

CARTA DEI SERVIZI C-DOM CURE DOMICILIARI

Rev. 29 gennaio 2025

Fondazione LA MEMORIA ETS

Via Santa Maria 17 - 25085 Gavardo (BS) - C.F. 96000500171 - P. IVA 00728250986
Tel. 0365.34261 - Fax 0365.32220 - E-mail: amministrazione@fondazionelamemoria.it

PARTE GENERALE

INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di fornire le informazioni e le caratteristiche più importanti relative alla struttura, all'organizzazione e, in generale, al funzionamento *del servizio cure Domiciliare (C-DOM)* nonché di rappresentare uno strumento che consenta *ai familiari, agli utenti* e referenti istituzionali di partecipare al processo di valutazione e miglioramento della qualità dei servizi.

Gli argomenti contenuti sono in linea con quanto previsto dalla normativa regionale di riferimento per tutti i servizi C-DOM accreditati con il Servizio Sanitario della Regione Lombardia.

LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi nasce dall'esigenza di tutelare i diritti degli utenti attribuendo loro la possibilità di controllare in prima persona la qualità dei servizi erogati. Essa contiene le indicazioni circa l'organizzazione dei servizi, le procedure per accedervi, i modi di erogazione e il personale addetto, i diritti degli utenti in termini di informazione, accoglienza, tutela e consapevolezza delle rispettive prerogative e doveri. La carta dei servizi costituisce così un vero e proprio patto con gli utenti, nel quale sono individuati con precisione gli specifici parametri di qualità che dovranno essere conseguiti e sottoposti ad una revisione continua, attraverso un costante confronto con le attese e le proposte di chi usufruisce del servizio.

Questa edizione della carta dei servizi intende testimoniare concretamente l'applicazione dei requisiti di legge e l'avvio di un percorso in grado di coinvolgere i diversi soggetti protagonisti del servizio, nonché di monitorare il continuo sviluppo dei servizi.

LA STORIA

La Fondazione "LA MEMORIA" di Gavardo trae la sua origine dall'Opera Pia Ricovero Ospedale, con sede in Gavardo, denominata "LA MEMORIA" in onore dei concittadini caduti nella grande guerra 1915-1918, sorta per iniziativa della Congregazione di Carità del luogo con il concorso del Comune, della Società Anonima Lanificio di Gavardo, della Cassa Cooperativa prestiti di Gavardo, nonché della Cassa di Risparmio delle Province Lombarde e con la generosa contribuzione della cittadinanza.

L'Opera Pia venne eretta in Ente Morale con R.D. 6 febbraio 1933 n.238.

Con decreto del Presidente della Regione Lombardia n.108 in data 26 marzo 1980 è stato attuato lo scorporo dell'Ospedale "LA MEMORIA" dall'Opera Pia Ricovero, a norma della Legge 12/02/1968 n.132, ed ha assunto pertanto la denominazione di FONDAZIONE RICOVERO LA MEMORIA con sede in Gavardo (BS) Via S. Maria n.17.

A seguito della Legge regionale n. 1 del 13.2.2003 l'istituto viene trasformato in Fondazione privata senza scopo di lucro.

Con decreto N.14139 del 06/12/2006 della Regione Lombardia viene riconosciuto a tutti gli effetti O.N.L.U.S. attribuendo la denominazione di Fondazione Ricovero La Memoria O.N.L.U.S.

Con decreto N. 85 del 11/02/2015 della Regione Lombardia viene approvato il nuovo statuto e la nuova denominazione della Fondazione "La Memoria – Onlus".

Con la riforma del terzo settore, dal 12/10/2022 la Fondazione cambia denominazione e diventa Fondazione "La Memoria - ETS".

