

# **FONDAZIONE CASA DI RIPOSO DI GHEDI - ONLUS**

## **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA**

### **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 degli anziani non autosufficienti anche un servizio di assistenza domiciliare integrata (ADI), presente in tutti i 20 Comuni dell'ex Distretto Socio Sanitario n. 9 dell'ASST - Garda, che garantisce, a domicilio, prestazioni natura sanitaria (infermieristica, fisioterapica, ecc.) da acquistarsi, secondo le indicazioni della Unità di Valutazione MultiDimensionale, con buono sanitario erogato dalla Regione attraverso l'ATS o direttamente dal singolo utente in rapporto ad indicazioni del Medico di Medicina Generale.

***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 Casa di Riposo di Ghedi con altre RSA della zona, attraverso un'associazione specifica, partecipa a questa rete di servizi, e concorre alla sua realizzazione.

#### **2. La RSA di Ghedi e le altre RSA della zona**

Perché sia data adeguata risposta alle esigenze della persona fragile le RSA sottoelencate si sono associate, avendo medesimi scopi, metodologie e mezzi, per erogare tempestivamente le prestazioni che l'UCAM o personalmente l'utente richiedesse.

Gli Enti interessati hanno incaricato un capofila – Casa di Riposo di Ghedi – per sottoscrivere accordi con l'ATS e costituire con la stessa l'interfaccia necessaria a verificare e condurre al miglior livello possibile la qualità degli interventi erogati.

Nome RSA	Indirizzo e n° telefonico
Fondazione Casa di Riposo di Ghedi onlus	Via X Giornate, 76 – Ghedi – tel. 030 902195
Fondazione onlus Cami Alberini	Via Alberini, 18 – Gottolengo – tel. 030 951024
Fondazione Giroldi Forcella Ugoni	Via Cav. di V. Veneto, 9/A – Pontevecchio - tel. 030 9939449

#### **3. L'ammissione al servizio e attivazione dell'Assistenza D.I.**

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

L'ammissione al servizio, con la conseguente determinazione del voucher socio sanitario, per gli importi delle fasce stabilite, è disposta dall'Unità di Continuità Assistenziale in Medicina (UCAM) dell'ASST, i cui membri - l'assistente sociale, l'infermiere professionale ed il medico geriatra - 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 i termini (3 giorni di calendario per il profilo base, 1 giorno per i profili critico e cure palliative) stabiliti dal patto di accreditamento sottoscritto dall’Ente Pattante e dall’ATS di Brescia.
- con la conoscenza e/o eventuale compilazione della documentazione relativa all’utente (cartelle, diario domiciliare ecc).

#### **4. L'organizzazione del servizio**

La responsabilità del servizio è affidata alla Direzione Amministrativa della Casa di Riposo di Ghedi nella sede della RSA in Ghedi, via X Giornate, 76.

La stessa si occupa dell’organizzazione e di tutti gli aspetti amministrativi legati al rapporto con le altre RSA e con l’ATS.

Alla Direzione Sanitaria compete la responsabilità delle figure professionali preposte e di collaborare con la direzione amministrativa alla definizione dell’organizzazione.

Il servizio viene reso attraverso nove gruppi di lavoro composti ciascuno da due infermieri e da due terapisti della riabilitazione.

##### **4.1 Modalità di realizzazione del servizio**

- La fascia oraria di erogazione delle prestazioni programmate è di 7 ore giornaliere (di norma dalle ore 08.00 alle 11.00 e dalle ore 13.00 alle ore 17.00) comprese tra le ore 8 e le ore 20 di tutti i giorni della settimana, chiamando al numero telefonico 030 902195.
- La continuità assistenziale per i casi infermieristici in carico è assicurata, anche dalla pronta disponibilità telefonica dalle ore 9 alle ore 18 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.

I servizi garantiti agli utenti dell’ADI, tramite il voucher socio-sanitario, se preventivamente compresi nel voucher stesso, sono:

- il servizio infermieristico - eseguito da infermieri professionali;
- il servizio di riabilitazione - eseguito da terapisti della riabilitazione;
- il servizio socio-sanitario-assistenziale – eseguito da ausiliari socio-assistenziali (ASA) e operatori socio-sanitari (OSS);
- il servizio educativo – eseguito da educatori;
- il servizio di consulenza fisiatrica – eseguito dal medico fisiatra;
- il servizio psicologico – svolto da medico psicoterapeuta o psicologo;
- il servizio di fornitura del materiale necessario per il corretto svolgimento del servizio.

Tutto il personale in servizio per l’Assistenza domiciliare integrata è dotato di cartellino di riconoscimento riportante RSA di appartenenza, nome, cognome e figura professionale dell’operatore.

Per mantenere un alto livello possibile della qualità delle prestazioni professionali

- il personale attivo, per aggiornarsi verrà, periodicamente, inserito nel servizio della RSA e parteciperà a corsi di formazione specifici, eventualmente promossi dalla RSA stessa, e di educazione continua in medicina
- prima di operare sul territorio il personale sarà sottoposto ad un adeguato periodo di tirocinio nel servizio analogo della RSA.

