



Fondazione " Residenza Berardi Manzoni "onlus

Via S. Bernardino, 63/B – 25030 Roncadelle (Bs)



CARTA DEI SERVIZI



ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA



Fondazione “ Residenza Berardi Manzoni ”onlus

Via S. Bernardino, 63/B – 25030 Roncadelle (Bs)



1. FINALITA' E OBIETTIVI

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata(ADI) si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari volti a garantire alle persone in condizioni di fragilità, prestazioni socio-sanitarie integrate a domicilio.

L' ADI pertanto e' finalizzata:

- Migliorare la qualità della vita quotidiana e allontanare nel tempo il ricordo a unità d' offerta residenziali;
- Stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- Garantire la continuità assistenziale tra sistema sanitario, socio-sanitario e sociale;
- Prevenire/limitare il decadimento psicofisico della persona in condizioni di fragilità.

2. DESTINATARI DEL SERVIZIO ADI

Il servizio è rivolto a soggetti in situazione di fragilità caratterizzate da:

- presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o/e definitivo;



Fondazione “ Residenza Berardi Manzoni ” onlus

Via S. Bernardino, 63/B – 25030 Roncadelle (Bs)



- presenza di una condizione di non deambulabilità;
- non trasportabilità presso i presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- presenza di un supporto nella rete familiare o informale;
- presenza di condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza, acquisite anche a seguito di azioni necessarie al superamento dei fattori ostativi.

-

3. ORARIO DI APERTURA

La Segreteria dell'Unità operativa Cure Domiciliari è attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle 18,00 c/o gli uffici amministrativi della fondazione (tel. 030/2780503).

Negli orari e giorni di chiusura della segreteria ADI, risponde il personale sanitario della fondazione/ e' attiva una segreteria telefonica.

4. L'AMMISSIONE AL SERVIZIO E ATTIVAZIONE DELL'ASSISTENZA a.D.I.

Le domande per le prestazioni di assistenza domiciliare integrata (A.D.I.) vengono di norma presentate, attraverso il M.M.G., all'UCAM* del distretto di appartenenza. L'ammissione al servizio, con la conseguente determinazione del voucher socio sanitario, per gli importi delle fasce stabilite, è disposta dall' UCAM, i cui componenti provvedono alla valutazione dei bisogni socio – sanitari della persona, dei livelli di autonomia, predisponendo l'adozione degli interventi più appropriati. Di seguito vengono elencati all'utente i soggetti presenti sul territorio in grado di offrirgli l'assistenza dovuta, che sceglierà liberamente.

* Unità di continuità assistenziale multidisciplinare(ASL)

L'attivazione del servizio, ha luogo:

- con la “presa in carico” dell'utente entro 72 ore, salvo urgenze segnalate dal medico/struttura ospedaliera che saranno presi in carico entro 24;
- con la stesura del Piano di assistenza Individuale in equipe con il Medico di Medicina Generale e l'assistito stesso (se impossibilitato sarà presente il familiare, tutore, amministratore di sostegno, ecc...)



Fondazione “ Residenza Berardi Manzoni ”onlus

Via S. Bernardino, 63/B – 25030 Roncadelle (Bs)



5. L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.

La responsabilità del servizio è del rappresentante legale dell'Ente Fondazione "Residenza Berardi manzoni" onlus che si avvale della sua Direzione Generale nella sede legale e della RSA in Roncadelle, via Bernardino 63/b.

La stessa Direzione ottimizzerà tutta l'organizzazione e tutti gli aspetti amministrativi legati al rapporto con l'ASL.

Al responsabile sanitario del servizio ADI, compete la responsabilità delle figure professionali preposte e la collaborazione con la direzione amministrativa alla definizione dell'organizzazione.

Il servizio viene reso attraverso le seguenti figure professionali: composto da medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, Psicologi, ASA/OSS e con l'apporto di consulenti specialisti come il medico geriatra e fisiatra.

E presente inoltre la figura di un case manager che svolge un coordinamento di natura gestionale' organizzativa sulle attività assistenziali previste per tutti gli assistiti in carico al nostro Servizio A.D.I.

6. 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 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00) comprese tra le ore 08,00 e le ore 20,00 di tutti i giorni della settimana;
- La continuità assistenziale per gli utenti presi in carico e' garantita 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. La chiamata potrà consentire immediato consiglio telefonico o, se del caso, l'intervento al domicilio da parte dell'infermiere.