MISSION

Lo Fondazione non ha scopo di lucro ed intende perseguire esclusivamente finalità di solidarietà sociale nei settori dell'assistenza sociale e socio-sanitaria, in particolare attraverso l'erogazione di servizi di sostegno, di cura e di assistenza sociale, socio-sanitaria e sanitaria alle persone fragili e non autosufficienti e alle loro famiglie. La Fondazione esplica le proprie finalità esclusivamente nell'ambito della Regione Lombardia.

Fondazione LA MEMORIA ETS

Per perseguire i propri scopi istituzionali la Fondazione intende:

- a) Promuovere la salute, il benessere, l'autonomia personale e sociale, la qualità della vita delle persone anziane, in particolare se in condizioni di svantaggio e se del proprio territorio, con priorità ai residenti del Comune di Gavardo, attraverso interventi sanitario assistenziali e riabilitativi, in regime residenziale, non residenziale, ambulatoriale, secondo logiche di appropriatezza di personalizzazione, di prevenzione, cura e assistenza, per garantire buone condizioni di salute e di qualità della vita;
- b) Mantenere e promuovere la qualità della vita delle persone adulte e minori con disabilità fisica, intellettiva e/o psichiatrica attraverso servizi residenziali e non residenziali personalizzati, servizi e progetti riabilitativi, servizi diurni ed ambulatoriali, anche al fine di garantire il permanere della persona all'interno del proprio nucleo familiare di vita, la promozione di opportunità di inserimento nella società e nel mondo del lavoro;
- c) Realizzare attività informative e formative a favore degli operatori della Fondazione e di terzi, destinate a promuovere la cultura della cura e a diffondere la conoscenza delle proprie iniziative ed attività e la crescita della cultura di solidarietà verso i più deboli ed i bisognosi;
- d) Promuovere o realizzare servizi di carattere innovativo o sperimentale legati al divenire delle condizioni sociali e socio-sanitarie del territorio; valorizzare l'opera del volontariato nelle forme più consone alle finalità proprie;
- e) Svolgere attività di raccolta fondi, utilizzando metodi adeguati ed eticamente conformi allo statuto.

I PRINCIPI DI RIFERIMENTO

La Fondazione riconosce la centralità della persona, in quanto titolare del diritto alla salute, al benessere, alla qualità della vita e alle relazioni sociali.

I principi ed i valori che ispirano i programmi, l'organizzazione e l'attività della Fondazione ed i rapporti con gli utenti, fanno riferimento:

- Ai principi di uguaglianza ed imparzialità nell'erogazione dei servizi;
- Alla continuità organizzativa-assistenziale della rete dei servizi di cura ed assistenza, ai criteri di appropriatezza e personalizzazione dei progetti e degli interventi, secondo logiche di efficacia, efficienza ed economicità dei servizi e delle prestazioni;
- Alla partecipazione dell'utente e della famiglia come fattore indispensabile per il miglioramento di qualità del progetto e dell'intervento di cura ed assistenza.

La Fondazione sviluppa modelli organizzativi e gestionali che valorizzano il lavoro, la sua qualità professionale e la sua crescita, la responsabilità e il protagonismo degli operatori, come condizione fondamentale per promuovere qualità crescente all'utenza, personalizzazione del servizio, partecipazione delle famiglie e della società ai processi e agli interventi di cura ed assistenza.

I contenuti della Carta dei Servizi e in generale le attività della Fondazione si ispirano ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- **DIRITTO DI SCELTA** - Ogni cittadino ha il diritto di scegliere, a qualunque punto del percorso della sua inabilità o malattia, il servizio al quale rivolgersi
- **EGUAGLIANZA** - La Fondazione si impegna a garantire ad ogni persona l'accesso ai propri servizi senza discriminazioni e distinzioni di alcun genere.
- **IMPARZIALITÀ** - Impegno affinché i rapporti tra operatori e utenti siano ispirati ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **CONTINUITÀ** - La Fondazione garantisce tutti i giorni servizi di cura alle persone e prestazioni integrate continue. È sempre garantita la corretta informazione e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e ospiti o familiari, nonché la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento e al mantenimento dello stato di benessere degli utenti.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** - I servizi e le prestazioni sono erogati in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impegnate e risultati raggiunti, nel rispetto delle norme vigenti, mediante l'adozione di strumenti idonei a valutare l'efficacia dei risultati e la soddisfazione dei bisogni dell'ospite.

