FONDAZIONE
ANGELO PASSERINI

CARTA DEI SERVIZI
Cure Domiciliari
C-DOM

CERTIFIED
ISO 9001
BUREAU VERITAS

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

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi della Fondazione A. Passerini Casa di Riposo Valsabbina ETS 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:

CERTIFIED ISO 9001

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", nel mese di Aprile 2026 la Fondazione ha attivato le procedure per iscrizione al RUNTS assumendo la denominazione di "**Fondazione Angelo Passerini casa di riposo Valsabbina ETS"**

SERVIZIO C-DOM

Il servizio di cure domiciliari C-Dom è un servizio socio sanitario che garantisce un sistema integrato di interventi domiciliari in favore di soggetti aventi necessità di un'assistenza socio-sanitaria, 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, anche a sostegno del care-giver, rese al domicilio dell'ammalato, secondo piani individuali programmati (PAI), definiti con la partecipazione delle figure professionali interessate al singolo caso.

CERTIFIED ISO 9001

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

È rivolto a tutte le persone senza limiti di età e reddito.

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

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; 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.

AMBITO TERRITORIALE

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

SEDE C-DOM

La sede del Servizio C-Dom è presso gli Uffici Amministrativi della Fondazione "Angelo Passerini" Casa di Riposo Valsabbina ETS al seguente indirizzo:

Via Angelo Passerini n. 8
25078 Nozza di Vestone
Tel. 0365/81151
Fax. 0365/821044

CERTIFIED ISO 9001 BUREAU VERITAS

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

ACCESSO AI SERVIZI

COME SI ATTIVA

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

- ✓ Servizio Sociale del Comune;
- ✓ Èquipe di Valutazione Multidimensionale (EVM) dell'ASST del Garda;
- ✓ Medico MMG;
- ✓ Reparti ospedalieri (se ricoverato): Ufficio dimissioni protette.

L'EVM procede alla valutazione, all'assegnazione del profilo di assistenza (area CD di base e percorsi o Area integrata: livelli (I, II, IIIA, IIIB, IIIC) e Alta Intensità) e alla stesura del PI, che riporta gli obiettivi da perseguire.
Tutti questi dati sono inseriti in un portale dedicato ADI web e visionati dall'ente erogatore prescelto.
Per l'erogazione delle cure, l'interessato o suo familiare, ha facoltà di scelta tra tutti gli enti accreditati.
Se la scelta è il nostro Servizio, l'EVM contatta il Coordinatore del C-Dom sia telefonicamente al n. 0365 81151, che mediante mail: caremanagerh@fondazioneangelopasserini.it.

LA PRESA IN CARICO

Il Coordinatore, presa visione della richiesta, 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.

L'attività informativa e gestionale è garantita **dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16.30 e fa capo al Coordinatore del servizio.**

Non è prevista l'apertura della sede al pubblico.
I colloqui con famiglie e caregiver si svolgono al domicilio del paziente durante il primo accesso.
Nel corso del colloquio utente e famiglia vengono informati su modalità e finalità del servizio, sulle figure professionali coinvolte e sui contatti da utilizzare. Vengono poi raccolti i bisogni e programmati gli obiettivi e gli interventi (PAI). Nel corso dell'assistenza e al termine della stessa vengono valutati gli indicatori di esito. Viene, inoltre, consegnato il questionario di soddisfazione, che verrà restituito una volta compilato.

L'attività sanitaria è garantita in presenza**:**

- ✓ **5/7 giorni dalle 8:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì** per i percorsi che prevedono **solo attività prestazionali o mono-professionali**

CERTIFIED ISO 9001 BUREAU VERITAS

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

- ✓ **7/7 giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00, sabato e domenica dalle 8:00 alle 14:00** per i percorsi che prevedono tale livello di assistenza**.**

La <u>continuità assistenziale</u> è garantita tramite cellulare dedicato **7/7 giorni dalle ore 8:00 alle 18:00 al n. 393 5532353, cui risponde l'operatore infermieristico referente.**

DIMISSIONI/TRASFERIMENTI

Soddisfatti gli obiettivi del PAI precedentemente concordati con l'utente, si procede con le dimissioni.
In caso di ricovero, passaggio ad altro setting di cure o conclusione della cura, al paziente verrà rilasciata una scheda di dimissione nella quale sono riportate tutte le informazioni relative al trattamento prestato.
Verrà poi comunicato ad ATS, tramite mail, il motivo della chiusura del servizio.

IL RILASCIO DELLA CARTELLA CLINICA

Per ottenere il rilascio di una copia della cartella clinica, occorre inoltrare la domanda scritta all'Ufficio del servizio C-Dom. Il rilascio avverrà entro 7 giorni dalla data della domanda previo versamento di spese di segreteria per euro 20,00 (venti/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 adotta modalità di rilevazione della 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 hanno possibilità di segnalare situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione tramite reclamo, per iscritto o verbale, 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 QUALITÀ

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

CERTIFIED ISO 9001 BUREAU VERITAS

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

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 sopraddette, 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 ETS
Via Angelo Passerini n. 8
25078 Nozza di Vestone (BS)
Tel. 0365/81151 Fax. 0365/821044
e-mail URP: accoglienza@fondazioneangelopasserini.it

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

PER INFORMAZIONI SUL SERVIZIO SANITARIO E DI ASSISTENZA:

Recapito: e-mail Coordinamento C-Dom: caremanagerh@fondazioneangelopasserini.it
n. Tel. 0365/81151 e n. Cell.: 389 0259456

Orari: Dal Lunedì al Venerdì dalle 08.30 alle 16.30

Dopo le ore 16.30 è possibile lasciare eventuali messaggi nella segreteria del n. sovrastante.

CERTIFIED ISO 9001 BUREAU VERITAS

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

Come raggiungere l'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, 12/06/2026

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

CERTIFIED ISO 9001 BUREAU VERITAS

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