

FONDAZIONE CASA DI RIPOSO DI GHEDI - ONLUS

SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI

CARTA DEI SERVIZI

1. La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) nella rete dei servizi.

Le Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) sono Istituti di ricovero, una volta denominati Case di Riposo o Strutture Protette, che accolgono persone anziane totalmente o parzialmente non autosufficienti, non più in grado di rimanere al proprio domicilio per la compromissione anche molto grave delle loro condizioni di salute e di autonomia.

Secondo la normativa regionale e nazionale la RSA deve offrire agli ospiti, per ricoveri temporanei o a tempo indeterminato, l'assistenza socio sanitaria richiesta per le condizioni della persona istituzionalizzata.

La RSA è uno dei presidi della rete dei servizi previsti per la popolazione anziana, in attuazione della specifica legge regionale, quindi, viene messo a disposizione anche un servizio di cure domiciliari (C-Dom), presente in tutti i 20 Comuni del distretto Bassa Brescia Centrale dell'ASST del Garda, che garantisce, a domicilio, prestazioni natura sanitaria (infermieristica, fisioterapia, ecc.) da acquistarsi secondo le indicazioni della Unità di Valutazione MultiDimensionale.

L'obiettivo è evitare, o ritardare, il ricovero in Istituto della persona non autosufficiente consentendole di ottenere, rimanendo nella sua casa, un supporto alla sua fragilità, scegliendo liberamente le modalità e gli erogatori dell'assistenza di cui ha bisogno.

La Fondazione Casa di Riposo di Ghedi partecipa a questa rete di servizi, e concorre alla sua realizzazione.

2. Dove siamo

La Fondazione ha sede nel Comune di Ghedi (BS) al numero civico 76 di via X Giornate. È facilmente raggiungibile a piedi, in macchina o con i mezzi pubblici:

- con l'automobile: è disponibile un ampio parcheggio pubblico.
- con l'autobus: la fermata più vicina è in via Garibaldi a 500 metri.
- con il treno: la stazione ferroviaria si trova ad 1,5 Km.

3. Descrizione del servizio

Il servizio di Cure Domiciliari, collocato nella rete dei servizi socio – sanitari, garantisce prestazioni al domicilio finalizzate alla cura ed all'assistenza della persona di qualunque età, compromessa nell'autonomia, consentendole di continuare a vivere nella propria abitazione. Viene erogato da Enti Erogatori, nel nostro caso accreditati e sottoscrittori di contratto con l'ATS Brescia, presenti su tutto il territorio, attraverso il personale previsto per le cure territoriali (medici, infermieri, specialisti della riabilitazione, OSS, ecc.).

L'assistenza ricevuta 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 servizio è 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.

4. Condizioni che danno titolo all'accesso

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'attivazione 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.

5. L'ammissione al servizio e l'attivazione delle Cure domiciliari

La domanda per le prestazioni delle cure domiciliari viene normalmente presentata, attraverso il medico di medicina generale, all'U.C.A.M. del distretto.

L'ammissione al servizio è disposta dall'Unità di Continuità Assistenziale in Medicina (UCAM) del Distretto, i cui membri provvedono alla valutazione della situazione complessiva della persona, dei suoi bisogni socio-sanitari, dei suoi livelli di autonomia, della possibilità o meno di soluzioni alternative ed elencheranno all'utente i soggetti in grado di offrirgli l'assistenza dovuta.

L'attivazione del servizio, avrà luogo:

- con la "presa in carico" dell'utente entro 72 ore, salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera che vengono prese in carico entro 24 ore;
- con la conoscenza e/o eventuale compilazione della documentazione relativa all'utente (cartelle, diario domiciliare ecc).

Per ogni utente verrà individuato un referente del caso.

6. Modalità di realizzazione del servizio

Il servizio viene reso attraverso il personale della cooperativa e liberi professionisti. La fascia oraria di erogazione delle prestazioni programmate è compresa tra le ore 8:00 (6:30, in caso di prelievi) e le 18:30 di tutti i giorni della settimana.

