FONDAZIONE DON AMBROGIO CACCIAMATTA – FRATELLI GUERINI ETS
Residenza Sanitaria Assistenziale – Iseo
CDI – CRA "Casa Serena" – Cazzago S.M.
Casa Albergo "La Baroncina" – Monticelli Brusati
Centro Diurno Integrato "M. Cavalli Bendiscioli" – Passirano
C-DOM – UCP-DOM – Rsa Aperta

SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI

CARTA DEI SERVIZI

OGGETTO

La presente Carta dei Servizi è uno strumento d'informazione ed orientamento al sistema dei servizi domiciliari a favore di persone anziane e fragili che risiedono nell'ASST Franciacorta e nel distretto Brescia Ovest degli ASST Spedali Civili di Brescia. Questa rappresenta il nostro manifesto d'impegno nei confronti dei cittadini che vorranno sceglierci come Ente erogatore di cure domiciliari.

CHI SIAMO

La Fondazione Don Ambrogio Cacciamatta – Fratelli Guerini Onlus gestisce in Iseo l'omonima RSA, a Monticelli Brusati una Casa Albergo, a Passirano un Centro Diurno Integrato e a Cazzago San Martino un Centro Diurno Integrato e una Comunità Residenziale per Anziani. Inoltre, eroga servizi domiciliari quali C-DOM, RSA Aperta e UCP-DOM.

Le R.S.A. sono dei presidi compresi nella rete dei servizi previsti per la popolazione anziana (come le Case Albergo, le Comunità Residenziali e i Centri Diurni Integrati), in attuazione della specifica legge regionale, e pertanto sembra attinente al ruolo delle strutture residenziali, grazie alle competenze sanitarie attivate, rendere disponibile agli Utenti segnalati dall'UVM del Distretto di competenza anche un servizio di cure domiciliari (C-DOM) che garantisca, a domicilio, prestazioni di natura socio sanitaria integrata (infermieristica, fisioterapica ed eventualmente specialistica). Detto servizio a domicilio sarà erogato, secondo le indicazioni operative della Unità di Valutazione Multidimensionale.

La Fondazione Cacciamatta – Fratelli Guerini è stata autorizzata ed accreditata a svolgere servizi sanitari domiciliari nell'ambito territoriale del distretto gestionale A.S.S.T. della FRANCIACORTA (distretti sanitari 5,6,7,8) e del distretto Brescia Ovest (2). Corre l'obbligo segnalare che il Consiglio di Amministrazione dell'Ente Cacciamatta è composto da sette Comuni, tra cui, in area bresciana, Corte Franca, Iseo, Monticelli Brusati e Passirano, tutti compresi nell'ambito territoriale del distretto gestionale A.S.S.T. della FRANCIACORTA; per precise disposizioni testamentarie l'Ente Cacciamatta è pertanto "comunque tenuto" all'assistenza sociosanitaria alle persone residenti nei Comuni citati.

FINALITA' E OBIETTIVI

Il servizio di cure domiciliari si colloca nella rete dei servizi sociosanitari volti a garanti alle persone in condizioni di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate a domicilio.
L'obiettivo delle C-Dom è pertanto:

- Migliorare la qualità della vita quotidiana;
- Evitare o quantomeno ritardare l'istituzionalizzazione della persona anziana, consentendole di ottenere, rimanendo nella sua abitazione, un supporto alla sua fragilità;
- Stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissioni ospedaliere;

- Garantire la continuità assistenziale tra il sistema sanitario, sociosanitario e sociale;
- Prevenire/limitare il decadimento psicofisico della persona in condizioni di fragilità.

2. L'ammissione al servizio e attivazione dell'Assistenza Domiciliare Integrata

Le domande per le prestazioni di assistenza domiciliare integrata vengono normalmente presentate, attraverso il Medico di medicina generale, il Pediatra di libera scelta, da uno specialista oppure direttamente dal reparto ospedaliero (dimissione protetta) all'UVM del Distretto di competenza.

Le C-DOM sono rivolte a persone che si trovano in condizioni di non autosufficienza, anche momentanea o parziale o che non possono essere trasportate presso presidi ambulatoriali o ospedalieri. Il servizio, totalmente gratuito per il cittadino, non prevede limitazioni di età o di reddito.
L'ammissione al servizio, con la conseguente determinazione del progetto individuale, per gli importi delle fasce stabilite, è disposta dall' UVM del Distretto/ C.O.T, i cui componenti provvedono alla valutazione della situazione complessiva della persona, dei suoi bisogni socio - sanitari, dei suoi livelli di autonomia, della possibilità di adottare gli interventi più appropriati ed elencheranno all'utente i soggetti in grado di offrirgli l'assistenza dovuta.