Gli interventi garantiti sono :

- Aiuto, prestazioni assistenziale: eseguiti da Infermieri o/e personale OSS (operatore Socio Sanitario);
- Infermieristici, tecnici: eseguiti da Infermieri;
- Riabilitativi: eseguiti da Fisioterapisti;
- Medico specialistici: eseguiti da medico geriatra e Fisiatra;



Fondazione “ Residenza Berardi Manzoni ”onlus

Via S. Bernardino, 63/B – 25030 Roncadelle (Bs)



- Educativi: eseguiti da educatori professionali;
- Psicologici: eseguiti da psicologi;

Tutto il personale in servizio per l'Assistenza Domiciliare Integrata è dotato di cartellino di riconoscimento riportante nome, cognome, figura professionale dell'operatore ed inoltre la scritta “A.D.I. Fondazione Residenza Berardi Manzoni onlus”.

Per mantenere un alto livello della qualità delle prestazioni professionali:

- il personale attivo, per i dovuti aggiornamenti, partecipa a corsi di formazione specifici, anche promossi dalla RSA stessa, nel rispetto delle indicazioni della “educazione continua in medicina –ECM-”.
- prima di operare sul territorio il personale potrà essere sottoposto, nel caso ne ricorra l'esigenza, ad un adeguato periodo di tirocinio nel servizio di assistenza della RSA.
- presenza di protocolli approvati dal Responsabile Sanitario Medico della Struttura dell'Ente erogatore, definiti nel rispetto delle linee guida e delle normative internazionali, nazionali e regionali, redatti in base ai criteri EBN (Evidence Based Nursing) ed EBM (Evidence Based Medicine), periodicamente rivisti ed oggetto di diffusione /confronto documentato con il personale operante in ambito A.D.I..

7. L'EROGAZIONE DELL'ASSISTENZA.

- sono garantiti gli interventi necessari al raggiungimento degli obiettivi segnalati 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, erogare contemporaneamente a quelli prescritti altre prestazioni domiciliari a qualsiasi titolo.

8. LA VERIFICA DELLE PRESTAZIONI.

- l'UCAM verifica la puntuale realizzazione degli obiettivi previsti dal P.A.I.; i responsabili della Fondazione potranno verificare lo stato del servizio recandosi al domicilio dell'utente.
- all'utente, o al suo familiare, verrà richiesto: -la sottoscrizione di “avvenuto accesso” al termine di ogni intervento e la compilazione di un breve questionario di valutazione della soddisfazione del servizio.



Fondazione “ Residenza Berardi Manzoni ”onlus

Via S. Bernardino, 63/B – 25030 Roncadelle (Bs)



9. 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, in qualsiasi momento del percorso di cura.

Eventuali osservazioni o lamentele possono comunque essere sempre presentate al Direttore Generale della Fondazione Residenza Berardi Manzoni onlus, che funge da interfaccia con il pubblico. Il Direttore si impegna a rispondere per iscritto, se richiesto, nel tempo massimo di 10 giorni..

Art. 10 RECLAMI

E' possibile sottoporre lamentele sui servizi erogati ai propri congiunti, con apposito modulo allegato, depositandolo nella casetta postale ubicata al Piano Terra adiacente l'ingresso reception, inviandolo a ½ posta ordinaria o a mezzo mail: info@berardimanzoni.com.

L'utente/famigliare avrà risposta entro 10 gg.

11. LA TUTELA DELLA PRIVACY DELLE NORME DI TUTELA DEI LAVORATORI

Tutti gli operatori del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata sono tenuti alla massima riservatezza circa le informazioni riguardanti gli utenti, che possono essere fornite solo all'interessato ed ai più stretti familiari.

All'attivazione del servizio verrà richiesto all'interessato o, in sua vece, ai suoi familiari, il consenso al trattamento dei dati personali per le sole esigenze di funzionamento del servizio e per i rapporti con ASL e Regione (D.Lgs 196/2003 e s.m.i). Tutti i dipendenti e i collaboratori della Fondazione (e del servizio ADI) rispettano i dettami del d.lgs. 81/2008 e s.m.e.i..

12. CODICE ETICO

La FONDAZIONE è dotata di codice etico ai sensi del D.Lgs 231/2001, approvato dal CdA della Fondazione con verbale di delibera del.n. 5 del 18.03.2010



13. CARTA DEI DIRITTI DELL' ANZIANO.

Viene recepito il contenuto della Carta dei Diritti della persona Anziana (Regione Lombardia, 1999).

