



Casa di Industria
Fondazione Onlus

SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI

CARTA DEI SERVIZI

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è redatta secondo le indicazioni in materia emanate dalla Regione Lombardia e fornisce notizie ed informazioni sul servizio offerto.

Viene aggiornata a seguito di cambiamenti significativi delle informazioni contenute e, comunque, almeno una volta all'anno. Dell'avvenuta modifica viene data comunicazione all'utenza mediante pubblicazione del documento sul sito aziendale www.fondazionecasaindustria.it.

Il documento aggiornato è disponibile per la visione presso l'Ufficio Ospiti, dove è possibile ritirarne copia.

2. L'AZIENDA

Fondazione "Casa di Industria" Onlus è un Ente che ha avuto origine dall'Autorità Provinciale e Comunale di Brescia che fondò nel 1817 la Pia Casa di Industria, sita in via definitiva in Brescia, via Veronica Gambara n. 6 dal 1889 con lo scopo di "somministrare vitto e lavoro agli individui poveri di ambo i sessi" e quindi "di combattere l'accattonaggio mediante un lavoro facile e non faticoso". Nel 1870 venne stabilito che la rappresentanza dell'Istituto fosse di esclusiva nomina comunale. All'inizio del novecento, furono istituiti un pubblico dormitorio ed una mensa popolare. Oblazioni di cittadini, contribuzioni del Municipio e della Congregazione di Carità, ricavi dei manufatti, contribuirono alle spese di esercizio. Nel 1950, constatata l'impossibilità del funzionamento quale Ente indipendente, l'Opera Pia venne concentrata nell'E.C.A. indi ristrutturata e risanata, diventando casa di riposo e mantenendo servizi aperti sul territorio. Trasferite le competenze dell'E.C.A. al Comune secondo il DPR 616 del 24.07.1977, l'I.P.A.B. fu commissariata dal giugno 1978 al dicembre 1986, data della riacquisita autonomia istituzionale. Nel 2003 ha intrapreso il processo di de-pubblicizzazione previsto dalla normativa statale e regionale, trasformandosi in Fondazione di Diritto Privato. Nel 2004 ottiene il riconoscimento della qualifica di "ONLUS".

Scopo dell'Ente è quello di offrire, ad anziani con diversa fragilità residenti nella città di Brescia e provincia, servizi sanitari, riabilitativi, assistenziali, ricreativi, religiosi e culturali oltre alle normali prestazioni di carattere alberghiero al fine di garantire:

- il benessere psico-fisico;
- il mantenimento delle abilità residue;
- il massimo recupero funzionale;
- la prevenzione delle complicanze legate alla non autosufficienza;
- la possibilità di comunicazione e di valide relazioni sociali;
- la sicurezza;
- il necessario supporto alla famiglia.

I servizi erogati dalla Fondazione in regime di accreditamento sono i seguenti:

SERVIZI RESIDENZIALI:

- Residenza Sanitaria Assistenziale (con 130 posti letto 34 dei quali destinati ad ospiti affetti da demenza o Alzheimer con disturbi del comportamento accolti in nuclei protetti -nuclei Alzheimer);

SERVIZI SEMI-RESIDENZIALI:

- Centro Diurno Integrato (che può ospitare normalmente 30 utenti al die). Vengono accolti al CDI anziani con un età uguale o superiore ai 65 anni parzialmente autosufficienti (anche con lievi/moderati disturbi del comportamento);

SERVIZI TERRITORIALI:

- Cure Domiciliari (Ex ADI)
- Misura 4 RSA Aperta e Misura B1 (interventi di natura prioritariamente sociosanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o con una età pari o superiore a 75 anni, in condizioni di non autosufficienza)
- Palestra riabilitativa per esterni (circa 20 utenti ai quali vengono offerte prestazioni fisioterapiche e riabilitative)

In regime di Accreditamento Sociale con il Comune di Brescia, eroga servizi SAD (Servizi di Assistenza Domiciliare)

L'attività della Fondazione si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- *Eguaglianza*: Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.
- *Imparzialità*: I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità
- *Continuità*: L'Istituto assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- *Partecipazione*: L'Istituto garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- *Efficienza ed efficacia*: Il servizio pubblico è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

La Fondazione recepisce ed allega la "Carta dei diritti della persona anziana", elaborata dalla Regione Lombardia in occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana (1999).

