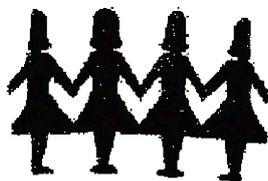




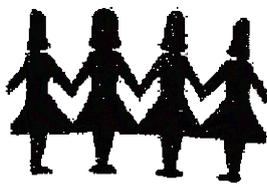
AL SERVIZIO DELLA SALUTE  
PER IL BENESSERE DELLE PERSONE

**CARTA DEI SERVIZI**  
**ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA**



Che cos'è la carta dei Servizi	3
Cosa si intende per Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)	3
Chi siamo	3
Certificazione di Qualità	5
Come raggiungere la nostra sede	5
Come contattare il servizio e quali sono gli orari di funzionamento della segreteria ADI e di reperibilità telefonica	5
La nostra struttura organizzativa	6
Come si riconoscono gli operatori addetti al servizio ADI	6
Criteri di selezione del personale	6
Sicurezza e Sorveglianza Sanitaria	6
La Formazione e l'Aggiornamento	6
Trattamento dei dati personali (Reg. UE n.679/2016)	7
Quali prestazioni prevede il servizio ADI	7
Chi può richiedere l'attivazione del servizio	7
Attivazione del servizio	8
Gli orari della assistenza	8
Come ottenere informazioni e diritto d'accesso ai documenti amministrativi	8
Partecipazione e Verifica	8
Fornitura dei beni sanitari	8
Cos'è la presa in carico globale della persona	8
Gestione delle dimissioni del servizio	9
Gestione della continuità assistenziale	10
Quali sono i diritti e i doveri degli utenti e dei loro familiari	10
La carta dei diritti della persona anziana	10
La tutela e modalità di concreto esercizio dei diritti del fruitore del servizio	11
Obblighi dell'Ente Gestore	11
Obbligo Assicurativo	12

ALLEGATI: SCHEDA PER LA RACCOLTA DELLE LAMENTI E DEGLI APPREZZAMENTI - SCHEDA PER LA PRESA VISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI - QUESTIONARIO (CUSTOMER SATISFACTION)



### Che cos'è la carta dei Servizi

Gentile utente, il documento che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata offerto dalla Progetto Salute Onlus – Società Cooperativa Sociale e si tratta di uno strumento di presentazione generale che Le permetterà di conoscere la nostra organizzazione e ottenere indicazioni sui modi, sulle forme e sui tempi di attivazione e di funzionamento del servizio, sugli obiettivi perseguiti e sulla filosofia di base.

In particolare, si propone di rispondere al diritto del cittadino all'informazione, alla libera scelta dell'ente erogatore di servizi ed alla verifica della conformità del servizio erogato con quanto dichiarato. Ogni anno la carta è aggiornata e distribuita ai fruitori del servizio ed è comunque consultabile presso la sede.

Qualora ritenesse necessario ricevere ulteriori precisazioni, è a Sua disposizione l'Ufficio ADI presso la Sede della Cooperativa ed aperto al pubblico nei giorni e secondo gli orari di seguito evidenziati.

#### A chi si rivolge la Carta dei Servizi?

Si rivolge ai fruitori diretti, alle loro famiglie, agli operatori dei servizi pubblici, a tutti coloro che vogliono conoscere il servizio in modo approfondito.

### Cosa si intende per Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

E' l'insieme delle prestazioni che vengono assicurate direttamente al domicilio dell'assistito e che riguardano sia bisogni sanitari che sociali in una logica, appunto, integrata.

E' diretta a favorire il mantenimento della persona, soprattutto se anziana, nel proprio domicilio evitando ricoveri ospedalieri o ricoveri in strutture residenziali assistite.

### Chi siamo

- costituita il 11 Gennaio 2002 e iscritta al Registro Imprese della CCIAA di Brescia
- dal 01/04/2002 eroga assistenza domiciliare integrata a mezzo Voucher Socio Sanitario
- dal 22/03/2005 iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali di Tipo "A"
- iscritta all'Albo Naz. delle Società Cooperative nella sez. Cooperative a Mutualità Prevalente di diritto
- il 01/04/2010 avvia la gestione Globale della Casa Famiglia "Casa Angeli" di Brescia (BS)
- dal 16/01/2013 dispone di un sistema qualità certificato UNI EN ISO 9001:2015
- dal 02/12/2015 avvia la gestione del Convento delle Religiose di Sant'Orsola (BS)

3

Secondo quanto riportato nello statuto, l'oggetto sociale della cooperativa è il seguente:

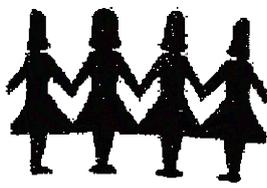
#### **Art. 3 (Scopo mutualistico)**

La Cooperativa non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini.

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

La Cooperativa, per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e della collettività, deve cooperare attivamente, in tutti i modi possibili, con altri enti cooperativi, imprese sociali e organismi del Terzo Settore, su scala locale, nazionale e internazionale. La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali, mediante il coinvolgimento delle risorse vive della comunità, e in special modo volontari, fruitori dei servizi ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo - grazie anche all'apporto dei soci lavoratori - l'autogestione responsabile dell'impresa.