La continuità assistenziale per i casi infermieristici in carico è assicurata, anche dalla pronta disponibilità telefonica dalle ore 8 alle ore 20 di tutti i giorni della settimana, chiamando al numero telefonico che sarà consegnato direttamente all'utente dall'operatore. La chiamata potrà consentire immediato consiglio telefonico o, se del caso, l'intervento al domicilio da parte dell'infermiere.

Gli interventi garantiti agli utenti delle Cure domiciliari sono:

- ☐ infermieristici – eseguito da infermieri professionali
- ☐ di riabilitazione – eseguiti da terapisti della riabilitazione
- ☐ di consulenza specialistica – eseguito da medici specialisti
- ☐ di assistenza igienica – eseguito da A.S.A.
- ☐ di assistenza psicologica – eseguita da Psicologo
- ☐ di animazione - eseguita da animatori
- ☐ di fornitura del materiale necessario allo svolgimento del servizio

Negli orari concordati la figura professionale interessata si recherà al domicilio del paziente.

Durante il primo incontro:

- prenderà visione della necessaria documentazione sanitaria disponibile e, contando sulla collaborazione dell'interessato e dei familiari, acquisirà le notizie che possono aiutare ad erogare una opportuna assistenza personalizzata
- farà proprio il piano di assistenza individuale – condiviso negli obiettivi da UCAM, erogatore del servizio ed utente – redatto dall'UCAM.

Successivamente, da parte dell'erogatore del servizio, verrà predisposto il piano di assistenza individuale – PAI – più definito nei dettagli.

Verranno realizzati gli interventi infermieristici e riabilitativi previsti dall'UCAM.

Al termine di ogni accesso l'operatore dovrà redigere e sottoscrivere gli appositi "diario assistenza domiciliare" e scheda "rendicontazione attività domiciliare".

Tutto il personale in servizio per le Cure domiciliari è dotato di cartellino di riconoscimento riportante nome, cognome e figura professionale dell'operatore.

7. Dimissione e rivalutazione del bisogno

Il servizio si conclude con il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel PAI o a seguito di aggravamento delle condizioni di salute del paziente, tali da diventare incompatibili con la permanenza al domicilio.

A seguito di rivalutazione della situazione dell'utente, l'equipe professionale può stabilire che l'intervento di assistenza domiciliare può continuare per il perseguimento degli obiettivi di cura non completamente conseguiti nel periodo o per nuove prestazioni di cura.

8. Come ottenere le informazioni

Per avere informazioni circa la rete dei servizi e le modalità di accesso agli stessi il cittadino potrà rivolgersi al Medico di Medicina Generale, all'UCAM, alla Fondazione stessa. Per segnalare qualsiasi problema l'interessato o i suoi familiari possono rivolgersi direttamente all'operatore domiciliare, alla direzione della Fondazione e all'UCAM, anche al momento della rivalutazione periodica.

9. Tutela e partecipazione – sistema di valutazione 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 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 alla direzione.

I suggerimenti vengono raccolti e valutati dall'equipe che eroga il servizio al fine di migliorare il servizio e/o renderlo più efficiente ed efficaci. I reclami in forma scritta possono essere presentati attraverso la compilazione di un apposito modulo che si trova allegato alla presente carta dei servizi.

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

10. L'accesso alla documentazione sociosanitaria

La Fondazione ha adottato un proprio Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari. Al fine del rilascio della documentazione sanitaria, per cui non è previsto alcun costo, è necessario inoltrare specifica richiesta scritta al Responsabile Sanitario della Fondazione comprovando la legittimazione. Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni decorrenti dal deposito della richiesta. Nel caso in cui la richiesta sia

irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

11. Continuità assistenziale

Sono presenti protocolli e procedure di gestione per eventi imprevisti, organizzativi e tecnologici, in modo da garantire sempre la continuità assistenziale. Sono stabilite linee guida per i principali processi assistenziali, organizzativi e tecnologici diffuse a tutto il personale.

In caso di cessazione del servizio viene messa a disposizione dell'utente tutta la documentazione inerente il percorso compiuto secondo le indicazioni del Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari, adottato dalla Fondazione.