3. COME RAGGIUNGERE LA FONDAZIONE

Fondazione Casa Di Industria Onlus si trova in via Veronica Gambara, 6 – CAP 25121, nel cuore di Brescia, a pochi minuti a piedi dalla centralissima Piazza Arnaldo e dal complesso museale Santa Giulia:



E' raggiungibile nelle seguenti modalità:

AUTOSTRADA – Uscita Brescia Centro direzione “CENTRO” – Parcheggio “Caserma Goito” o “Arnaldo” dai quali si può raggiungere a piedi la Fondazione.

Nelle vicinanze 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.

AUTOBUS – LINEA 12 – Direzione Verrocchio, Fermata Istituto Arnaldo (di fronte alla Chiesa di S. Afra).

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

4. IL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI

Il Servizio di Cure Domiciliari (d'ora in poi CDOM) 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.

Il Servizio persegue i seguenti obiettivi:

- consentire all'Utente di rimanere al proprio domicilio, nel nucleo familiare e nel proprio contesto sociale, garantendogli le adeguate prestazioni socio sanitarie;
- ridurre o allontanare nel tempo la necessità di ricovero in una struttura residenziale ed evitare ricoveri ospedalieri impropri.

Le CDOM sono 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.

5. DESTINATARI

Il Servizio CDOM è rivolto 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.

6. COSTO DEL SERVIZIO

Tutte le prestazioni vengono erogate senza alcun costo a carico dell'Utente.

7. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La Fondazione è accreditata per erogare Cure Domiciliari ai cittadini residenti nel "Distretto 1 Brescia, Collebeato".

L'attivazione del processo di CDOM può avvenire attraverso le seguenti modalità:

- prescrizione del Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta;
- dimissione ospedaliera/struttura riabilitativa;
- prescrizione di medico specialista;

l'Utente, in possesso di uno dei documenti di cui sopra dovrà rivolgersi all'UCAM di Viale Duca degli Abruzzi, 11 – Brescia, per la valutazione del caso che consiste in:

- una valutazione-triage con ha l'obiettivo di selezionare il bisogno semplice da quello complesso per un eventuale successivo invio alla valutazione multidimensionale di secondo livello;
- una valutazione multidimensionale di secondo livello finalizzata ad esaminare sia i bisogni socio-sanitari che i bisogni sociali, gestita da un'equipe composta da medico, infermiere ed assistente sociale.

Dall'esito delle valutazioni suddette verrà attribuito all'Utente un "profilo" consistente in un Progetto Individuale (PI) con una durata definita e rinnovabile.

Gli interventi che possono compresi nel profilo assegnato sono:

- Prestazioni di aiuto assistenziale, eseguite da Infermieri o da personale OSS, se esplicitamente richiesto;
- Prestazioni infermieristiche, eseguite da Infermieri;
- Prestazioni Riabilitative, eseguite da Fisiokinesiterapisti;
- Prestazioni di Consulenza educativa – eseguite da Educatori Professionali;
- Consulenze specialistiche specifiche – eseguite da Medici specialisti (fisiatri e geriatri);
- Prestazioni di Consulenza psicologica – eseguite Psicologi

A questo punto l'Utente potrà scegliere l'Ente a cui affidarsi per l'erogazione delle prestazioni indicate.

In caso di scelta della nostra Fondazione come Ente Erogatore, il servizio verrà attivato nelle modalità sotto descritte. L'UCAM provvederà quindi a contattare l'Ente Erogatore individuato dal cittadino per avviare la presa in carico.

8. PRESA IN CARICO E MODALITA' DI EROGAZIONE

La Fondazione accetta di assistere tutti gli utenti che l'hanno scelta come soggetto erogatore.

La presa in carico da parte del Care Manager delle Cure Domiciliari della Fondazione avverrà entro 72 ore dal primo contatto effettuato dall'UCAM.

Al primo accesso del professionista individuato, si procede all'apertura del Fascicolo Sanitario (FASAS), all'analisi dei bisogni indicati nel PI, alla stesura del Piano di Assistenza Individuale (PAI) ed alla definizione degli obiettivi di assistenza, in modalità condivisa con l'Utente e/o caregiver.

A seconda del profilo assegnato, la Fondazione provvederà ad attivare le prestazioni corrispondenti, nella frequenza stabilita.

9. PRESTAZIONI EROGATE

La Fondazione è impegnata in un processo continuo di miglioramento della qualità del proprio intervento e nell'erogare le prestazioni fa propri i seguenti principi:

- 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, 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.

L'erogazione delle prestazioni è garantita sia da personale dipendente che convenzionato.

Tutte le prestazioni domiciliari erogate vengono registrate su apposita modulistica che, unitamente al Piano di Assistenza Individuale, ed a tutta la documentazione sanitaria, risultano costituire il Fascicolo personale dell'utente che viene lasciato a domicilio e dovrà essere restituito alla Fondazione alla chiusura del servizio a cura dell'Utente/Caregiver.