Nello svolgimento dell'attività produttiva la Cooperativa impiega principalmente soci lavoratori retribuiti, dando occupazione lavorativa ai soci alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali. A tal fine la Cooperativa, in relazione alle concrete esigenze produttive, stipula con i soci lavoratori contratti di lavoro in forma subordinata o autonoma o in qualsiasi altra forma consentita dalla legge, ivi compresi i rapporti di collaborazione coordinata non occasionale. La Cooperativa può operare anche con terzi.



#### Art. 4 (Oggetto sociale)

La Cooperativa intende realizzare i propri scopi attraverso la progettazione, realizzazione, sperimentazione e gestione di servizi sanitari, sociali educativi ed assistenziali resi alla persona in ogni fase della sua vita.

In relazione a ciò, la Cooperativa può gestire, stabilmente o temporaneamente, in proprio o per conto terzi, in modo integrato, servizi alla persona in ogni forma diretta o indiretta:

- servizi socio assistenziali
- servizi socio-sanitari
- servizi sanitari
- servizi educativi vari

A titolo indicativo e non esaustivo, la Cooperativa potrà svolgere le seguenti specifiche attività:

- assistenza medica, infermieristica e fisioterapia alla persona, in ogni fase della vita, in ogni stato patologico e non, in ogni ambito in cui essa dimori, quali abitazione propria, strutture residenziali, centri diurni, comunità alloggio per portatori di handicap, disagio psichico;
- assistenza generica a carattere domestico, alberghiero;
- gestione di strutture residenziali, semi residenziali, socio-sanitarie, sanitarie e parasanitarie, pubbliche o private, educative e ricreative, proprie o di terzi, attraverso attività dei propri soci in conformità agli scopi precipui della cooperativa;
- gestione ambulatori, poliambulatori, laboratori analisi cliniche, day hospital, centri di fisioterapia;
- gestione di servizi di assistenza e vigilanza per bambini presso colonie, centri ricreativi, asili nido, scuole materne e simili;
- erogazione a domicilio di servizi generici, di carattere domestico di integrazione alle eventuali esigenze familiari in genere;
- servizi di igiene e sanificazione, risanamento di immobili civili, pubblici e privati;
- tutela e prevenzione della salute, mediante interventi specifici di informazione ed educazione sanitaria, sia individuali che collettivi;
- prevenzione sanitaria attraverso progetti di ingegneria ambientale (valutazione dei rischi legati all'atmosfera, alle acque, ai rifiuti solidi, all'inquinamento acustico, elettromagnetico, all'impatto ambientale in genere);
- prevenzione sanitaria attraverso progetti di intervento negli ambienti di lavoro (ai sensi del D.Lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni);
- ricerca e formazione nei settori sanitario, socio-sanitario, socio-assistenziale ed in quelli di attività psico-sociale (scuola, servizi sociali, istituti di recupero, ecc.);
- ricerca scientifica e statistica relativa ai vari campi di assistenza per l'individuazione e la rilevazione dei bisogni della realtà sociale ed in particolare della realtà in cui la Cooperativa opera;
- formazione professionale, strutturazione ed erogazione di corsi di aggiornamento e/o formazione costante per la compagine sociale propria, al fine di una partecipazione consapevole e attiva alla cooperazione sociale e per la promozione umana dei propri soci, sia in relazione alle attività specifiche e/o generiche svolte dalla Cooperativa che per conto di terzi.

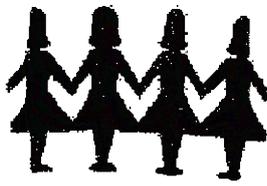
La Cooperativa potrà svolgere la sua attività mediante la promozione e la stipula di convenzioni con enti privati e pubblici per lo svolgimento delle proprie attività.

Per l'erogazione delle proprie attività in cui sia necessaria la presenza di personale altamente qualificato e non disponibile al proprio interno, la Cooperativa potrà avvalersi della collaborazione di studi associati specifici, chiaramente e specificamente individuati, di cui siano provate la qualificazione e la trasparenza.

Per quanto riguarda le attività svolte da soci professionisti e non, iscritti ad albi, si farà riferimento, oltre che alla filosofia della cooperazione, ai propri Codici Deontologici ed etici ed alla normativa propria vigente.

Nei limiti e secondo le modalità previste dalle vigenti norme di legge la Cooperativa potrà svolgere qualunque altra attività connessa o affine agli scopi sopraelencati, nonché potrà compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni di natura immobiliare, mobiliare, commerciale, industriale e finanziaria necessarie od utili alla realizzazione degli scopi sociali o comunque, sia direttamente che indirettamente, attinenti ai medesimi, compresa l'istituzione, costruzione, acquisto di magazzini, attrezzature ed impianti atti al raggiungimento degli scopi sociali.

Le attività di cui al presente oggetto sociale saranno svolte nel rispetto delle vigenti norme in materia di esercizio di professioni



riservate per il quale è richiesta l'iscrizione in appositi albi o elenchi.

Essa può altresì assumere, in via non prevalente, interessenze e partecipazioni, sotto qualsiasi forma, in imprese, specie se svolgono attività analoghe e comunque accessorie all'attività sociale, con esclusione assoluta della possibilità di svolgere attività di assunzione di partecipazione riservata dalla legge a società in possesso di determinati requisiti, appositamente autorizzate e/o iscritte in appositi albi.