#### **5. L'attivazione del servizio**

L’utente che avrà fatto richiesta del servizio, solitamente al M.M.G., sarà preventivamente soggetto di valutazione da parte dell’UCAM che definirà l’entità del voucher socio-sanitario offertogli in virtù di tale provvidenza.

Dopo avere comunicato alla Casa di Riposo di Ghedi i dati (nome, residenza, prescrizioni, ecc.) dell'utente, lo stesso verrà contattato direttamente dalla RSA che svolgerà le il servizio per concordare orari e modalità dell'intervento domiciliare.

### **5.1. La presa in carico dell'utente**

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; se possibile inizierà la dovuta assistenza;
- redigerà un *piano di assistenza individuale*, condividendo gli obiettivi segnalati dall'UCAM e dall'utente stesso.

### **5.2. La realizzazione delle prestazioni**

- verranno realizzati esattamente gli interventi infermieristici e riabilitativi prescritti nella tipologia e nel numero dall'UCAM;
- al termine di ogni accesso l'operatore dovrà redigere e sottoscrivere un apposito "diario domiciliare" e una scheda "accessi e materiali";
- l'operatore non potrà, per alcuna ragione, svolgere contemporaneamente a quelli prescritti altri interventi;
- al termine delle prestazioni oggetto del voucher, l'utente potrà eventualmente richiedere, a sue spese, ulteriori prestazioni che potranno essergli fornite previa autorizzazione della direzione della RSA.

### **5.3. La verifica delle prestazioni**

- l'UCAM potrà sempre verificare la realizzazione degli obiettivi del P.A.I. e, complessivamente, la qualità delle prestazioni effettuate; il responsabile sanitario della RSA potrà, occasionalmente, verificare lo stato del servizio recandosi al domicilio dell'utente;
- all'utente o al suo familiare verrà richiesta: la sottoscrizione di "avvenuto accesso" al termine di ogni intervento; potrà occasionalmente essere richiesta la compilazione di un breve questionario di valutazione della soddisfazione sul servizio, alla conclusione del ciclo prescritto dall'UCAM. Analogo questionario può essere proposto anche agli operatori del servizio.

## **6. 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.

Eventuali osservazioni o lamentele possono comunque essere presentate, in ogni momento, al responsabile delle relazioni col pubblico della Casa di Riposo di Ghedi, utilizzando eventualmente la scheda riportata all'allegato 1 che può anche essere depositata nella cassetta collocata all'ingresso della Casa di Riposo di Ghedi. I responsabili della RSA si impegnano a rispondere per iscritto nel tempo massimo di una settimana.

## **7. I questionari della soddisfazione**

Al momento dell'attivazione del servizio viene consegnato il questionario di soddisfazione (all. 2) che può essere compilato dall'utente o dal caregiver in forma anonima; richiede la valutazione dei servizi e delle modalità della loro erogazione. Il suo scopo è conoscere il livello di soddisfazione degli utenti, delle loro famiglie e degli operatori. I dati della lettura dei questionari vengono riassunti in una relazione generale annuale, che viene esposta nella bacheca dell'ingresso, e divulgati.

## 8. 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 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.

## 9. 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.

## 10. 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 le RSA che erogano, in associazione, il servizio domiciliare, sono impegnate in un processo di miglioramento della qualità del proprio intervento, estendendo i servizi che già erogano nelle strutture a "persone - cittadini – clienti – utenti – portatori di bisogni ed esigenze in relazione al proprio stato psichico, fisico e sociale".

Intendono 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, ADI compresa 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.**

### 11. La tutela della privacy

Tutti gli operatori del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata 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).

### 12. Riferimenti organizzativi generali per il servizio ADI

Sede di riferimento organizzativo generale	<p>Casa di Riposo di Ghedi Via X Giornate, 76 – 25016 Ghedi tel. 030 902195 – fax 030 902211 e-mail info@casadiriposoghedi.it È facilmente raggiungibile a piedi, in macchina o con i mezzi pubblici:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• con l'automobile: è disponibile un ampio parcheggio.</li> <li>• con l'autobus: la fermata più vicina è in via Garibaldi a 500 metri.</li> <li>• con il treno: la stazione ferroviaria si trova ad 1,5 Km.</li> </ul> <p>La struttura non dispone di un servizio di trasporto.</p>
Apertura giornaliera segreteria - orari di ufficio	da lunedì a venerdì ore 8.30 – 12.30 e 14.30 – 18 sabato ore 9 – 12
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	direttore della RSA o suo delegato per ADI
Referente amministrativo, interfaccia con ASL	direttore della RSA o ragioniere
Conservazione di documenti e materiale relativi all'utente	Cartelle sanitarie, PAI e tutto quanto attenga all'utente ADI viene conservato presso la segreteria della RSA che effettua il servizio
Conservazione di documenti e materiale ATS	Deliberazioni, circolari, informative dell'ATS afferenti al servizio ADI saranno trasmesse alla segreteria della Casa di Riposo di Ghedi che provvederà ad inoltrarle a chi abbia interesse e a conservare in apposito armadio