L'attivazione del servizio avrà luogo:
- Con la "presa in carico" dell'utente entro i termini stabiliti dal patto di accreditamento sottoscritto dall'Ente Pattante e dalla ATS di Brescia.
- Con la conoscenza e/o eventuale compilazione della documentazione relativa all'utente (Fasas, diario domiciliare ecc).

3. L'organizzazione del servizio

La responsabilità del servizio è del rappresentante legale dell'Ente Cacciamatta che si avvale della sua Direzione Generale nella sede legale e della RSA in Iseo Via Per Rovato, 13/d.

La stessa Direzione ottimizzerà l'organizzazione e tutti gli aspetti amministrativi legati al rapporto con l'ATS anche delegando al Coordinatore-Care Manager del Servizio.

Alla Direzione Sanitaria della Fondazione Cacciamatta – Fratelli Guerini compete la responsabilità delle figure professionali preposte e di collaborare con la direzione generale alla definizione dell'organizzazione.

E' presente un responsabile sanitario medico che come da normativa ha esperienza almeno biennale in gestione dei servizi socio sanitari.

Il servizio viene reso attraverso un gruppo di lavoro composto di norma da infermieri, terapisti della riabilitazione, OSS, Educatori, Psicologi e con l'apporto di consulenti specialisti, tra cui un geriatra e un

fisiatra e un medico palliativista.

Viene individuata la figura di un care manager che svolge un coordinamento di natura gestionale/organizzativa sulle attività assistenziali previste per tutti gli assistiti in carico al nostro Servizio C-Dom.

3.1 Modalità di realizzazione del servizio

- La fascia oraria di erogazione delle prestazioni programmate è di norma dal lunedì al venerdì dalle 7 alle 18, sabato domenica e festivi dalle 9 alle 12. L'erogazione delle prestazioni segue criteri definiti di orari (soprattutto per quanto riguarda le prestazioni infermieristiche), di ubicazione geografica dell'assistito e di sovrapposizione delle figure coinvolte nel PAI. Durante tutta la presa in carico del paziente e della famiglia, viene individuato un case manager che diventa il punto di riferimento per tutto il periodo di presa in carico; il case manager rimane disponibile con reperibilità telefonica tutti i giorni dalle 8 alle 18 e in caso di necessità, nel Fasas che resta a domicilio, sono indicati i riferimenti della sede legale (Servizio C-DOM presso la Residenza Sanitaria Cacciamatta chiamando il numero 030-9840709, fax 030-9840710).
- La continuità assistenziale per i casi infermieristici in carico è assicurata, anche dalla pronta disponibilità telefonica dalle ore 8 alle ore 20 di tutti i giorni della settimana, chiamando al numero telefonico che sarà consegnato direttamente all'utente. La chiamata potrà consentire immediato consiglio telefonico o, nel caso, l'intervento al domicilio da parte dell'infermiere.

Gli interventi garantiti sono:

- Prestazioni sanitarie occasionali o di breve durata di singole figure professionali (quali ad es. il prelievo di sangue, la somministrazione di terapie, la consulenza infermieristica o del palliativista).
- Assistenza domiciliare tramite livelli o percorsi, rivolta a persone fragili che presentato bisogni di tipo esclusivamente sanitario e può comprendere prestazioni pianificate dell'infermiere, del fisioterapista, dello specialista, nonché la fornitura di materiale di medicazione richiesto dalla delibera.
- Assistenza domiciliare di alta intensità, rivolta a persone con situazione particolarmente complessa che necessitano di un numero maggiore di accessi nel periodo di assistenza a domicilio a seconda dei PI predisposti dalle VMD.
- La Fondazione Cacciamatta dichiara che non effettuerà trasfusioni a domicilio
- La Fondazione Cacciamatta garantisce la presenza di dispositivi digitali (tablet) per l'erogazione di servizi sanitari a distanza (telemedicina) ove richiesto

Tutto il personale in servizio per le C-Dom è dotato di cartellino di riconoscimento riportante nome, cognome, figura professionale dell'operatore ed inoltre la scritta "C-DOM Fondazione Cacciamatta – Fratelli Guerini".

Per mantenere un alto livello della qualità delle prestazioni professionali:

- Il personale attivo, per i dovuti aggiornamenti, dovrà periodicamente partecipare a corsi di formazione specifici, eventualmente promossi dalla RSA stessa, nel rispetto delle indicazioni della "educazione continua in medicina –ECM".
- Prima di operare sul territorio il personale potrà essere sottoposto, nel caso ne ricorra l'esigenza, ad un adeguato periodo di addestramento/affiancamento.
- Presenza di protocolli approvati dal Responsabile Sanitario Medico della Struttura dell'Ente erogatore, definiti nel rispetto delle linee guida e delle normative internazionali, nazionali e regionali, redatti in base ai criteri EBN (Evidence Based Nursing) ed EBM (Evidence Based Medicine), periodicamente rivisti ed oggetto di diffusione /confronto documentato con il personale operante in ambito C-DOM

4. L'attivazione del servizio

La richiesta di presa in carico della persona assistita arriva alla Fondazione Cacciamatta-Fratelli Guerini Onlus" tramite portale SGDT, previa autorizzazione dell'attivazione delle Cure domiciliari da parte dell'UVM del distretto di competenza. La richiesta di C-DOM (cure domiciliari) può essere fatta dal Medico di Medicina Generale o dal Pediatra di Libera Scelta, da uno specialista oppure direttamente dal reparto ospedaliero (dimissione protetta).
Le C-DOM sono rivolte a persone che si trovano in condizioni di non autosufficienza, anche momentanea o parziale o che non possono essere trasportate presso presidi ambulatoriali o ospedalieri. Il servizio, totalmente gratuito per il cittadino, non prevede limitazioni di età o di reddito.

La Fondazione, una volta pervenuta la richiesta, salvo urgenze appositamente indicate o richieste particolari, eroga entro 72 ore la prima prestazione attenendosi a quando indicato sul portale di attivazione. Le richieste vengono accolte durante l'orario di apertura amministrativa della sede, come indicato sulla carta dei servizi e seguono un ordine cronologico e di priorità.
Il primo accesso di ogni operatore viene concordato telefonicamente dall'operatore di riferimento con i familiari e se possibile con il MMG che, in qualità di responsabile dell'assistito, viene invitato a partecipare al Piano di Assistenza; in caso di Piano di Assistenza Individuale Integrato, nel quale sono presenti più figure, la presa in carico dell'assistito viene eseguita da personale sanitario.
In caso di richiesta di prelievi ematici, l'accesso viene eseguito in uno dei giorni previsti dalla durata della pratica; in caso di prelievi ripetibili, è il familiare o il MMG a comunicare il giorno del prelievo a seconda delle necessità. La stessa cosa riguarda per quanto riguarda la richiesta di tampone-naso faringeo per la rilevazione di Sars-Cov2.
La Fondazione, dovendo rispettare i tempi di erogazione dettati dalla DGR, non programma liste di attesa ma integra le nuove richieste con quelle già presenti in modo da rispettare sia le esigenze lavorative che quelle degli assistiti e delle loro famiglie.

4.1. La presa in carico dell'utente

Negli orari concordati il case manager interessato si recherà al domicilio del paziente.

Durante il primo incontro:

- Prenderà visione della necessaria documentazione sanitaria disponibile e, contando sulla collaborazione dell'interessato e dei familiari, acquisirà le notizie che possono aiutare ad erogare una opportuna assistenza personalizzata;
- Dopo aver osservato e valutato le condizioni dell'assistito stenderà il *piano di assistenza individuale* - P.A.I. nel quale saranno presenti gli obiettivi da raggiungere, gli interventi e gli indicatori di risultato e lo condividerà con l'utente stesso o con il suo caregiver.

4.2. L'erogazione dell'assistenza

- Verranno garantiti gli interventi necessari al raggiungimento degli obiettivi segnalati dall'UVM e prefissati nel PAI.
- Ad ogni accesso l'operatore dovrà compilare il Fasas nelle parti che gli competono.
- L'operatore non potrà, per alcuna ragione, erogare contemporaneamente a quelli prescritti altre prestazioni domiciliari a qualsiasi titolo.
- I farmaci eventualmente prescritti verranno somministrati solo in presenza di prescrizione medica accompagnata dall' apposito modulo (allegato A per terapia ev) compilato dal curante.

In caso di dimissioni o trasferimento del paziente ad altre realtà assistenziale (Ospedale, Casa di Cura, R.S.A. o Istituti Riabilitativi) su richiesta della persona assistita viene rilasciata apposita documentazione contenente ogni informazione circa i trattamenti sociosanitari ricevuti e indicazioni utili per garantire la continuità assistenziale; non è previsto alcun onere per il paziente o ai familiari.

4.3. La verifica delle prestazioni- Valutazione del grado di soddisfazione

- L'UVM potrà sempre verificare la puntuale realizzazione degli obiettivi previsti dal P.A.I.; i responsabili della Fondazione potranno verificare lo stato del servizio recandosi al domicilio dell'utente.
- Ad ogni accesso l'operatore di riferimento compila il diario clinico a domicilio della persona assistita; il caregiver o l' utente controfirmano l' accesso dell' operatore come garanzia che questo sia stato eseguito;
- Con cadenza annuale sono predisposti e somministrati, agli utenti/familiari e operatori, questionari tesi a rilevare il grado di soddisfazione della qualità del servizio erogato (Allegato 1). Il C.D.A. è l'organo competente per analizzare le risultanze dei questionari resi e provvede a formalizzare opportuna deliberazione e ne cura la diffusione pubblicandoli in bacheca aziendale.
- Copia del questionario di soddisfacimento è allegata alla presente carta dei servizi e ne costituisce parte integrante; è altresì prevista una apposita sezione con la possibilità di segnalare criticità e/o

osservazioni al servizio. La Direzione dovrà rispondere in forma scritta entro trenta giorni dal ricevimento.

5. Come ottenere le informazioni

Per avere informazioni circa la rete dei servizi e le modalità di accesso agli stessi il cittadino potrà rivolgersi al Medico di Medicina Generale, all'UVM, alla Fondazione stessa. Per segnalare qualsiasi problema l'interessato o i suoi familiari possono rivolgersi direttamente all'operatore domiciliare, alla direzione della Fondazione e all' UVM, anche al momento della rivalutazione periodica.

5.1 La sede operativa e organizzativa

La sede operativa dell'UdO C-DOM coincide con quella organizzativa ed è ubicata presso la Residenza Sanitaria Assistenziale "Don Ambrogio Cacciamatta". La struttura si trova in Iseo via Per Rovato 13/D.

Gli uffici C-DOM sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 15:00. Per gli orari di erogazione e la continuità assistenziale si veda il punto 3.1 "Modalità di realizzazione del servizio".

5.2 Raggiungere la sede

La sede degli Uffici C-DOM è raggiungibile con mezzi pubblici di trasporto (Treno Ferrovie Nord e linea autobus SAIA e FNMA). Per località sul lago di Iseo i battelli della omonima navigazione. In auto è raggiungibile con la S.S. "Sebina" n. 510 sull'asse stradale Brescia-Valle Camonica (uscita Iseo) e dalla S.S. di collegamento con Rovato (uscita Autostrada A4).

6. La filosofia del servizio

Questa "Carta dei servizi" attinente alle modalità operative del servizio d'assistenza domiciliare integrata contiene i principi sui quali si basa la filosofia dell'Ente Cacciamatta che, nell'erogazione di tutti servizi, persegue i seguenti obiettivi:

- Rispetto dei diritti dell'Anziano e, in generale, delle persone fragili.
- Corretto utilizzo delle risorse economiche, umane e materiali.
- Efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi.
- Razionalizzazione delle spese.

In tal senso recepisce il contenuto della *Carta dei diritti della persona anziana*, elaborata dalla Regione Lombardia in occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana (1999), dall'analisi dei quali 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 erogati nelle strutture di Iseo (RSA Cacciamatta), di Monticelli Brusati (Casa Albergo La Baroncina), di Passirano (Centro Diurno Integrato) e di Cazzago San Martino (CDI e CRA), a tutte le persone-cittadini-clienti-utenti-portatori di bisogni ed esigenze in relazione al proprio stato psichico, fisico e sociale.

6.1 I principi che ci guidano

I principi base del servizio domiciliare alla persona devono essere:

- Il rispetto della persona, della sua dignità, della sua riservatezza e delle 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, la socializzazione quotidiana delle esperienze e delle informazioni, l'approfondimento -nelle riunioni dell'equipe- delle principali problematiche assistenziali;
- Il coinvolgimento dei familiari e, dove possibile, del volontariato;
- La tutela della privacy delle norme di tutela dei lavoratori;

7. Codice Etico e Dlgs 81/2008

Tutti i dipendenti e i collaboratori della Fondazione (e del servizio C-DOM) rispettano i dettami del d.lgs. 81/2008 e s.m.e.i.
La Fondazione ha adottato un modello Organizzativo, comprensivo del Codice Etico ai sensi del D.lgs. n. 231/2001.

8. Trattamento dei dati personali

Tutti gli operatori del servizio di Cure Domiciliari sono tenuti alla massima riservatezza circa le informazioni riguardanti gli utenti, che 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 ATS e Regione (legge 675/1996).
La Fondazione 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 secondo quanto disposto dal Regolamento Europeo UE 2016/679 e dal D.Lgs. 196/03 modificato dal D.lgs. 101/2018, sulla protezione dei dati personali.
Non è consentito divulgare informazioni sulle condizioni di salute fisica e psichica dell'Ospite e di quella degli altri Ospiti dei quali si venisse casualmente a conoscenza.

9. Accesso alla documentazione amministrativa e sanitaria

La Fondazione rispetta i dettami della legge 241/90 art. 22 e seguenti e art 15 legge regionale n.1 2012.

Fermo restando i principi stabiliti dal Regolamento UE 679/2016, viene garantito il rispetto delle disposizioni in materia di accesso agli atti da parte degli utenti e dei loro familiari e da chiunque possa dimostrarne un interesse specifico secondo i dettami della normativa, di cui agli articoli 22 ss della L. 241/90 e agli arti 15 e ss. della legge Regionale 1/2012.

La domanda di accesso agli atti va richiesta presso gli uffici amministrativi della Fondazione su apposito modulo (Allegato 2) e la richiesta sarà evasa entro 5 giorni lavorativi. Referente per le richieste sanitarie è la Direzione Sanitaria che risponderà per iscritto entro 30 giorni senza costi di riproduzione.

10. Disservizi e segnalazioni

Eventuali osservazioni, disservizi o lamentele possono essere sempre presentate al Direttore Generale della Fondazione Cacciamatta di Iseo, che funge da interfaccia con il pubblico.
Per agevolare questa funzione è disponibile apposito modulo in ogni FASAS (allegato 3). Il Direttore si impegna a rispondere per iscritto, se richiesto, nel tempo massimo di 10 giorni.

11. Riferimenti organizzativi generali per il servizio C-DOM

Sede di riferimento organizzativo generale	Fondazione Cacciamatta - Guerini Onlus Via Per Rovato,13/d 25049 Iseo tel. 030.9840709 – fax 030.9840710 E-mail adi@cacciamattaiseo.it
Orari apertura uffici C-DOM	Da lunedì a venerdì ore 9:00 – 17:00
Modalità di ricevimento delle chiamate	Telefono cellulare responsabile operativo- Care Manager (Oppure recapito Fondazione Cacciamatta 030.9840709)
Referente operativo, Care Manager, interfaccia con UVM	Belotti Maura (Infermiere/Coordinatore Servizio/Care Manager)
Referente amministrativo, interfaccia con ATS	Direttore della Fondazione o suo delegato amministrativo
Conservazione di documenti e materiale relativi agli Utenti trattati	Fascicolo sanitario, PAI e tutto quanto attenga all'utente C-DOM viene conservato in copia presso la segreteria della Fondazione Cacciamatta a cura del Care Manager.
Conservazione di documenti e materiale ATS	Deliberazioni, circolari, informative ATS afferenti al servizio C-DOM saranno trasmesse alla segreteria della Fondazione Cacciamatta che provvederà ad eventuale inoltro, se necessario, e alla conservazione in apposito armadio chiuso a cura del Care Manager.

FONDAZIONE DON AMBROGIO CACCIAMATTA – FRATELLI GUERINI ETS
Residenza Sanitaria Assistenziale – Iseo
CDI – CRA "Casa Serena" – Cazzago S.M.
Casa Albergo "La Baroncina" – Monticelli Brusati
Centro Diurno Integrato "M. Cavalli Bendiscioli" – Passirano
C-DOM – UCP-DOM – Rsa Aperta

Iseo, 08 Gennaio 2025

Il Direttore Generale
Dott. Andrea Sciotti