

## LA TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti gli operatori del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata sono tenuti alla massima riservatezza e rispetto della privacy. Le informazioni riguardanti gli utenti 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. 196/03—codice Privacy).

## FIGURE RESPONSABILI

Direttore Generale  
Care Manager ADI  
Medico Responsabile Sanitario  
Medico Spec. In Geriatria  
Medico Fisiatra  
Psicologo  
Infermieri  
Educatore Prof.le  
Fisioterapisti  
OSS

Tutto il nostro personale è dotato di "cartellino di riconoscimento" con Nome Cognome, figura professionale dell'operatore.

### Alleganti:

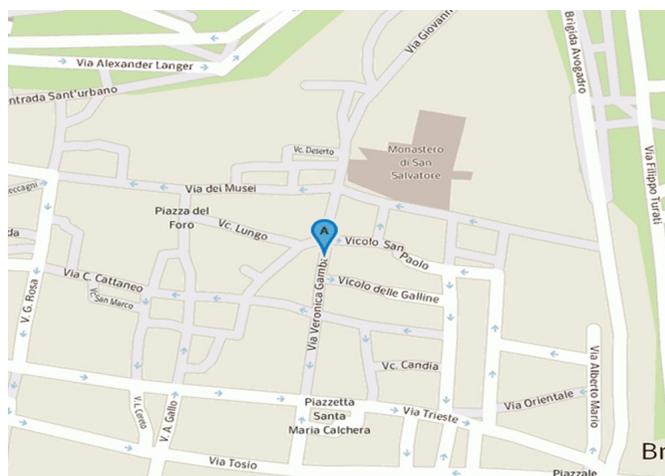
- \* "Carta dei diritti dell'anziano"
- \* Questionario di valutazione della soddisfazione del servizio assistenza domiciliare (Mod. 01/ADI)
- \* Modulo per la segnalazione di disfunzioni—suggerimenti—reclami (Mod. 01/URP)

Aggiornamento gennaio 2018

## FONDAZIONE CASA DI INDUSTRIA ONLUS

VIA VERONICA GAMBARA, 6

25121 BRESCIA



## COME RAGGIUNGERCI

**AUTOSTRADA** – Uscita Brescia Centro direzione "CENTRO" – Parcheggio "Caserma Goito" e si raggiunge a piedi la Fondazione. Oppure all'uscita del casello autostradale si trova la fermata METRO "Poliambulanza" – Direzione Prealpino – Discesa P.zza Vittoria e si raggiunge la Fondazione o a piedi o con la Linea 12 autobus.

**TRENO** – P. le Stazione – Linea 12 autobus – Direzione Verrocchio – Via Gramsci – Corso Zanardelli – Corso Magenta.

Fermata Istituto Arnaldo (di fronte alla Chiesa di S. Afra).

**AUTOBUS – LINEA 12** – Direzione Verrocchio (vedi sopra le vie interessate)

**AUTOBUS – LINEA 18** – Dal centro: P.zza Martiri Belfiore – Corso Magenta. Fermata Istituto Arnaldo (di fronte alla Chiesa di S. Afra).



**Casa di Industria**  
Fondazione Onlus

**ASSISTENZA DOMICILIARE**  
**INTEGRATA (ADI)**

## RIFERIMENTI ORGANIZZATIVI GENERALI

Sede di riferimento organizzativo generale:

Residenza Sanitaria Assistenziale  
Fondazione "Casa di Industria" O.n.l.u.s.  
Via Veronica Gambarà, 6—25121 Brescia

**Orari apertura uffici amministrativi R.S.A.**

Dal lunedì al venerdì ore 08.00—17.00

**Orari di apertura Ufficio Relazioni con il Pubblico:**

L'URP è contattabile:

Lunedì e Martedì dalle 09.00 alle 12.30, Mercoledì e Giovedì dalle 09.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00, Venerdì dalle 09.00 alle 13.00.

Telefonicamente al n. 030/3772713 (Sig.ra Francesca Sovereto)

\* Tramite fax al n. 030/3770177

\* Con e-mail: [ufficio.segreteria@fondazionecasaindustria.it](mailto:ufficio.segreteria@fondazionecasaindustria.it)

**Telefono centralino:**

030 3772713

**Fax** 030 3770177

**Segreteria Telefonica dedicata al servizio ADI: 030/3772742**  
**Cell. CARE MANAGER Sig.ra Marella G.: 348/6945346**  
**e-mail:** [servizioadi@fondazionecasaindustria.it](mailto:servizioadi@fondazionecasaindustria.it)



## ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

L'ADI si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari volti a garantire alle persone, in condizioni di fragilità, prestazioni socio-sanitarie integrate a **domicilio**. Le prestazioni devono essere erogate da personale qualificato ed in possesso di specifici titoli professionali e sono complementari e non sostitutive del caregiver familiare.

L'ADI è pertanto finalizzata ad assicurare alla famiglia della persona un reale supporto per:

- \* migliorare la qualità della vita quotidiana e allontanare nel tempo il ricorso a unità d'offerta residenziali;
- \* stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- \* garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, socio-sanitario e sociale;
- \* prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizioni di fragilità.

Gli interventi garantiti agli utenti dell'A.D.I. se preventivamente compresi nel Voucher/Credit stesso, sono:

- \* di aiuto infermieristico – eseguito da infermieri o da personale O.S.S. se esplicitamente richiesto;
- \* infermieristico - eseguito da infermieri;
- \* di riabilitazione - eseguito da terapisti della riabilitazione;
- \* di consulenza specialistica – eseguito da medici specialisti (fisiatri e geriatri);
- \* di consulenza educativa – eseguiti da educatori professionali;
- \* di consulenza psicologica – eseguiti da laureati in psicologia.

### DESTINATARI

L'ADI è rivolta a persone in situazione di fragilità caratterizzate dalla presenza di:

- \* 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 formale o informale di supporto;
- \* condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza, acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi.

**Fondazione Casa Industria eroga anche i Voucher previsti dal DGR X/5940/2016 per gli utenti beneficiari della misura B1:** la misura si concretizza in interventi di carattere assistenziale e sociosanitario atti a garantire la permanenza a domicilio e nel proprio contesto di vita delle persone in condizione di dipendenza vitale (adulti e minori).

Il cittadino avrà assegnato un voucher corrispondente al profilo assistenziale derivante dalla valutazione multidisciplinare.

**La Fondazione "CASA DI INDUSTRIA" onlus accetta di assistere tutti gli utenti che l'hanno scelta come soggetto erogatore.**

## ACCESSO E PRESA IN CARICO DELL'UTENTE

### ATTIVAZIONE E VALUTAZIONE

L'**attivazione** del processo di ADI può avvenire attraverso le seguenti modalità, a seguito di:

- \* prescrizione del medico di medicina generale/pediatra di libera scelta (ricetta rossa);
- \* dimissione ospedaliera/struttura riabilitativa (richiesta su ricetta rossa del medico ospedaliero/struttura riabilitativa);
- \* prescrizione di medico specialista.

La **valutazione** è la fase successiva all'attivazione e si articola in:

- \* **valutazione triage** che ha l'obiettivo di selezionare il bisogno semplice da quello complesso da inviare alla valutazione multidimensionale di secondo livello;
- \* **valutazione multidimensionale** di secondo livello che esamina sia i bisogni socio-sanitari che i bisogni sociali, gestita da un'equipe composta da medico, infermiere ed assistente sociale. Quale esito verrà attribuito un profilo voucher, la durata del PAI ed il valore complessivo del voucher.

### PRESA IN CARICO E STESURA DEL PAI

Il cittadino avrà assegnato un voucher corrispondente al profilo assistenziale/prestazionale derivante dalla valutazione multidisciplinare.

**La Fondazione "CASA DI INDUSTRIA" onlus accetta di assistere tutti gli utenti che l'hanno scelta come soggetto erogatore.**

Il soggetto erogatore prende in carico la persona entro 72 ore dal primo contatto e procede, dopo l'analisi dei bisogni emersi, alla stesura del PAI (Piano Assistenziale Individuale) ed alla definizione degli obiettivi di assistenza.

Le attività previste del PAI devono essere riportate nel Diario delle prestazioni.

### DIMISSIONE/TRASFERIMENTI

Per dimissione si intende la chiusura della pratica e quindi del ricovero domiciliare. In caso di sospensione del PAI superiore a 15 giorni (ad es. ricovero ospedaliero) questo verrà chiuso.

Viene garantita la continuità assistenziale sia alla dimissione come in caso di trasferimento attraverso contatti con MMG e le strutture della Regione.

### MODALITA' DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La fascia oraria di **erogazione delle prestazioni programmate** è per almeno **49 ore** settimanali distribuita su 7 giorni in ragione della risposta al bisogno collegata al PAI. **La continuità assistenziale** è assicurata da reperibilità telefonica attiva dalle ore 08.00 alle ore 20.00 di tutti i giorni della settimana chiamando al numero telefonico dell'infermiere nel ruolo di **CARE MANAGER** che agirà da coordinatore gestionale-organizzativo della Fondazione. (cell. 348/6945346) Inoltre viene garantita la continuità assistenziale riferita ad eventuali cambi del personale di riferimento attraverso l'informazione dell'utente/caregiver.

Presso la Fondazione è operante 5 giorni alla settimana (per almeno 40 ore) l'Ufficio Segreteria.

E' inoltre attiva una **segreteria** telefonica negli orari di chiusura dove gli utenti possono lasciare messaggi (n. 030/3772742).

### LA VERIFICA DELLE PRESTAZIONI

L'A.T.S. potrà sempre verificare la puntuale realizzazione del P.A.I. e, complessivamente, la qualità delle prestazioni effettuate; il Responsabile Sanitario della R.S.A. potrà 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 del progetto

assistenziale;

- la compilazione di un questionario di valutazione della soddisfazione del servizio, alla conclusione delle prestazioni.

### U.R.P. E GESTIONE DEI RECLAMI

All'interno della struttura è presente un Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) i cui orari sono:

*Lunedì dalle 09.00 alle 12.00, Mercoledì e Venerdì dalle 09.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00, giovedì dalle 14.00 alle 17.00.*

Eventuali osservazioni o lamentele possono comunque essere sempre presentate al Direttore Generale della Fondazione "Casa di Industria" O.n.l.u.s., che funge da interfaccia con il pubblico.

Il Direttore si impegna a rispondere per iscritto, se richiesto, nel tempo massimo di una settimana.

Presso la portineria della Fondazione e sul sito ([www.fondazionecasaindustria.it](http://www.fondazionecasaindustria.it)) è disponibile per l'utenza, famigliari o per chiunque voglia fare segnalazioni/reclami/suggerimenti un modulo (Mod. 01/URP) da compilare ed inserire nell'apposita cassetta situata all'ingresso della RSA.

### LA FILOSOFIA DEL SERVIZIO

Questa "Carta dei servizi", attinente alle modalità operative del servizio cure domiciliari, contiene i principi sui quali si basa la filosofia della Fondazione "Casa di Industria" O.n.l.u.s che, nell'erogazione di tutti i servizi, persegue i seguenti obiettivi:

- \* rispetto dei diritti dell'anziano, del disabile e delle persone in condizioni di fragilità.
- \* corretto utilizzo delle risorse economiche, umane e materiali.
- \* efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi.
- \* razionalizzazione delle spese.

In tal senso recepisce ed allega la "Carta dei diritti della persona anziana", elaborata dalla Regione Lombardia in occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana (1999), dalla cui analisi sono stati individuati i fattori di qualità che costituiscono le basi per un efficace controllo di gestione.

In particolare la Fondazione è impegnata in un processo continuo di miglioramento della qualità del proprio intervento, estendendo i servizi che già eroga nella struttura di Brescia (R.S.A. "Casa di Industria" O.n.l.u.s) a tutte le persone-cittadini-clienti-utenti-portatori di bisogni ed esigenze in relazione al proprio stato psichico, fisico e sociale.

I principi base del servizio domiciliare alla persona devono essere:

- \* **il rispetto della persona, nella sua dignità, nella sua riservatezza e nelle 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, di socializzazione quotidiana delle esperienze e delle informazioni, l'approfondimento -nelle riunioni dell'equipe- delle principali problematiche assistenziali;**
- \* **il coinvolgimento dei familiari e, ove possibile, del volontariato.**