In caso di assenza dell'operatore che normalmente svolge il servizio per l'utente, lo stesso viene prontamente sostituito da altra figura analoga e l'utente viene tempestivamente informato del cambiamento e del nome dell'operatore in sostituzione.

12. La filosofia del servizio

Questa "Carta dei servizi", come quelle approvate per le altre Unità d'Offerta della Fondazione, contiene principi sui quali si basa la filosofia aziendale che, nell'erogazione dei vari servizi persegue i seguenti obiettivi:

- rispetto dei diritti dell'Anziano e, in generale, delle persone fragili;
- corretto utilizzo delle risorse economiche, umane e materiali;
- efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi;
- razionalizzazione delle spese

e recepisce il contenuto della *Carta dei diritti della persona anziana*, elaborata dalla Regione Lombardia in occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana (1999), dall'analisi dei quali sono stati individuati i fattori di qualità che costituiscono le basi per un efficace controllo di gestione.

In particolare la Fondazione è impegnata in un processo di miglioramento della qualità del proprio intervento, estendendo i servizi che già eroga nella RSA a "persone - cittadini - clienti - utenti - portatori di bisogni ed esigenze in relazione al proprio stato psichico, fisico e sociale".

Intende offrire, quindi, tenendo conto delle esigenze rappresentate, interventi medici, infermieristici, riabilitativi, integrati fra loro secondo programmi individuali di assistenza, a:

- malati cronici, con gravi difficoltà di spostamento e necessità riabilitative;
- malati traumatizzati allettati;
- malati aventi esiti di patologie (ictus, fratture, ecc.);
- pazienti variamente e comunque fragili.

A ciascun utente vengono assicurati gli interventi stabiliti dal P.A.I con cortesia e fermezza, nell'auspicio possibile di recuperare le capacità funzionali compromesse.

Principi base del servizio alla persona, Cure domiciliari comprese sono:

- ^ **il rispetto della persona**, della sua dignità, della sua riservatezza e delle sue esigenze individuali;
- ^ **l'attenzione alla comunicazione;**
- ^ **la personalizzazione dell'assistenza;**
- ^ **il lavoro di gruppo**, che per tutti gli operatori si concretizza nella condivisione del progetto assistenziale e nella sua realizzazione;
- ^ **lo sviluppo della professionalità** di tutte le figure professionali, attraverso specifici momenti di aggiornamento, la socializzazione quotidiana delle esperienze e delle informazioni, l'approfondimento - nelle riunioni dell'équipe - delle principali problematiche assistenziali;
- ^ **il coinvolgimento dei familiari.**

13. La tutela della privacy

Tutti gli operatori del servizio di Cure domiciliari sono tenuti alla massima riservatezza su tutte le informazioni riguardanti gli utenti, che possono essere fornite solo all'interessato ed ai familiari. All'attivazione del servizio viene richiesto all'interessato o – qualora non in grado di firmare – ai suoi familiari il consenso al trattamento dei dati personali per le sole esigenze di funzionamento del servizio e per i rapporti con ATS e Regione, nel rispetto delle norme in materia di trattamento dei dati personali (D.Lgs. 196/2003, novellato dal D.Lgs. 101/2018, Regolamento UE 679/2016).

14. Riferimenti organizzativi generali per il servizio Cure domiciliari

Sede di riferimento organizzativo generale	Casa di Riposo di Ghedi Via X Giornate, 76 – 25016 Ghedi tel. 030 901595/030 902195 – fax 030 902211 e-mail: info@casadiriposoghedi.it Si precisa che la sede non è aperta al pubblico. In caso di necessità di colloquio con l'utenza, lo stesso avverrà, su richiesta, al domicilio dell'utente.
Orari di ufficio per il ricevimento di chiamate	da lunedì a venerdì ore 8.30 – 12.30 e 14.30 – 17.00
Modalità di ricevimento delle chiamate al di fuori dell'orario d'ufficio	Segreteria telefonica 030 901595 Telefono cellulare dell'operatore del servizio.
Referente operativo, interfaccia con UCAM	Amministrazione Cooperativa.
Referente amministrativo, interfaccia con ATS	direttore della Fondazione o suo delegato
Conservazione di documenti e materiale relativi all'utente	Cartelle sanitarie, PAI e tutto quanto attenga all'utente domiciliare viene conservato presso la segreteria della Fondazione che effettua il servizio
Conservazione di documenti e materiale ATS	Deliberazioni, circolari, informative dell'ATS afferenti al servizio domiciliare saranno trasmesse alla segreteria della Fondazione che provvederà ad inoltrarle a chi abbia interesse e a conservare in apposito armadio