La Cooperativa inoltre, per stimolare e favorire lo spirito di previdenza e di risparmio dei soci, potrà istituire una sezione di attività, disciplinata da apposito regolamento, per la raccolta di prestiti limitata ai soli soci ed effettuata esclusivamente ai fini dell'oggetto sociale. È in ogni caso esclusa ogni attività di raccolta di risparmio tra il pubblico.

La Società potrà costituire fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o per il potenziamento aziendale nonché adottare procedure di programmazione pluriennale finalizzate allo sviluppo o all'ammodernamento aziendale, ai sensi della Legge 31.1.1992 n. 59 ed eventuali norme modificative ed integrative e potrà altresì emettere strumenti finanziari secondo le modalità e nei limiti previsti dalla vigente normativa.

L'organo amministrativo è autorizzato a compiere le operazioni indicate dall'art. 2529 del codice civile nei limiti e secondo le modalità ivi previste.

Le prestazioni di natura sanitario-assistenziale si possono quindi raggruppare nelle seguenti:

- **Area Domiciliare sanitaria (ADI/SAD/PRELIEVI):** interventi rivolti all'assistenza diretta alla persona (aiuto durante l'igiene personale e i pasti, pulizia ordinaria e straordinaria degli ambienti di vita, degli arredi e delle attrezzature dell'ospite, medicazioni semplici e complesse, fisioterapia, servizio di prelievi a domicilio)
- **Area della domiciliarità assistenziale:** fornitura di pasti a domicilio per anziani fragili che desiderano mantenere ancora il loro domicilio presso la famiglia e che necessitano di un livello moderato di protezione
- **Area Residenziale (RSA/CASA ALBERGO/CASA FAMIGLIA):** interventi di protezione della persona non autosufficiente istituzionalizzata (interventi generali di tipo sanitario-assistenziale volti a seguire e monitorare l'evoluzione delle condizioni, anche psicologiche, dell'anziano e a mantenere i rapporti tra l'ospite, la famiglia e l'esterno)
- **Area Supporto familiare:** assistenza indiretta rivolta al supporto familiare (servizio di assistenza diurno, notturno e festivo presso i reparti ospedalieri)
- **Area della attività accessorie e direttamente connesse:** corsi di formazione mirati a creare risorse umane specializzate e a creare professionalità; corsi di formazione interni per migliorare le figure interne alla cooperativa, collaborazioni con la cooperazione e le realtà cooperative affini, servizio pasti per asilo nido.

5

### Certificazione di Qualità

Progetto Salute Onlus Società Cooperativa Sociale ha conseguito la Certificazione del Sistema Qualità Aziendale secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015

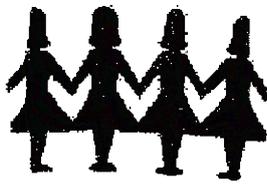
Oggi tutti gli operatori e gli addetti impegnati all'interno della RSA e nei servizi domiciliari lavorano seguendo procedure predefinite che assicurano elevati standard gestionali.

### Come raggiungere la nostra sede

L'Ufficio ADI è ubicato presso la Sede della Cooperativa Progetto Salute, al primo piano del Palazzo Averoldi.

L'ingresso alla sede della Cooperativa è da Via Moretto 12 a Brescia (BS), come indicato dalla segnaletica posta all'ingresso della struttura, al primo piano di un'ala si trovano gli Uffici Amministrativi e i locali di rappresentanza.

La città è dotata di una rete di trasporti pubblici automobilistici ed è servita da una linea di metropolitana leggera che collega i quartieri nord a quelli della zona sud-est, passando per il centro storico e consentendo quindi di raggiungere agevolmente i nostri uffici.



### **Come contattare il servizio e quali sono gli orari di funzionamento della segreteria ADI e di reperibilità telefonica**

L'ufficio ADI è aperto per le **richieste di informazione** e per le attivazioni del servizio nei seguenti orari:

- dalle 8.30 alle 17.00 dal lunedì al venerdì

E' attiva 7 giorni su 7 una segreteria telefonica per registrazione di messaggi al numero 030/2942050

Il servizio è dotato di una reperibilità telefonica attiva 7 giorni su 7 dalle 8.00 alle 20.00 per le urgenze non rinviabili alle normali procedure di avvio del servizio, inoltre l'operatore tutor (Case Manager) lascia presso il domicilio dell'assistito il proprio recapito telefonico per eventuali problematiche.

### **La nostra struttura organizzativa**

La struttura contempla un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

- Medico, incaricato della Direzione Sanitaria, con funzioni di responsabile sanitario  
Per l'effettuazione di consulenze specialistiche la struttura della Cooperativa è supportata da medici specialisti (Fisiatra - Geriatra) con rapporto di convenzione.
- Direzione Amministrativa quale Responsabile del Sistema Informativo, con funzioni di coordinamento, gestione e segreteria del servizio
- Infermieri Professionali
- Fisioterapisti
- Educatore professionale
- Psicologo
- Operatore socio sanitario

L'equipe socio-sanitaria-assistenziale opera in modo integrato per la salute ed il benessere della persona e si riunisce periodicamente per verificare i risultati e condividere il progetto assistenziale.

### **Come si riconoscono gli operatori addetti al servizio ADI**

La Cooperativa fornisce cartellini di riconoscimento a tutto il personale che opera sul territorio. Il cartellino deve riportare: il logo dell'Azienda di appartenenza, fotografia in formato tessera, nome e cognome dell'operatore e la relativa qualifica.

6

### **Criteri di selezione del personale**

In conformità a quanto previsto dalla D.g.r. 2569/2014 Progetto Salute definisce il fabbisogno di personale nel documento denominato "Elenco del personale a standard" (Allegato 1), che è periodicamente aggiornato. Il documento descrive quantitativamente e qualitativamente le risorse umane ritenute necessarie alla gestione dell'unità di offerta ed all'erogazione di tutti i servizi, declinandone i profili professionali impiegati.

### **Sicurezza e Sorveglianza Sanitaria**

Il medico competente è definito come soggetto che collabora con il datore di lavoro e con il servizio di prevenzione e protezione alla valutazione dei rischi e che può essere coinvolto anche nella programmazione delle attività di formazione ed informazione dei lavoratori dipendenti, per la parte di sua competenza. Le sue funzioni sono.

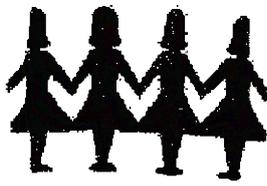
- Fornire la sua consulenza nella valutazione dei rischi (art.25 D.Lgs 81/08 comma 1 lettera a)
- Programmare e gestire la sorveglianza sanitaria nei casi previsti dall'art.41
- Collaborare alla scelta dei Dispositivi di protezione individuali (DPI), alle attività di formazione ed informazione.

Ai Prestatori autonomi che collaborano alla gestione del servizio viene richiesto il Certificato di idoneità alla mansione in corso di validità.

### **La Formazione e l'Aggiornamento**

"La formazione è intesa come un'attività educativa che ha come obiettivo la promozione, la diffusione e l'aggiornamento del sapere e dei modi di utilizzo di tale sapere. Ma la finalità sottesa a tale obiettivo va oltre: essa ha anche a che vedere con il significato profondo dell'azione educativa come momento di crescita dei soggetti a cui si rivolge, volta a volta, culturale, sociale, professionale, personale."

Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi, finalizzati a migliorare i processi di comunicazione interna ed esterna e garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico/professionale. Per quanto



riguarda gli operatori assunti con contratto di lavoro subordinato, Progetto Salute si fa carico della formazione e dell'aggiornamento richiesto dalla normativa vigente sia in materia di sicurezza che in materia di ECM, mediante partecipazione alle iniziative formative previste dal piano di formazione della struttura per i contenuti coerenti con le finalità e le specificità del servizio ADI.

Per quanto riguarda i prestatori autonomi, è richiesto al libero professionista di produrre con regolarità le attestazioni dell'avvenuta formazione nonché autocertificazione di possesso dei requisiti di cui al D. lgs 81/08 e s.m.i. .

### **Trattamento dei dati personali (Reg. UE n. 679/2016)**

La Progetto Salute garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale. Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto del segreto professionale. All'inserimento dell'utente nel servizio gli viene richiesto il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari secondo la normativa vigente, di cui artt. 12, 13 e 14 del Reg. UE n. 679/2016.

### **Quali prestazione prevede il servizio ADI**

- **Le prestazioni mediche**

Attraverso la richiesta avanzata dal valutatore dell'ATS, la Cooperativa mette a disposizione Medici Specialisti: Fisiatra, Medico Internista/Geriatra, per collaborare ad una più mirata assistenza sanitaria al Vostro domicilio.

- **Le prestazioni infermieristiche**

Seguendo quanto prescritto nel Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), il personale infermieristico interviene per medicare, sostituire o posizionare cateteri, eseguire prelievi e terapie utilizzando le attrezzature e i presidi previsti dai protocolli.

La struttura è convenzionata con un laboratorio esterno per i periodici prelievi settimanali. La refertazione domiciliata è a cura del Responsabile del servizio, secondo le modalità concordate con i singoli utenti per venire incontro alle loro esigenze.

- **Le prestazioni fisioterapiche**

I Terapisti della Riabilitazione assicurano prestazioni di tipo riabilitativo e di mantenimento secondo le indicazioni previste nel PAI; supportano altresì i pazienti ed i loro familiari nell'apprendimento dell'utilizzo degli ausili assegnati.

- **Le prestazioni educative**

L'educatore professionale nell'ambito delle proprie competenze, progetta, programma, gestisce e verifica interventi educativi mirati al recupero, al mantenimento e allo sviluppo delle potenzialità secondo le indicazioni previste dal PAI, in quest'ottica contribuisce a promuovere il miglioramento della qualità della vita dei singoli e della famiglia.

- **Le prestazioni psicologiche**

Lo psicologo offre un'assistenza ed uno "spazio d'ascolto" individuale o familiare per la gestione ed il superamento di situazioni di disagio ed è inoltre indicato per quelle situazioni familiari in cui è necessaria una visione dei comportamenti emessi nel proprio ambiente di vita. Gli interventi di psicologia domiciliare riguardano: supporto psicologico a persone affette da ansia, depressione ed altri disturbi che potrebbero interferire con la vita quotidiana, supporto psicologico ad anziani in condizione di isolamento, training di autonomia nella disabilità e supporto ai familiari, supporto psicologico a malati e malati terminali ed alle loro famiglie.

- **Le prestazioni assistenziali**

Personale OSS/ASA qualificato, fornisce valido aiuto e supporto alla famiglia, per dare indicazioni alla soluzione di momenti difficili della giornata. Gli interventi programmati sono: Igiene della persona, bagno in vasca ed al letto e prevenzione delle piaghe da decubito.

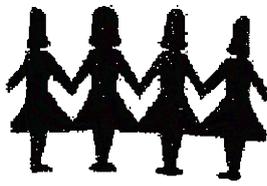
### **Chi può richiedere l'attivazione del servizio**

Nell'ambito delle cure domiciliari il Servizio Sanitario Nazionale garantisce alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, percorsi assistenziali a domicilio costituiti dall'insieme organizzato di trattamenti riabilitativi, infermieristici e di aiuto assistenziale necessari per stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità di vita.

E' rivolta a qualunque persona, non vi è limite di età (bambino/anziato).

Più nello specifico, secondo il Decreto Direttore Generale dell'Assessorato Regionale alla Famiglia n. 6032 del 06/07/2012, l'A.D.I. è rivolta a persone in situazione di fragilità, caratterizzate da:

- ▣ presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- ▣ presenza di una condizione di non deambulazione;



- ▮ non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- ▮ presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale;
- ▮ presenza di condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostacolanti (barriere architettoniche).

### Attivazione del servizio

Dopo autorizzazione dell'UCAM, il Servizio di Assistenza Domiciliare garantisce la presa in carico, ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI, che deve avvenire entro 72 ore dall'autorizzazione, in caso di urgenze segnalate dal Medico di famiglia o dalla struttura Ospedaliera deve essere garantita la presa in carico entro 24 ore. Le prestazioni di riabilitazione ricomprese nel PAI possono essere attivate anche successivamente alle 72 ore.

Il PAI è frutto dell'integrazione delle diverse competenze e responsabilità delle figure professionali coinvolte. Il Piano contiene gli obiettivi da raggiungere, la tipologia e la quantità delle prestazioni da erogare, i tempi e le modalità di verifica.

Il P.A.I. deve essere coerente con quanto emerso in precedenza, in modo da garantire che vengano messe a disposizione dell'assistito e della sua famiglia tutte le competenze professionali necessarie per tutto il periodo previsto.

Durante il periodo di erogazione del servizio sono tenuti aggiornati, presso il domicilio della persona assistita, un diario domiciliare ed un modulo di rendicontazione per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito/Tutore/amministratore di sostegno, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

All'interno della Carta dei Servizi e già all'avvio del servizio, a cura del tutor o dell'operatore di riferimento, viene consegnato alla famiglia il questionario di gradimento da compilare e riconsegnare alla fine del servizio, durante o, se si vuole mantenere l'anonimato, è possibile spedirlo anche alla sede di Progetto Salute.

### Gli orari della assistenza

Il servizio funziona per 7 giorni/settimana per un numero non inferiore alle 49 ore.

Gli orari di attività dell'assistenza sono:

- Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì dalle 8.00 alle 18.00
- Sabato e Domenica dalle 8.00 alle 12.00

8

Verranno stabilite delle giornate in cui l'infermiera incaricata esegue i prelievi al domicilio degli assistiti che hanno in precedenza prenotato contattando la Responsabile, che gestisce ed inserisce i nominativi in un apposito file. I referti vengono poi scaricati dal portale e trasmessi agli utenti secondo le modalità concordate individualmente.

### Come ottenere informazioni e diritto d'accesso ai documenti amministrativi

Per la richiesta di informazioni o segnalazione di problemi utenti e familiari possono rivolgersi al Responsabile del Servizio dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 12.30. Negli orari di chiusura è attiva una segreteria telefonica.

Per il diritto d'accesso alla documentazione socio-sanitaria si rimanda al D.Lgs 193/03 art.92.

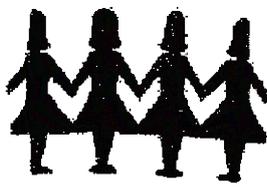
L'interessato o i suoi familiari possono inoltrare – presso gli uffici amministrativi - richiesta scritta al Responsabile del Servizio che provvederà a rilasciarla entro 30 giorni Il costo pari a 0,10 € per ogni pagina formato A4 stampa B/N e € 0,20 per ogni pagina formato A3 stampa B/N. Il costo è a carico del richiedente.

Il rilascio di dichiarazioni amministrative e di certificati medici può essere richiesto alla Direzione. L'interessato o i suoi familiari possono inoltrare richiesta scritta di copia della cartella socio-sanitaria al Responsabile Sanitario, che provvederà a rilasciarla entro 15 giorni.

Il costo pari a 0,10 € per ogni pagina formato A4 stampa B/N e € 0,20 per ogni pagina formato A3 stampa B/N. Il costo è a carico del richiedente.

### Partecipazione e Verifica

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli Utenti e dei familiari. Per rilevare il parere dei familiari e degli ospiti è stato predisposto un questionario (customer satisfaction) di valutazione della soddisfazione degli utenti, consegnati all'utente e al suo familiare all'inizio della prestazione e ritirati dagli operatori al termine (per i voucher continuativi viene somministrato annualmente). I risultati del questionario sono sottoposti al Responsabile della Qualità e comparati con i risultati dei



periodi precedenti per valutarne lo scostamento e le eventuali azioni migliorative e/o correttive necessarie. L'analisi di tale materiale consente di evidenziare eventuali disfunzioni relative ad un determinato servizio, oltre a permetterne la stima in termini di miglioramento o peggioramento.

La Direzione si impegna a rispondere per iscritto nel tempo massimo di 7 gg. dalla data di ricezione (o protocollo). La collaborazione tra il gruppo di lavoro ed i familiari rappresenta una condizione indispensabile per garantire il benessere degli utenti al domicilio, per questo intendiamo favorire la loro partecipazione coinvolgendoli nella definizione del piano assistenziale relativo al loro congiunto. Diventando presenza attiva, la famiglia consente di raccogliere informazione vere, a supporto di decisioni appropriate e di programmi assistenziali adeguati.

### Fornitura dei beni sanitari

Deve essere garantita la fornitura dei beni sanitari e delle apparecchiature elettromedicali, ad eccezione di quanto previsto nel Nomenclatore Tariffario delle Protesi la cui fornitura è garantita come previsto dalla DGR 3584/2012.

### Cosa è la presa in carico globale della persona

Condividere gli obiettivi: assistere una persona a domicilio presuppone un coinvolgimento e una condivisione degli obiettivi da raggiungere con i familiari di riferimento, i caregivers, i servizi di supporto e ogni tipo di assistenza pubblica e/o privata; tutti attori di uno scenario che hanno un comune denominatore: l'utente e il suo benessere.

Integrare le prestazioni: se l'assistenza è ben integrata, l'utente può restare al proprio domicilio anche a lungo. Prevedere l'addestramento dei familiari presenti, affiancare gli operatori assistenziali per arrivare ad un obiettivo comune: mantenere l'utente al proprio domicilio il più a lungo possibile per allontanare l'istituzionalizzazione.

Spesso i Medici di Medicina Generale attivano l'assistenza domiciliare come strumento indispensabile nel caso di dimissioni protette, per dare continuità di cure al ricovero.

Dare continuità assistenziale: una volta che l'assistenza domiciliare è partita, prima della scadenza del voucher, si rivaluta l'utente ricompilando il piano di assistenza individuale e le varie schede di valutazione e in accordo con l'UCAM l'eventuale proroga del servizio.

Le UCAM (Unità di Continuità Assistenziale Multidimensionale) sono équipe multiprofessionali che hanno l'obiettivo di supportare la famiglia ed il Medico/Pediatra di famiglia nel garantire la continuità clinica, terapeutica ed assistenziale alle persone con bisogni assistenziali complessi o non autosufficienti.

Il Centro per l'Assistenza Domiciliare rappresenta il luogo in cui si integrano le competenze del personale dell'ATS (UCAM) con quelle degli operatori sociali del Comune. I servizi di assistenza domiciliare di competenza dell'ATS (ADI tramite Voucher socio-sanitario o Credit) possono così essere integrati anche da quelli comunali (cure igieniche, pasti, telesoccorso...)

### Gestione delle dimissioni del servizio

Le dimissioni degli utenti dal servizio ADI possono avvenire secondo diverse modalità:

1. Decesso dell'utente;
2. Ricovero Ospedaliero oltre 15 giorni consecutivi.
3. Alla scadenza del voucher, raggiunti gli obiettivi previsti dal PAI, il servizio può ritenersi concluso e l'utente dimesso dalla presa in carico;
4. Trasferimento ad altra tipologia di servizio (RSA/RSD/CDI/ecc.)
5. Cambio dell'ente gestore;

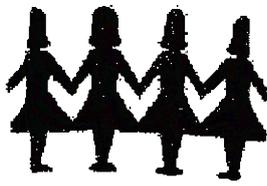
Modalità operative previste per ogni tipologia di dimissione :

#### 1. Decesso dell'utente

Nel caso di decesso, sia al domicilio che in Ospedale, il caregiver avvisa l'infermiere tutor, il quale provvede al ritiro del Fascicolo socio-assistenziale per consegnarlo al Responsabile del Servizio, che lo archivia e chiude la pratica dell'utente inserendo la data del decesso nel programma VIVIDI dell'Asl di Brescia.

#### 2. Ricovero Ospedaliero oltre 15 giorni consecutivi

Nel caso l'utente debba ricorrere alla Ospedalizzazione, il caregiver informa l'infermiere tutor o il Responsabile del Servizio, il quale inserisce la sospensione per ricovero nel programma VIVIDI e nel caso il ricovero superi i 15 giorni la pratica viene chiusa con la data del 1° giorno di ricovero.



3. **Alla scadenza del voucher , raggiunti gli obiettivi previsti dal PAI, il servizio può ritenersi concluso e l'utente dimesso dalla presa in carico**  
Raggiunti gli obiettivi previsti dal PAI l'infermiere tutor ritira il fascicolo socio assistenziale dell'utente e lo consegna al Responsabile del Servizio, il quale lo archivia e provvede a chiudere la pratica nel programma VIVIDI per Completamento del programma Assistenziale.
4. **Trasferimento ad altra tipologia di servizio (RSA/RSD/CDI/ecc.)**  
Nel caso invece di utenti particolarmente compromessi e gravi, la famiglia sarà sostenuta ed aiutata nella scelta di altre forme di assistenza integrativa (pubblica o privata) fino ad arrivare a ricoveri definitivi in struttura. Il Responsabile del Servizio inserisce la data di trasferimento nel programma VIVIDI.
5. **Cambio dell'ente gestore**  
L'utente ed i suoi familiari, se non soddisfatti dal servizio offerto, possono richiedere, presso la sede ATS di competenza, il cambio di Ente gestore.

### Gestione della continuità assistenziale

Progetto Salute assicura al cittadino una presa in carico continuativa garantita sia in caso di urgenze o eventi imprevisti che coinvolgano gli operatori tutor, sia nella gestione di eventuali cambi del personale di riferimento, che in caso di trasferimento presso altre strutture d'offerta sociosanitarie e/o altro Ente erogatore.

In quest'ultimo caso è garantita dal passaggio delle consegne attraverso gli strumenti operativi in uso accompagnati da una relazione, accesso in compresenza, qualora la criticità lo richieda, degli operatori dei due Enti per garantire la continuità

### QUALI SONO I DIRITTI E I DOVERI DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI?

#### Carta dei diritti della persona anziana

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

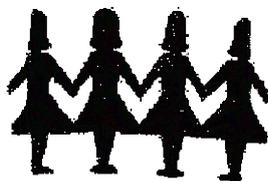
Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- **Il principio di solidarietà**, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
- **Il principio di giustizia sociale**, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.



- **Il principio di salute**, enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.
- **Il principio di assistenza**, enunciato nell'articolo 38 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare il diritto alla previdenza del lavoratore anche in caso di vecchiaia.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, sia affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

### **I diritti degli anziani**

Diritto di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà e di mantenere le condizioni personali al più alto grado possibile di auto sufficienza sul piano mentale, psichico e fisico.

Diritto di conservare e vedere rispettate le proprie credenze, opinioni, sentimenti e di essere rispettati ovunque nella loro identità personale e a non essere offesi nel loro senso di pudicizia.

Diritto a vivere in un ambiente familiare accogliente e di vivere con chi desidera.

Diritto ad avere garantito un reddito che consenta la prosecuzione di una vita sociale normale integrata nel proprio contesto.

Diritto di essere messo in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza.

Diritto di essere accuditi e curati, fin dove è possibile al domicilio, e quindi di essere accolti nei luoghi di ricovero alloggiativo od ospedaliero.

11

Diritto a che le potenzialità, le risorse e le esperienze personali degli anziani vengano valorizzate ed impiegate a vantaggio del bene comune.

Diritto a essere seguiti con competenza ed attenzione nel rispetto della privacy, della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose;

Diritto ad avere una prestazione regolare e continua nel rispetto del progetto assistenziale personalizzato;

Diritto, nel caso di interruzione momentanea del servizio, ad essere informati preventivamente per poter adottare misure atte a ridurre al minimo i disagi conseguenti;

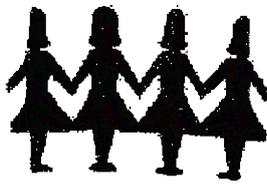
Diritto di poter identificare l'operatore tramite cartellino di riconoscimento rilasciato dalla Progetto Salute.

### **A loro volta gli utenti e i loro familiari hanno il dovere di:**

- comunicare alla segreteria del servizio tempestivamente le varie assenze, sospensioni e/o modifiche di orari già stabiliti;
- avere un comportamento responsabile e rispettoso verso gli operatori del servizio.
- non riconoscere somme di denaro, a nessun titolo, al personale inviato al domicilio.

### **La tutela e modalità di concreto esercizio dei diritti del fruitore del servizio**

L'ospite, il familiare o il caregiver possono presentare reclami, istanze e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio (vedi **Partecipazione e Verifica**).



E' stato istituito un servizio di Audit Interno per l'osservanza della carta dei servizi. Essa riceve reclami, presentati circa la violazione dei principi sanciti dalla presente Carta e, riferisce circa gli accertamenti all'eliminazione delle irregolarità riscontrate. Il servizio dispone di piena autonomia in ordine alla propria organizzazione e funzionamento.

#### **Obblighi dell'Ente Gestore**

Progetto Salute quale ente gestore si obbliga a predisporre i dati e la documentazione necessaria ad adempiere al debito informativo e nel merito a :

- Predisposizione FASAS
- Aggiornamento on line del progetto e del piano assistenziale
- Aggiornamento periodico personale impiegato
- Rendicontazione mensile delle attività svolte
- Scheda struttura.

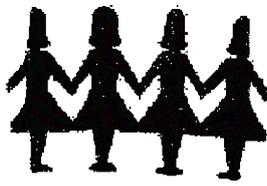
#### **Obbligo Assicurativo**

Progetto Salute ha stipulato una polizza di assicurazione incendio, rischi civili, e rischi vari.

Il personale dipendente è assicurato presso gli istituti di legge INPS e INAIL.

#### **Allegati**

- ALLEGATO 1 - SCHEDA PER LA RACCOLTA DELLE LAMENDELE E DEGLI APPREZZAMENTI
- ALLEGATO 2 - SCHEDA PER LA PRESA VISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DI PROGETTO SALUTE
- ALLEGATO 3 - QUESTIONARIO (CUSTOMER SATISFACTION)



Allegato 1

*SCHEDA PER LA RACCOLTA DELLE LAMENTELE E DEGLI APPREZZAMENTI*

Data .....

**ALLA DIREZIONE**  
**della Progetto Salute Onlus Società Cooperativa Sociale**  
**Via Moretto,12**  
**Brescia**

Il sottoscritto .....

- utente     familiare di utente

del servizio ADI inoltra con la presente **lamentela** relativa a disservizio intervenuto nel settore:

- personale infermieristico
- personale fisioterapico
- personale assistenziale
- personale amministrativo
- altro

Il sottoscritto precisa che il disservizio è avvenuto in data .....

Il disservizio è:

- occasionale
- frequente

Breve descrizione del disservizio:

.....

.....

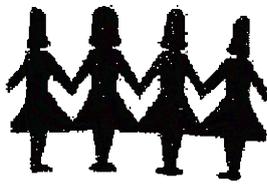
.....

**Firma** .....

La risposta Le sarà inviata entro 7 giorni dal ricevimento della presente (data di protocollo) al seguente indirizzo:

.....

.....



Data .....

**ALLA DIREZIONE**  
**della Progetto Salute Onlus Società Cooperativa Sociale**  
**Via Moretto,12**  
**Brescia**

Il sottoscritto .....

utente    familiare di utente

del servizio ADI segnala con la presente **apprezzamento** relativamente al settore:

- personale infermieristico
- personale fisioterapico
- personale assistenziale
- personale amministrativo
- altro

Breve descrizione dell'apprezzamento di cui si vuole dare segnalazione:

.....

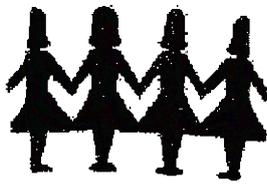
.....

.....

**Firma** .....

**Per presa visione : Progetto Salute Onlus Società Cooperativa Sociale**

**Firma** .....



Allegato 2

SCHEDA PER LA PRESA VISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DI PROGETTO SALUTE

Data .....

**ALLA DIREZIONE**  
**della Progetto Salute Onlus Società Cooperativa Sociale**  
**Via Moretto,12**  
**Brescia**

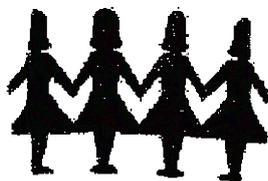
Il sottoscritto .....

- utente
- familiare di utente.....

15

Che usufruisce del servizio ADI inoltra con la presente la comunicazione di presa visione della Carta dei Servizi e fornita al domicilio.

Firma .....



Allegato 3

QUESTIONARIO (CUSTOMER SATISFACTION):

Gentile Signora/Signore,

La invitiamo a compilare la presente indagine conoscitiva sulla qualità del servizio di Assistenza Domiciliare misurata attraverso il grado di soddisfazione degli Utenti/ Familiari beneficiari del servizio stesso che ci permetterà di comprendere meglio le Vostre esigenze e necessità.

Compilato da:  utente  familiare  assistente familiare  altro

SESSO  maschio  femmina Età in anni \_\_\_\_\_

NAZIONALITA'  italiana  comunitaria  extracomunitaria

SCOLARITA'  nessuna  scuola obbligo  scuola sup.  laurea/altro

PROFESSIONE  casalinga  operaio  impiegato  dirigente  pensionato  artigiano  commerciante  studente  disoccupato  altro

1. Come è venuto a conoscenza del servizio di assistenza domiciliare della Progetto Salute ?

Amici/familiari  Medico di Medicina Generale  Servizi Sociali  Volantini pubblicitari/ internet

2. E' soddisfatto del tempo che e' intercorso tra il primo colloquio e l'inizio del programma di assistenza domiciliare?

Per nulla  Poco  Abbastanza  Molto

3. Come considera l'organizzazione del servizio di assistenza domiciliare?

Scarso  Sufficiente  Discreto  Buono

4. Come considera il rispetto della riservatezza personale (comunicazioni di informazioni riservate, svolgimento di azioni delicate da parte degli operatori, ecc...)?

Scarso  Sufficiente  Discreto  Buono

5. E' soddisfatto delle indicazioni/informazioni fornite dall'operatore per la gestione domiciliare del Suo familiare?

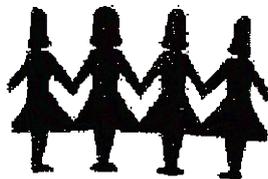
Per nulla  Poco  Abbastanza  Molto

6. Come considera la cortesia e disponibilità degli operatori del servizio?

Scarso  Sufficiente  Discreto  Buono

7. In caso di chiamata urgente, come valuta la tempestività di risposta alla chiamata da parte degli operatori del servizio domiciliare?

Scarso  Sufficiente  Discreto  Buono  
non ne ho mai avuto bisogno



8. Durante il periodo di assistenza domiciliare ha avuto necessità di ricorrere ad altri servizi di assistenza?

Si

No

Se sì quali?

118

Guardia medica

Pronto soccorso

Altro

9. Dal punto di vista dei rapporti umani è rimasto soddisfatto degli operatori del servizio di assistenza domiciliare?

Per nulla

Poco

Abbastanza

Molto

10. In generale come valuta il servizio di cure domiciliari?

Scarso

Sufficiente

Discreto

Buono

Se lo desidera può darci dei suggerimenti per rendere più efficace il nostro operato: ad esempio, se potesse, che cosa cambierebbe nel nostro servizio?

.....

.....

.....

La ringraziamo per la collaborazione, le Sue valutazioni saranno utili a migliorare la qualità dei nostri servizi.

La preghiamo ora di consegnare il questionario all'operatore in busta chiusa.

Le ricordiamo che è fondamentale che il questionario giunga a destinazione per consentire una valutazione dell'efficacia e della qualità del servizio nonché per riprogettare gli aspetti che risultino essere inadeguati.