ADOZIONE DEL MODELLO ORGANIZZATIVO E DEL CODICE ETICO AI SENSI DEL D.LGS 231/2001

La Fondazione si è adeguata a quanto previsto dal decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art.11 della legge 29 settembre 2000, n.300, adottando il relativo modello organizzativo e il codice etico. Il Codice Etico formalizza i principi cui deve ispirarsi l'attività di coloro che, a qualsiasi titolo, operano per conto dell'Ente nei rapporti con l'utenza, i terzi in genere, i fornitori, i lavoratori e collaboratori. Inoltre, ai sensi dell'art. 6 del citato decreto legislativo, ha nominato un Organismo di Vigilanza dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo sul rispetto del Codice Etico comportamentale. L'informativa completa sul "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs 231/2001" e il Codice Etico sono affissi in prossimità degli uffici amministrativi e scaricabili dal sito internet della Fondazione: www.fondazione.lamemoria.it

DESCRIZIONE DELL'UNITA' DI OFFERTA

La Fondazione eroga prestazioni di Cure Domiciliari (C-DOM) a favore di utenti residenti in provincia di Brescia nel distretto d'ambito Vallesabbia attraverso voucher socio sanitari e prestazionali.

L'Udo C-DOM è autorizzata ed accreditata con DGR 28 del 23/03/2023 e contrattualizzata.

CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO

Il servizio di Cure Domiciliari è rivolto a persone in situazione di fragilità, che in particolar modo possono presentare:

- una situazione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- una condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- una rete familiare e/o formale o informale di supporto;
- condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

CRITERI DI ACCOGLIENZA

Per l'attivazione del servizio C-DOM, l'interessato o suo familiare può rivolgersi a:

- Servizio sociale del Comune;
- Distretto ATS (operatori dell'UVMD),
- Medico MG;
- Reparti ospedalieri (se ricoverato).

La richiesta è presentata all'UVMD del distretto, che procede alla valutazione ed alla attribuzione o meno del voucher. Per l'erogazione delle prestazioni definite nel voucher, l'interessato o suo familiare, ha facoltà di scelta tra tutti gli enti accreditati.

PIANO DI INTERVENTO

Il piano di intervento è concordato con l'UVMD, Ente accreditato ed utente o, in caso di incapacità, con i suoi familiari. Tutti i casi a cui viene assegnato il profilo prestazionale vengono valutati:

- Gli obiettivi da perseguire;
- Il profilo di assegnazione; solo valutazione prestazionale C-DOM.
- La scelta libera dell'erogatore (effettuata dall'utente o suo familiare);
- La rilevazione sintetica dell'andamento e dei risultati dell'intervento;
- La rilevazione degli eventuali problemi emersi e l'eventuale necessità di orientamento dell'utente verso altre tipologie di servizi della rete.

Gli elementi di cui sopra sono riassunti in un documento sintetico che viene sottoscritto dall'utente o suo familiare, dall'**Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale (UVMD)** e dall'Ente erogatore: copia del documento è resa disponibile a ciascuno dei tre soggetti. In occasione della rivalutazione sarà possibile, secondo le modalità previste, l'applicazione degli strumenti per la rilevazione del gradimento degli utenti. L'UVMD inserisce a sistema i dati di valutazione e di programmazione, il profilo riconosciuto del caso, l'erogatore scelto.

PRESA IN CARICO

- La presa in carico: L'UVMD dell'ASST del Garda, autorizza l'intervento e lo comunica alla sede di riferimento organizzativa centralizzata della Fondazione questa contatta le figure professionali interessate e dà avvio all'assistenza:

- entro 72 ore salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera, che devono essere prese in carico entro 24 ore. Gli operatori inviati a domicilio sono in possesso di specifica qualifica professionale ed esperienza nel campo assistenziale, nell'espletamento dell'intervento operano in conformità ai protocolli sanitari ed alle linee guida stabiliti dal medico responsabile; il personale è dotato di cartellino di identificazione, riportante il nome, cognome, ruolo e fotografia; esso assicura la totale riservatezza delle informazioni circa fatti e/o circostanze di rilievo personale relative all'assistito ed ai suoi familiari.

DIMISSIONI

Soddisfatti gli obiettivi del PAI precedentemente concordati con l'utente si procede con le dimissioni che possono essere anche richieste in qualsiasi momento da parte dell'utente e valutate dall'unità d'offerta in relazione ai bisogni assistenziali della presa in carico.

Motivo di dimissioni può essere anche il trasferimento in RSA o ricovero in ospedale oppure decesso dell'utente.

CONTINUITA' ASSISTENZIALE

Per garantire la continuità delle prestazioni:

- A ciascun paziente viene assegnato un infermiere di riferimento che garantisce la pianificazione delle cure e consegna un numero telefonico di riferimento e di reperibilità: attraverso una pianificazione settimanale si organizza la continuità delle cure anche nei giorni festivi infrasettimanali e non;
- il servizio è erogato 7 giorni su 7, per almeno 49 ore di servizio settimanale;
- è disponibile un servizio di reperibilità telefonica attivo dal lunedì alla domenica, dalle 8.00 alle 18.00;
- in caso di ricoveri ospedalieri l'operatore sanitario rimane disponibile telefonicamente per conoscere l'andamento dello stato di salute dell'utente; al rientro a domicilio l'infermiere referente si reca in breve tempo a rivalutare la situazione e predisporre gli interventi necessari;
- nel caso in cui emergano bisogni di carattere sociale, l'infermiere di riferimento segnala il caso all'assistente sociale per valutare l'attivazione di altre tipologie di servizio;
- nel caso di peggioramento dello stato di salute, che non renda più possibile il mantenimento dell'utente a domicilio, l'infermiere sostiene la famiglia nella scelta di forme di assistenza integrativa alternative, fino a giungere al ricovero definitivo in struttura. Nel caso di domanda di ricovero presso, l'utente già in carico al servizio C-DOM avrà un punteggio aggiuntivo nell'inserimento in lista d'attesa (vedi Regolamento per l'accesso alla RSA);
- in caso di assenze improvvise del personale, la Fondazione prevede repentinamente alla sostituzione, garantendo così la continuità del servizio.

MODALITA' DI CHIUSURA DEL SERVIZIO

Se durante l'erogazione del servizio non sono emerse delle variazioni, alla scadenza del periodo previsto dal PAI:

- si procede a rivalutare l'assistito, nel caso la persona necessiti di una prosecuzione dell'intervento;