Fondazione Casa di Riposo di Ghedi Ghedi - Brescia	Mod. 7.2-4 Segnalazione/osservazione	Ediz. 4 del 15.01.2019
---	---	-----------------------------------

ALLEGATO 1

Alla Direzione della
Fondazione
Casa di Riposo di Ghedi ONLUS
Via X Giornate, 76
25016 - GHEDI - Brescia

Il direttore si impegna a rispondere entro 30 giorni in riferimento alla segnalazione sotto riportata. Grazie. Il sottoscritto Via..... Città..... Telefono..... ai sensi del D.Lgs. 196/2003, novellato dal D.Lgs. 101/2018, Regolamento UE 679/2016, autorizza la Fondazione Casa di Riposo di Ghedi al trattamento dei dati personali.	Chi desidera mantenere l'anonymato deve compilare questo riquadro. Il sottoscritto ☐ ospite ☐ familiare di un ospite ☐ conoscente ☐ visitatore ☐ fruitore servizio domiciliare
--	--

Segnala:

.....

.....

.....

.....

.....

Suggerisce:

.....

.....

.....

.....

.....

Data.....

firma.....

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI

Gentili utenti, per aiutarci a migliorare la qualità del servizio domiciliare, Vi invitiamo a rispondere alle domande del “questionario”, barrando, semplicemente, la casella corrispondente al Vostro giudizio.

Il questionario è anonimo e rispetta le norme in merito alla riservatezza; tuttavia, può essere firmato, da chi lo desiderasse.

Grazie per la collaborazione.

La direzione

1 – E' soddisfatto delle informazioni che riceve da chi svolge il servizio? ☐ Non soddisfatto ☐ Poco soddisfatto ☐ Soddisfatto ☐ Molto soddisfatto	2 – E' soddisfatto dell'organizzazione del servizio? ☐ Non soddisfatto ☐ Poco soddisfatto ☐ Soddisfatto ☐ Molto soddisfatto
3 – Ritiene sufficiente ed è soddisfatto del tempo che gli operatori Le dedicano? ☐ Non soddisfatto ☐ Poco soddisfatto ☐ Soddisfatto ☐ Molto soddisfatto	4 – Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del servizio di assistenza ricevuto? ☐ Non soddisfatto ☐ Poco soddisfatto ☐ Soddisfatto ☐ Molto soddisfatto
5 – L'orario del servizio è soddisfacente? ☐ Non soddisfatto ☐ Poco soddisfatto ☐ Soddisfatto ☐ Molto soddisfatto	6 – E' soddisfatto della disponibilità mostrata dagli operatori? ☐ Non soddisfatto ☐ Poco soddisfatto ☐ Soddisfatto ☐ Molto soddisfatto
7 – Quali professionisti sono intervenuti a casa Sua? ☐ Infermiere ☐ Fisioterapista ☐ ASA/OSS ☐ Altro.....	8 – L'infermiere ha soddisfatto le Sue esigenze? ☐ Non soddisfatto ☐ Poco soddisfatto ☐ Soddisfatto ☐ Molto soddisfatto

9 – L'ASA/OSS ha soddisfatto le Sue esigenze? ☐ Non soddisfatto ☐ Poco soddisfatto ☐ Soddisfatto ☐ Molto soddisfatto	10 – Il fisioterapista ha soddisfatto le Sue esigenze? ☐ Non soddisfatto ☐ Poco soddisfatto ☐ Soddisfatto ☐ Molto soddisfatto
11 – E' soddisfatto del rispetto della Sua riservatezza da parte degli operatori? ☐ Non soddisfatto ☐ Poco soddisfatto ☐ Soddisfatto ☐ Molto soddisfatto	

Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i Suoi suggerimenti:
