

# FONDAZIONE

“Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve”  
O.N.L.U.S.

## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE



## CARTA DEI SERVIZI

per servizio di

## ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

REVISIONI n/16		
N.	Descrizione	Data
1	Revisione documento	maggio 2016
2	Revisione documento	18 luglio 2017
3	Numero verde per segnalazione eventuali lamentele, ubicazione della struttura	21 settembre 2017
4	Figura Coordinatrice sostituisce Direttore Operativo	19 giugno 2018
5	Sostituzione Direttore Amministrativo in Direttore Generale	22 novembre 2019

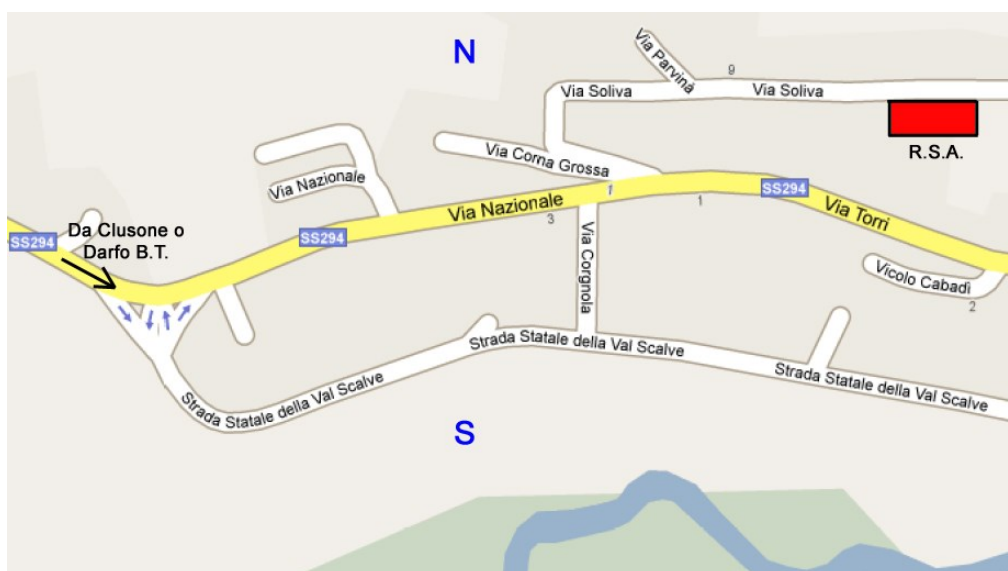


# FONDAZIONE

“Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve”  
O.N.L.U.S.

## UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

A Schilpario si raggiunge via Soliva come sotto riportato:



La struttura è raggiungibile con mezzi propri fino all'ingresso della stessa, se si utilizzano i mezzi pubblici, si raggiunge la piazza principale Cardinal Angelo May, dalla quale la struttura dista 5 minuti a piedi.

## CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO DOMICILIARE

Le cure domiciliari sono una forma di assistenza rivolta a soddisfare le esigenze degli utenti residenti sul territorio delle Valle di Scalve che si trovano in particolare bisogno socio assistenziale.

L'obiettivo della nostra struttura è quello di erogare un'assistenza di qualità con personale adeguato attraverso la definizione di un lavoro di equipe che permetta all'utente di continuare la propria vita a casa mantenendo un'adeguata qualità della vita.

A partire dal 29/06/2017 la Fondazione Spada si occupa solo di assistenza domiciliare ordinaria e non più di cure palliative.

## CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO

Si accede al servizio cure continuative attraverso una richiesta da parte del medico di medicina generale (SIA PER SUA INIZIATIVA CHE PER LA DIMISSIONE PROTETTA OSPEDALIERA) la compilazione in adiweb di un'apposita modulistica e delle relative schede che rilevano le condizioni sanitarie dell'utente.



# FONDAZIONE

“Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve”  
O.N.L.U.S.

La prerogativa essenziale e imprescindibile per qualsiasi tipologia di assistenza svolta a domicilio è l'impossibilità funzionale, permanente o transitoria, per l'utente di recarsi presso le sedi erogative di prestazioni ambulatoriali.

Non costituiscono criteri di attivazione del servizio cure continuative le problematiche sociali legate al trasporto o a difficoltà della rete parentale.

I requisiti per accedere al servizio cure domiciliari sono quindi le seguenti:

- ✓ condizione di non autosufficienza, di fragilità o condizioni sanitarie che rendano necessarie cure al domicilio;
- ✓ presenza di una rete o supporto familiare;
- ✓ consenso informato da parte dell'utente o della famiglia;
- ✓ presa in carico del medico di medicina generale.

Il medico di distretto attiverà la case manager o il fisioterapista delle cure domiciliari (cead) per la visita di valutazione iniziale in cui gli operatori definiranno un progetto anche in base alla compilazione della scheda VAOR.

La richiesta viene poi passata all'ente erogatore scelto dall'utente e dalla famiglia che attraverso un suo operatore gestisce il primo accesso che prevede la prima valutazione e le prestazioni sanitarie necessarie.

Per le prestazioni in regime di estemporanea le condizioni sono:

- ✓ utente provvisto di ic14 e richiesta da parte del M.M.G. con la prestazione da svolgere e la dicitura: pz non deambulante o ad alto rischio caduta

Utente senza ic14 ma in una situazione acuta che impedisce il movimento e quindi di recarsi presso gli ambulatori. Necessaria sempre richiesta del M.M.G. con la prestazione da svolgere e la dicitura: pz non deambulante definendone il motivo. Questo tipo di utente avrà diritto alla prestazione per i tre mesi successivi.

## **CRITERI DI ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE DELL'UTENTE**

L'assistenza domiciliare integrata ordinaria è una forma di assistenza finalizzata ad evitare o ritardare l'istituzionalizzazione dell'individuo e diminuire i costi di degenza ospedaliera, consentendogli di ottenere il supporto alla fragilità da parte dei familiari e del personale specializzato.

L'obiettivo si pone di erogare un servizio di qualità integrando le varie figure presenti al domicilio: familiari, figure professionali come O.S.S. e Infermiere, Medico di medicina di base e specialisti.

Una volta ricevuta richiesta da parte del cead la referente A.D.I. contatta la famiglia per definire il primo accesso che avverrà non oltre le tempistiche da linee guida ma comunque nel più breve tempo possibile per una presa in carico precoce rispetto al problema sanitario.

La prima visita a domicilio da parte dell'operatore prevede la compilazione di una scheda sanitaria, la compilazione di alcune schede come privacy, referente firma per la diaria, la compilazione di scala del rischio Braden, dolore se previsto e barche, oltre che l'inizio dell'erogazione delle cure con compilazione della diaria e di eventuali schede allegate (parametri, medicazione...).



# FONDAZIONE

“Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve”  
O.N.L.U.S.

Il tutto poi viene riportato nel programma informatizzato dove vengono definiti numero di accessi e bisogni con successiva compilazione del P.A.I. che deve essere parte integrante del progetto definito per l'utente dal cead. Degli obiettivi P.A.I. per telefono o per mail viene informato il M.M.G. dell'utente.

Mensilmente a scadenza del voucher il pz viene dagli operatori rivalutato e viene rinnovato confermando gli obiettivi P.A.I. oppure modificandoli e avvisando della modifica gli operatori del cead. Se non sussistono i requisiti per una continuazione del servizio la presa in carico viene chiusa tramite dimissione.

In caso di presa in carico di utente oncologico la scheda VAOR (che per gli utenti cronici viene stilata dagli operatori del cead) viene compilata dall'operatore dell'ente accreditato e inviata (da luglio 2016) al cead di appartenenza. La presa in carico del pz oncologico da parte della Fondazione Spada dal 29/06/2017 avviene solo per A.D.I. ordinaria e non per A.D.I. cure palliative in quanto non più Ente accreditato a questo servizio.

La dimissione dell'utente dal servizio di cure domiciliari può avvenire per:

- ✓ risoluzione del problema e soddisfazione del bisogno, ripristino dell'autonomia;
- ✓ ricovero ospedaliero prolungato o ingresso presso altra struttura;
- ✓ decesso.

La chiusura dell'assistenza verrà concordata dall'operatore e dal medico di medicina generale.

L'operatore provvederà alla chiusura della cartella dell'utente al domicilio avendo cura di controllare l'adeguatezza delle schede e la corretta archiviazione presso la Fondazione. La dimissione viene inoltre scritta nel programma adiweb con la motivazione.

## EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

La Fondazione Spada accreditata per il servizio di cure domiciliari nel territorio della Valle di Scalve eroga le cure infermieristiche tramite le infermiere dipendenti della struttura, le cure fisioterapiche tramite un Fisioterapista in regime di libera professione presso la struttura stessa.

Per quanto riguarda il servizio di assistenza fornito dal personale di supporto la Fondazione si appoggia alla Cooperativa L'Aquilone che ha già operatori A.S.A./O.S.S. che utilizza per il S.A.D..

Gli operatori sono raggiungibili dalle ore 08,00 alle ore 18,00 presso la Fondazione Spada al numero di telefono 0346/55068 chiedendo delle Infermiere in ambulatorio o tramite fax al numero 0346/56169. Oltre questo orario è presente la segreteria telefonica del servizio A.D.I..

Il personale utilizza il mezzo della struttura o in sua assenza per diversi motivi il proprio mezzo per raggiungere il domicilio dell'utente.

Modalità operative per l'erogazione dei servizi:

- ✓ la Fondazione Spada viene contattata dal cead che comunica la scelta dell'utente circa l'Ente per l'erogazione delle cure domiciliari o tramite servizio informatizzato al portale A.D.I.;
- ✓ le generalità del nuovo utente e la relativa documentazione verranno inviate dal cead e in presa visione tramite adiweb;
- ✓ in caso di prestazione urgente la comunicazione giunge presso la struttura tramite telefonata dell'infermiera del cead e l'accesso viene fornito entro 24 ore. L'operatore deve



# FONDAZIONE

“Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve”  
O.N.L.U.S.

compilare apposita modulistica trasmettere il tutto tramite compilazioni di diverse schede in adiweb;

- ✓ nel caso di attivazione di voucher o estemporanee per utenti affetti da patologia cronica, la referente sanitaria della struttura definirà con le Infermiere o i Fisioterapisti o la responsabile della Cooperativa le modalità di accesso per il servizio di cure domiciliari. La famiglia dell'utente o lo stesso utente verranno subito contattati telefonicamente per accordi rispetto al primo accesso dopo il quale verranno stabiliti a seconda delle varie esigenze quelli successivi;
- ✓ per l'utente con patologia cronica l'attivazione degli accessi avviene entro 72 ore dall'autorizzazione anche se è obiettivo della Fondazione stessa avviare il servizio al più presto dalla comunicazione di scelta da parte dell'utente.

## ORARIO DI FUNZIONAMENTO DELL'UNITA' OPERATIVA

Gli operatori possono essere contattati presso la struttura dalle ore 08,00 alle ore 18,00 durante tutta la settimana chiedendo di poter parlare con le Infermiere A.D.I. presenti anche la domenica e i giorni festivi.

Le Infermiere non effettuano servizio di reperibilità e non effettuano presa in carico di pz in cure palliative

La segreteria telefonica dell'A.D.I. è funzionante nei periodi di assenza del personale infermieristico (h21,00/h7,00).

## SEDE OPERATIVA PER EROGAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI

La Fondazione Spada accreditata per il servizio di cure domiciliari nel territorio della Valle di Scalve.

La sede operativa per le cure domiciliari è presso la Fondazione Spada Via Soliva n° 18 Schilpario (Bg) al numero di telefono 0346/55068 o tramite fax al numero 0346/56169, e sito internet [www.fondazionespadaonlus.org](http://www.fondazionespadaonlus.org) e mail [info@fondazionespadaonlus.org](mailto:info@fondazionespadaonlus.org)

## TUTELA DELLE PERSONE ASSISTITE

Le cartelle dell'utente una volta dimesso sono conservate presso l'archivio della Fondazione e consultabili solo da personale autorizzato.

Il programma adiweb e ogni altro dato che passa attraverso il canale informatizzato sono protetti dalla privacy da un server interno e secondo la normativa vigente.



# FONDAZIONE

“Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve”  
O.N.L.U.S.

## TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE E TEMPI DI GESTIONE SEGNALAZIONE RECLAMI

Gli Ospiti o i loro familiari possono rivolgere note, reclami e suggerimenti sulle prestazioni o i servizi erogati compilando l'apposito modulo e recapitandolo nella cassetta di raccolta.

Ogni nota o reclamo viene vagliato, a seconda della sua natura dal Presidente, dal Direttore Generale, dal Medico referente A.D.I. o dalla Coordinatrice con risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento.

(allegato n° 1 al presente documento)

- ✓ il disservizio amministrativo viene gestito dal Direttore Generale che a breve valuterà il problema con il Presidente ne definirà la sua soluzione rendendone partecipi sia i colleghi dell'amministrazione sia la famiglia che ha evidenziato il disservizio;
- ✓ disservizio sanitario viene gestito dal medico referente e dalla Coordinatrice. Una volta compreso il problema e trovata la soluzione si informano gli operatori dell'A.D.I. circa l'entità del disservizio e la possibile soluzione. Verrà comunicata la soluzione del disservizio anche alla famiglia che ha presentato il reclamo;
- ✓ disservizio organizzativo viene gestito dalla Coordinatrice e dal Presidente e una volta valutato il problema e trovata la soluzione si informano gli operatori dell'A.D.I. circa i cambiamenti organizzativi necessari e si avvisa la famiglia che ha presentato il reclamo circa la soluzione del problema.

L'utente e la famiglia per lamenti/segnalazioni di disservizi con la Fondazione può rivolgersi tramite n° verde **800447722** al servizio apposito dell'A.T.S. Bergamo negli uffici U.P.T.-A.T.S. U.R.P.-S.S.T. Bergamo, oppure via mail al seguente indirizzo di posta elettronica [upt@ats-bg.it](mailto:upt@ats-bg.it).

## DIMISSIONI E TRASFERIMENTI

In caso di peggioramento delle condizioni dell'utente e quindi dell'impossibilità di una gestione al domicilio, in accordo con il M.M.G., la famiglia può definire una domanda per ingresso nella R.S.A. della Fondazione. L'utente in questo caso non dovrà aspettare la normale lista di attesa ma, proprio per una corretta gestione della continuità assistenziale, avrà precedenza su tutte le altre richieste d'ingresso.

In questo caso la documentazione utilizzata per l'A.D.I. viene utilizzata come integrazione alla cartella utente della R.S.A. stessa.

In caso di trasferimento dell'utente ad altra unità di offerta al di fuori della Fondazione Spada la Direzione Sanitaria e la Coordinatrice definiranno con il M.M.G. la documentazione necessaria al trasferimento dell'utente ad altro servizio. La Coordinatrice o il Medico referente A.D.I. contatteranno telefonicamente i referenti del nuovo servizio per fornire notizie utili alla presa in carico.



# FONDAZIONE

“Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve”  
O.N.L.U.S.

## **SCHEDA GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTI E FAMILIARI**

In allegato alla carta dei servizi si trova la scheda di valutazione del grado di soddisfazione e gradimento da parte dell'utente e dei suoi familiari. Solitamente viene compilata una volta l'anno, viene visionata dalla Coordinatrice e dei risultati ne vengono informati gli operatori dell'A.D.I..  
Ne segue la redazione del verbale.

## **TEMPISTICHE E MODALITA' PER IL RILASCIO O L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

Il familiare può richiedere al medico referente o alla Coordinatrice di poter visionare eventuale documentazione sociosanitaria riguardante il proprio caro.

Il rilascio della documentazione in caso di dimissione avviene il giorno della dimissione stessa da parte del Medico referente o della Coordinatrice e non è soggetto ad alcun costo.

La scheda di rilevazione del grado di soddisfazione è allegata alla carta dei servizi.

La scheda di rilevazione di apprezzamenti/ reclami è allegata alla carta dei servizi.



# FONDAZIONE

“Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve”  
O.N.L.U.S.

## QUESTIONARIO QUALITA' SERVIZIO A.D.I.

1) E' soddisfatto/a del primo accesso effettuato dal personale della Fondazione e delle informazione ricevute?

PER NULLA SODDISFATTO/A	POCO SODDISFATTO/A	SODDISFATTO/A COSI' COSI'	ABBASTANZA SODDISFATTO/A	MOLTO SODDISFATTO/A	NON SAPREI
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OSSERVAZIONI.....  
.....  
.....

2) E' soddisfatto/a della disponibilit  mostrata dal personale della Fondazione?

PER NULLA SODDISFATTO/A	POCO SODDISFATTO/A	SODDISFATTO/A COSI' COSI'	ABBASTANZA SODDISFATTO/A	MOLTO SODDISFATTO/A	NON SAPREI
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OSSERVAZIONI.....  
.....  
.....

3) Quali professionisti sono intervenuti a casa Sua.

INFIERMIERE	FISIOTERAPISTA	A.S.A./O.S.S.	MEDICO SPECIALISTA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OSSERVAZIONI.....  
.....  
.....

4) L'infermiera ha soddisfatto le Sue esigenze?

PER NULLA SODDISFATTO/A	POCO SODDISFATTO/A	SODDISFATTO/A COSI' COSI'	ABBASTANZA SODDISFATTO/A	MOLTO SODDISFATTO/A	NON SAPREI
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OSSERVAZIONI.....  
.....  
.....





# FONDAZIONE

## “Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve” O.N.L.U.S.

5) Come giudica il personale che si occupa del Coordinamento?

PER NULLA SODDISFATTO/A	POCO SODDISFATTO/A	SODDISFATTO/A COSI' COSI'	ABBASTANZA SODDISFATTO/A	MOLTO SODDISFATTO/A	NON SAPREI
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OSSERVAZIONI.....  
.....  
.....

6) Il Fisioterapista ha soddisfatto le Sue esigenze?

PER NULLA SODDISFATTO/A	POCO SODDISFATTO/A	SODDISFATTO/A COSI' COSI'	ABBASTANZA SODDISFATTO/A	MOLTO SODDISFATTO/A	NON SAPREI
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OSSERVAZIONI.....  
.....  
.....

7) Le operatrici A.S.A./O.S.S. hanno soddisfatto le Sue esigenze?

PER NULLA SODDISFATTO/A	POCO SODDISFATTO/A	SODDISFATTO/A COSI' COSI'	ABBASTANZA SODDISFATTO/A	MOLTO SODDISFATTO/A	NON SAPREI
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OSSERVAZIONI.....  
.....  
.....

8) E' soddisfatto/a dell'organizzazione del servizio in termini di orari/turnazioni del personale?

PER NULLA SODDISFATTO/A	POCO SODDISFATTO/A	SODDISFATTO/A COSI' COSI'	ABBASTANZA SODDISFATTO/A	MOLTO SODDISFATTO/A	NON SAPREI
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OSSERVAZIONI.....  
.....  
.....



# FONDAZIONE

## “Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve” O.N.L.U.S.

9) Quale professionista si è occupato maggiormente dell'assistenza (si devono elencare i nomi).

INFERMIERE

FISIOTERAPISTA

A.S.A./O.S.S.

MEDICO  
SPECIALISTA

OSSERVAZIONI/NOMI.....  
.....  
.....

10) Come valuta la tempestività del personale nel risolvere i problemi nuovi insorti durante il periodo di assistenza?

PER NULLA  
SODDISFATTO/A

POCO  
SODDISFATTO/A

SODDISFATTO/A  
COSI' COSI'

ABBASTANZA  
SODDISFATTO/A

MOLTO  
SODDISFATTO/A

NON SAPREI

OSSERVAZIONI.....  
.....  
.....

11) Come valuta la qualità del servizio offerto?

PER NULLA  
SODDISFATTO/A

POCO  
SODDISFATTO/A

SODDISFATTO/A  
COSI' COSI'

ABBASTANZA  
SODDISFATTO/A

MOLTO  
SODDISFATTO/A

NON SAPREI

OSSERVAZIONI.....  
.....  
.....

Data compilazione .....

Firma .....



# FONDAZIONE

“Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve”  
O.N.L.U.S.

## MODULO DI SEGNALAZIONI SUGGERIMENTI, RECLAMI, ENCOMI

<input type="checkbox"/> RECLAMO	<input type="checkbox"/> SEGNALAZIONE	<input type="checkbox"/> ENCOMIO
Quando.....		
Dove.....		
<b>Descrizione</b> ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....		

### Generalità del dichiarante

Nome e Cognome :.....

Indirizzo ..... Tel.:..... Cell.:.....

Professione :..... e-mail:.....

Scolarità:     nessuna                       media inferiore                       elementare  
                   media superiore     universitaria                       post universitaria

### Modalità di consegna del presente modulo:

- 1) servizio postale
- 2) posta elettronica normale o certificata
- 3) apposito raccoglitore situato all'ingresso della Fondazione, accanto ai distributori di bevande
- 4) consegna brevi mano all'ufficio amministrativo

In base alle recenti norme sulla privacy D.Lgs 196/03 acconsento al trattamento dei miei dati personali (se e solo se forniti) per i soli fini cui è destinato il presente modulo, da parte della sola amministrazione della Fondazione O.N.L.U.S. “Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve” .