Fondazione LA MEMORIA ETS

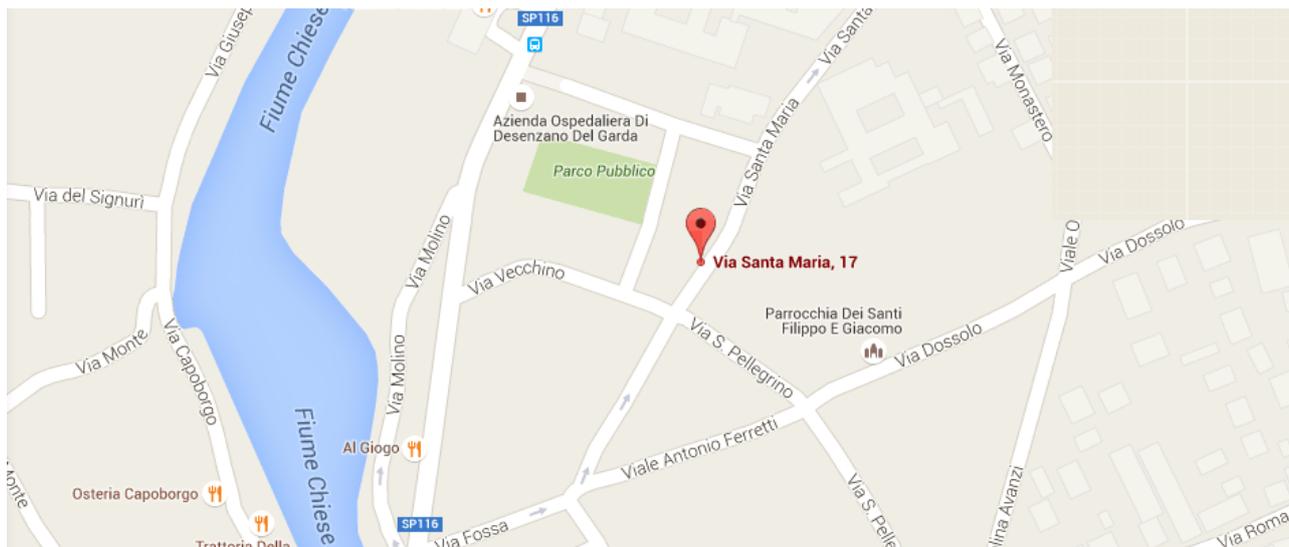
- il voucher viene chiuso, se vengono meno i bisogni assistenziali.

Della chiusura del voucher ne viene data comunicazione via e-mail all'ASST, comunicando la data dell'ultima prestazione e la motivazione della chiusura.

ORARIO E FUNZIONAMENTO DELL'UNITA' DI OFFERTA

La struttura si trova alle spalle dell'Ospedale La Memoria di Gavardo (ASST del Garda).

La sede del Servizio C-Dom è collocata nel Comune di Gavardo (Bs), in Via Santa Maria n° 17 ed è facilmente raggiungibile con mezzi propri e con i mezzi pubblici.



- **Mezzi propri da Brescia:** autostrada A4 uscita Brescia EST, prendere tangenziale direzione Madonna di Campiglio uscita Gavardo, proseguire lungo Via della Ferrovia, poi Via San Pellegrino e Via Dossolo fino ad imboccare Via S. Maria.

- **Mezzi Pubblici:** Pullman SIA Linea Extraurbana BRESCIA TOSCOLANO e/o BRESCIA VESTONE, fermata GAVARDO OSPEDALE.

Il servizio di segreteria è attivo dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:

dalle ore 8.00 alle ore 17.00

recapito telefonico: 0365 34261

RISPONDE NEGLI ORARI DI APERTURA DELL'UFFICIO

Orario di funzionamento del servizio domiciliare: il servizio è erogato 7 giorni su 7, per almeno 49 ore di servizio settimanali. È altresì disponibile un servizio di reperibilità telefonica del Coordinatore infermieristico, dal lunedì alla domenica dalle 8.00 alle 18.00. Il numero da contattare è 3349924217, 3349924220. Oppure tramite mail: adi@fondazionelamemoria.it

PERSONALE

L'equipe multi-professionale che si occupa dei servizi domiciliari è conforme ai requisiti previsti dalla normativa regionale vigente, ed è formata dal seguente personale qualificato e aggiornato, in numero adeguato alla presa in carico degli utenti :

- Responsabile sanitario con specializzazione internista
- Medico fisiatra
- Coordinatore infermieristico e care manager
- Infermieri
- Terapisti della riabilitazione
- Operatori socio sanitari
- Psicologo
- Altre figure professionali previste dal PAI.