10. DIMISSIONI

La dimissione dell'Utente può avvenire per i seguenti motivi:

- Guarigione
- Ricovero in Struttura Sanitaria superiore a 15 giorni
- Ricovero in RSA
- Decesso
- Rinuncia del paziente

Per dimissione si intende la chiusura della pratica e quindi dell'erogazione delle prestazioni.

Viene garantita la continuità assistenziale sia alla dimissione come in caso di trasferimento presso altra unità d'offerta socio sanitaria attraverso contatti con MMG e le strutture della Regione.

11. SEDE OPERATIVA E ORARI DEL SERVIZIO

Sede Operativa:

Fondazione "Casa di Industria" Onlus
Via Veronica Gambara, 6 - 25121 Brescia

Riferimenti per il Servizio Cure Domiciliari:

FRONT OFFICE TELEFONICO:

CARE MANAGER: tel. nr. 348/6945346 - dal LUN/VEN, dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.00;

Segreteria Telefonica servizio Cure Domiciliari: nr. 348/6945346
e-mail: servizioadi@fondazioneecasaindustria.it

12. STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA

- **Codice Etico:** adottato unitamente al Modello di Organizzazione e Controllo nel rispetto delle indicazioni della Regione Lombardia e della normativa in materia di Pubblica Amministrazione, riporta i valori e gli impegni nei confronti delle persone e delle organizzazioni con cui l'Azienda collabora o alle quali offre i propri servizi: tutti coloro che operano per conto dell'Azienda sono tenuti ad informare il proprio lavoro ai valori espressi nel documento e a costruire relazioni improntate alla collaborazione e al rispetto. Le previsioni dello stesso costituiscono parte integrante dei rapporti instaurati con l'Azienda e dispiegano i propri effetti fino al completamento dei medesimi.

- **“Carta dei Diritti della persona anziana”** approvata dalla Regione Lombardia nel 1999 - anno internazionale dell'anziano.

- **Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.):** è a disposizione degli utenti e di chi ne abbia l'interesse per migliorare la qualità dei servizi. L'URP/Ufficio Ospiti è contattabile con le seguenti modalità: Telefonicamente al n. 030/3772713 dal Lunedì/Venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.00; con e-mail: ufficio.segreteria@fondazioneecasaindustria.it

- **Valutazione della soddisfazione:** la valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari/caregiver viene effettuata principalmente mediante la compilazione on-line del questionario di gradimento proposto all'utente al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza della qualità del servizio offerto. Vengono almeno annualmente garantiti l'analisi dei dati e la presa in considerazione delle criticità emerse, nonché la restituzione e la pubblicità dei risultati.

- **Tutela della privacy:** La Fondazione assicura che la raccolta e la gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal Regolamento Generale sulla protezione dei Dati GDPR 679/2013 e dal D.Lgs.196/2003 Codice in materia dei Dati Personali. Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'Utente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

E' fatto esplicito divieto a pazienti e familiari di fotografare o riprendere in video persone/ambienti all'interno della struttura senza aver chiesto e ottenuto preventiva autorizzazione dalla Direzione e liberatoria dai soggetti interessati.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA e RILASCIO DI CERTIFICAZIONI

La documentazione socio sanitaria del paziente in carico al servizio Cure domiciliari consta di un fascicolo riportante le condizioni di salute così come formulate dal medico di medicina generale o dallo specialista.

Ulteriori informazioni di carattere sociale vengono raccolte dal coordinatore del servizio.

Il fascicolo si completa con un diario che riporta in ordine cronologico gli accessi effettuati al domicilio e le prestazioni erogate.

Tale documentazione rimane al domicilio del paziente sino a ad ultimazione del piano assistenziale e ritiro del fascicolo cartaceo per la sua conservazione presso gli archivi della Fondazione per numero 10 anni.

In tale periodo l'accesso alla documentazione socio-sanitaria è regolamentato all'interno del vigente “Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso” pubblicato sul sito aziendale www.fondazioneecasaindustria.it e disponibile presso l'Istituto.

Per ottenere il rilascio di copia del Fascicolo Socio-Sanitario occorre che il paziente, il tutore nel caso di persona incapace o interdetta, o altra persona formalmente delegata da questi, inoltrino - mediante compilazione di apposito modulo predisposto dall'Azienda - domanda agli uffici della Direzione Medica competente, che fornirà le informazioni sui tempi di consegna e sulla somma dovuta avuto riguardo alle tariffe vigenti. I tempi di rilascio non possono superare i 30 giorni dalla richiesta.