I principi base del servizio domiciliare alla persona sono:

- rispetto della persona, nella sua dignità, riservatezza;
- l' attenzione alla comunicazione;
- la personalizzazione dell' assistenza;
- il lavoro di gruppo, condivisione del progetto assistenziale;
- professionalità degli operatori attraverso l' aggiornamento, la socializzazione, riunioni d' equipe;
- il coinvolgimento dei famigliari e ove possibile del volontariato.

14. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SANITARIA

Accesso atti amministrativi ai sensi L.241/1990

L'accesso ai documenti amministrativi, attese le sue rilevanti finalità di pubblico interesse, costituisce principio generale dell'attività amministrativa al fine di favorire la partecipazione e di assicurarne l'imparzialità e la trasparenza.

Sono "interessati", tutti i soggetti assistiti, i loro congiunti, compresi i portatori di interessi pubblici o privati, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso.

La domanda di accesso agli atti va richiesta c/o gli uffici amministrativi della fondazione su apposito modulo e la richiesta sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.

Accesso documentazione sanitaria ai sensi D.Lgs 196/2003

Le richieste di accesso agli atti sanitari possono essere richieste direttamente dalla persona interessata, dal curatore o dall' amministratore di sostegno in possesso di poteri. Eventuali richieste di presa visione o di rilascio di copia della documentazione sanitaria da parte di soggetti diversi dall'interessato possono essere accolte, in tutto o in parte, solo se la richiesta è giustificata dalla documentata necessità:

- a) di far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria ai sensi dell'articolo 26, comma 4, lettera c), di rango pari a quello dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale e inviolabile;
- b) di tutelare, in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi, una situazione giuridicamente rilevante di rango pari a quella dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale e inviolabile.

La domanda di accesso agli atti sanitari va richiesta c/o gli uffici amministrativi della fondazione su apposito modulo e sarà evasa entro 5 giorni lavorativi.



Fondazione “ Residenza Berardi Manzoni ”onlus

Via S. Bernardino, 63/B – 25030 Roncadelle (Bs)



15. RIFERIMENTI ORGANIZZATIVI GENERALI PER IL SERVIZIO ADI

Sede di riferimento organizzativo generale	Fondazione "Residenza BerardiManzoni"onlus Via S.Bernardino,63/b 25049 Roncadelle tel. 030.2780503– fax 030.2585822 rsa-berardi-manzoni@fastdigitel.com
Orari apertura uffici ADI	da lunedì a venerdì ore 8–16
Modalità di ricevimento delle chiamate	Telefono cellulare responsabile operativo (oppure recapito della Fondazione 030.2780503)
Referente operativo, Care Manager, interfaccia con UCAM	(Infermiere/ Coordinatore Servizio) 349/60.75.253
Referente amministrativo, interfaccia con ASL	Direttore Generale della Fondazione o suo delegato amministrativo
Conservazione di documenti e materiale relativi agli Utenti trattati	Fascicolo sanitario, PAI e tutto quanto attenga all'utente ADI viene conservato in copia presso la segreteria della Fondazione
Conservazione di documenti e materiale ASL	Deliberazioni, circolari, informative ASL afferenti al servizio ADI saranno trasmesse alla segreteria della Fondazione che provvederà ad eventuale inoltro, se necessario, e alla conservazione in apposito armadio chiuso.

ALLEGATI: modulo reclami e customer di gradimento.

Roncadelle, li 09/01/2015

Il Presidente
Mons.Aldo Delaidelli

Il Direttore Generale
Dr Pietro Pelegrinelli

Il Responsabile Sanitario
Dott.ssa Chitò Eugenia



Fondazione " Residenza Berardi Manzoni " onlus

Via S. Bernardino, 63/B – 25030 Roncadelle (Bs)



DICHIARAZIONE RICEVUTA

- >CARTA DEI SERVIZI;
- >QUESTIONARIO DI GRADIMENTO;
- >MODULO RECLAMI;

NOME _____

COGNOME _____

NATO A _____ il ___ / ___ / _____

(in caso di minore, incompienza della lingua, in base all'art. 404 cc.)

GENITORE, MEDIATORE CULTURALE, AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO, di:

NOME _____

COGNOME _____

NATO A _____ il ___ / ___ / _____

DICHIARO

di aver ricevuto LA CARTA DEI SERVIZI, IL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO , IL MODULO RECLAMI DEL SERVIZIO ADI.

FIRMA DEL CITTADINO/UTENTE

FIRMA DELL'INFERMIERE

DATA: _____ il ___ / ___ / _____