Il personale di nuova acquisizione viene inserito nel gruppo operativo con un affiancamento iniziale di almeno cinque giorni lavorativi ed entro il primo mese di servizio viene garantita la conoscenza della maggior parte degli utenti in carico. Questo permette di valutare le capacità del nuovo operatore e di fornirgli le conoscenze che gli permettano la massima professionalità possibile al domicilio dell'utente.

La Fondazione mantiene un piano di aggiornamento e formazione del personale qualificato impiegato per le cure domiciliari coordinato dal Responsabile Sanitario della Fondazione stessa. Tale piano comprende corsi di aggiornamento nell'ambito del programma E.C.M. obbligatorio per le figure sanitarie e corsi interni o esterni alla Fondazione che coinvolgono gli operatori sugli argomenti previsti dalla normativa vigente inerenti il servizio stesso.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La Fondazione predispose un questionario per la valutazione del servizio (customer satisfaction) da somministrare annualmente agli utenti del servizio e dei caregiver oltre al personale. I risultati, rielaborati dal personale preposto dalla Fondazione, saranno disponibili presso la segreteria.

DIRITTI E TUTELA DEGLI UTENTI

La Fondazione garantisce la funzione di tutela dei cittadini attraverso:

la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, comportamento o modalità d'intervento che abbia negato o limitato l'accesso al servizio offerto e dichiarato nella presente Carta dei Servizi. A tal fine, la Fondazione, ha previsto un modulo standard per la formulazione del reclamo (in allegato).

Tutela della privacy

SUGGERIMENTI E RECLAMI

È predisposto un modulo per la segnalazione di suggerimenti e reclami da parte dei familiari e/o degli utenti. Il modulo è allegato alla presente Carta dei Servizi, è disponibile in prossimità dell'ufficio amministrativo, scaricabile dal sito internet della Fondazione e consegnabile brevi manu dall'operatore di riferimento.

Il modulo, compilato in ogni sua parte, deve essere consegnato all'ufficio (anche per tramite degli operatori che si recano a domicilio) che provvede alla verifica del fatto segnalato e ne dà risposta all'interessato nel termine di 10 giorni. (Vedi Allegato)

I disservizi segnalati e copia delle risposte date vengono raccolti in un fascicolo.

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutte le prestazioni vengono registrate su apposita modulistica che, insieme al Piano di Assistenza Individualizzato e a tutta la documentazione sanitaria, costituiscono il Fascicolo Sanitario Sociale dell'utente.

Ad ogni utente è chiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati. Gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'utente, fornendone a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone dall'utente stesso designate. Al momento dell'accettazione viene richiesto all'utente il consenso alle cure e al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali all'espletamento del servizio. La Fondazione, nella persona del Legale Rappresentante, è titolare del trattamento dei dati.

ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI E SANITARI

Il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari è riconosciuto a chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso.

La Fondazione La Memoria ETS ha definito un Regolamento sul diritto di accesso agli Atti ex/Legge 241/1990 che contiene tempistiche e modalità di accesso a dati/informazioni amministrative/sanitarie della struttura e che potrà essere utilizzato nei casi di specie.

Regolamento e modulistica correlata sono disponibili presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'atto di accoglimento della richiesta avviene entro il termine di 30 giorni. Nei casi in cui la richiesta venga approvata, la data per la presa visione dei documenti ed il successivo rilascio di copia è stabilita entro 15 giorni dall'accoglimento della richiesta. E' previsto un rimborso del costo di riproduzione pari a € 0,30 a pagina per riproduzioni fotostatiche formato A4 e nella misura di € 0,50 a pagina per riproduzioni fotostatiche formato A3. Il costo della spedizione dei documenti è a totale carico del richiedente.

Per l'attività di ricerca e visura il costo del personale impiegato è di €45,00/ora.

ASSICURAZIONI

La Fondazione ha stipulato apposita assicurazione per responsabilità civile con copertura anche per fatti accidentali ed imputabili a negligenza, imprudenza, imperizia. La polizza presenta una franchigia pari ad € 500 totalmente a carico della Fondazione.