fondazioneangelopasserini.it), [fondazione@fondazioneangelopasserini.it](mailto:fondazione@fondazioneangelopasserini.it)

Apertura al pubblico dell'Ufficio di Segreteria con servizio di front-office:

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 17.00

### **Reperibilità telefonica**

E' garantita sette giorni su sette e 24 ore su 24.

Per informazioni circa il servizio chiamare al n. tel. 0365/81151.



FONDAZIONE  
ANGELO PASSERINI

Casa di Riposo Valsabbina Onlus  
25078 Nozza di Vestone (BS) - Via A. Passerini n.8  
Tel. 0365 81151 Fax 0365 821044

### **Pronta disponibilità**

Una volta attivato il servizio viene rilasciato il n. di cellulare del Care Manager.

È garantita la pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore, anche per la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o al care giver in funzione del PAI.

### **COME RAGGIUNGERCI**

La sede dell'UCP-Dom della Fondazione Angelo Passerini 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 SIA, direzione Vestone, fermata Nozza.

### **PERSONALE DEDICATO AL SERVIZIO**

Le risorse umane dedicate al servizio sono:

- Medico responsabile sanitario
- Medico palliativista
- Care Manager
- Infermiere
- Fisioterapista
- Dietista in consulenza
- Operatore Socio Sanitario
- Assistente Sociale in consulenza
- Fisiatra in consulenza
- Psicologo in consulenza
- Educatore in consulenza
- Responsabile URP
- Responsabile Qualità
- Responsabile Sistema Informativo
- Responsabile Formazione e Aggiornamento del Personale

### **ACCESSO AI SERVIZI**

Il processo di presa in carico del malato e della sua famiglia garantisce i seguenti principi:

- libertà di scelta della persona malata;
- parità tra i soggetti accreditati;
- accompagnamento della persona malata in un percorso di cura tempestivo e integrato;

esso è orientato ad assicurare al malato percorsi semplificati, tempestivi e flessibili e avviene attraverso un le seguenti fasi:

### **Segnalazione e accesso alla Rete delle Cure Palliative**

Il paziente o il caregiver possono effettuare la segnalazione e l'accesso mediante i seguenti canali:



Casa di Riposo Valsabbina Onlus  
25078 Nozza di Vestone (BS) - Via A. Passerini n.8  
Tel. 0365 81151 Fax 0365 821044

- dimissione protetta dalla struttura di ricovero, a seguito della valutazione del medico palliativista della struttura stessa
- proposta di un medico specialista
- proposta del MMG/PLS
- accesso diretto da parte del paziente o del caregiver
- segnalazione dei servizi sociali

### **Colloquio di valutazione della segnalazione**

Di norma viene effettuato presso la sede della struttura residenziale/UCP-Dom accreditata, con i familiari e, qualora ritenuto possibile, con il malato, per l'individuazione del setting assistenziale più appropriato e la verifica della sussistenza dei criteri di accesso al servizio.

### **Avvio del percorso assistenziale**

L'eventuale avvio del percorso assistenziale prevede:

- **prima visita/accesso dell'equipe al domicilio per la validazione dell'avvio del percorso e Valutazione multidimensionale (VMD)**, in grado di definire i bisogni globali della persona e della famiglia/il livello di gravità e di progressione della malattia sulla base di criteri generali e specifici per patologia, attraverso strumenti validati adottati a livello della Rete Regionale.
- **Definizione di un "Piano di assistenza individuale" (PAI)**, da parte del medico palliativista (referente clinico) in condivisione con l'équipe multidisciplinare e multiprofessionale, sulla base della valutazione multidimensionale.
- Su segnalazione da parte dell'equipe, lo **psicologo** garantisce, in base alla lettura del bisogno, un servizio di supporto al lutto per i familiari per un periodo limitato, con eventuale successivo affidamento ai servizi territoriali.

### **TEMPI DI PRESA IN CARICO**

La presa in carico rispetta le seguenti tempistiche:

- colloquio di presa in carico con i familiari (e se possibile con la persona malata) deve avvenire quanto prima possibile. Comunque deve essere garantita la disponibilità ad effettuare il colloquio entro 24 ore dalla segnalazione;
- prima visita entro 48 ore dal colloquio, salvo differenti esigenze espresse dalla famiglia;
- redazione del PAI entro 72 ore dalla prima visita.

Il personale inviato al domicilio è in possesso di specifica qualifica professionale ed esperienza nel campo socio-sanitario-assistenziale. Nell'espletamento dei vari interventi opera in conformità a protocolli e programmi formalizzati.

Gli operatori sono dotati di cartellino di identificazione, riportante nome, cognome, ruolo e fotografia; essi assicurano la totale riservatezza delle informazioni circa fatti e/o circostanze relative all'assistito ed ai suoi familiari.

La Fondazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione da parte degli utenti o dei familiari.

Gli operatori in pronta disponibilità garantiscono l'intervento entro 30 minuti.



Casa di Riposo Valsabbina Onlus  
25078 Nozza di Vestone (BS) - Via A. Passerini n.8  
Tel. 0365 81151 Fax 0365 821044

L'attività di valutazione e miglioramento riguarda i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni, selezionati in rapporto alle priorità individuate, favorendo il coinvolgimento del personale.

## **CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

Alla dismissione dal servizio di assistenza UCP-Dom, che può avvenire per raggiungimento degli obiettivi individuati nel PAI, o per richiesta esplicitata dallo stesso paziente in qualsiasi momento, o per trasferimento in una differente Unità d'Offerta, il soggetto gestore mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso e i trattamenti prestati.

Lo stesso garantisce la continuità dell'assistenza orientando il percorso dell'utenza, tenuto conto della tipologia e della complessità assistenziale, verso i regimi assistenziali più appropriati (residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale, domiciliare).

## **COPERTURA/CONTINUITÀ ASSISTENZIALE**

Gli interventi sono programmati e articolati in base al PAI:

- 7 giorni su 7
- 10 ore/die da lunedì a venerdì
- 6 ore/die il sabato e festivi

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

<b>Dalle ore 08.00 alle 13.00</b> <b>Dalle ore 15,00 alle 20,00</b>	<b>dal Lunedì al Venerdì</b>
<b>Dalle ore 08.00 alle 12.00</b> <b>Dalle ore 14.00 alle 16.00</b>	<b>Sabato e Domenica</b>

E' facoltà del operatore concordare eventuali adattamenti dell'orario in base alle diverse esigenze dell'assistito.

## **IL RILASCIO DEL FaSas**

Per ottenere il rilascio di una copia del FaSas occorre inoltrare domanda scritta all'Ufficio di Segreteria con servizio di front-office. Il rilascio avverrà entro 7 giorni dalla data della domanda previo versamento di spese di segreteria per euro 6,00 (sei/00).

## **VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE**

La Fondazione Angelo Passerini si impegna a valutare la soddisfazione degli assistiti, 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.



Casa di Riposo Valsabbina Onlus  
25078 Nozza di Vestone (BS) - Via A. Passerini n.8  
Tel. 0365 81151 Fax 0365 821044

## **GESTIONE DEI 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 della sede di coordinamento centrale si rende disponibile a collaborare, su richiesta, con gli operatori dell'ATS nella raccolta del questionario di gradimento del servizio, somministrato agli utenti e/o loro familiari, utilizzando la modulistica predisposta dalla Regione e quella interna della Fondazione "Angelo Passerini". Lo stesso, con la collaborazione degli altri componenti, promuove la rilevazione del livello di qualità percepita dagli operatori addetti al servizio UCP-Dom.

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

## **PROCEDURE ASSISTENZIALI**

E' garantita la presenza dei protocolli previsti nell'allegato A della DGR 3541 DEL 30.05.2012 e dalla DGR 5918/16, 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 stato 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 UCP-Dom.

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

Indirizzo: Fondazione "Angelo Passerini" Casa di Riposo Valsabbina Onlus  
Via Angelo Passerini n. 8  
25078 Nozza di Vestone (BS)

Recapito: Tel. 0365/81151-Fax. 0365/821044  
E-mail: [fornitori@fondazioneangelopasserini.it](mailto:fornitori@fondazioneangelopasserini.it), [fondazione@fondazioneangelopasserini.it](mailto:fondazione@fondazioneangelopasserini.it)



Casa di Riposo Valsabbina Onlus  
25078 Nozza di Vestone (BS) - Via A. Passerini n.8  
Tel. 0365 81151 Fax 0365 821044

---

Orari: Dal Lunedì al Venerdì Dalle 08.30 alle 12.30  
Dalle 13.30 alle 17.00

## DIRITTI E DOVERI

La persona assistita, in base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e prognosi di malattia, direttamente o tramite il care-giver, è parte attiva nella definizione del piano di assistenza che lo riguarda.

La Fondazione è tenuta all'individuazione all'interno dell'equipe, del personale sanitario (Referente clinico medico e infermiere) di riferimento per ogni paziente al fine di garantire la continuità del rapporto con l'assistito e la famiglia.

La presa in carico prevede il coinvolgimento del MMG/PLS che può prendere parte all'equipe assistenziale secondo quanto previsto dal PAI e ne è, comunque, informato e aggiornato.

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 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](http://www.fondazioneangelopasserini.it)

Vestone, 22/11/2017

Per IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE  
IL PRESIDENTE  
(Zambelli Giovanni)