



**FONDAZIONE "DON AMBROGIO CACCIAMATTA – FRATELLI  
GUERINI ONLUS"**

Residenza Sanitaria Assistenziale – Iseo  
Palestra Riabilitativa – Iseo  
Casa Albergo "La Baroncina" – Monticelli Brusati  
Centro Diurno Integrato "M. Cavalli Bendiscioli" – Passirano  
ADI – UCP-DOM – Rsa Aperta

## **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA**

# ***CARTA DEI SERVIZI***

### **1. La Fondazione nella rete dei servizi**

La Fondazione Don Ambrogio Cacciamatta – Fratelli Guerini Onlus gestisce in Iseo l'omonima RSA, a Monticelli Brusati una Casa Albergo e a Passirano un Centro Diurno Integrato.

Le Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) sono Istituti di assistenza che accolgono, di norma persone anziane totalmente o parzialmente non autosufficienti, non più in grado di restare al proprio domicilio per le loro deficitarie condizioni di salute e di autonomia.

Secondo la normativa regionale e nazionale le R.S.A. devono offrire agli ospiti, per ricoveri temporanei o a tempo indeterminato, l'assistenza socio sanitaria richiesta dalle condizioni della persona ospitata.

**Le R.S.A. sono pertanto dei presidi compresi nella rete dei servizi previsti per la popolazione anziana (come le Case Albergo 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'UCAM del Distretto di competenza anche un servizio di assistenza domiciliare integrata (A.D.I.) 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 Multi-dimensionale, tramite voucher socio sanitario regionale.**

***L'obiettivo è evitare, o ritardare, l'istituzionalizzazione della persona non autosufficiente consentendole di ottenere, rimanendo nella sua abitazione, un supporto alla sua fragilità, scegliendo liberamente le modalità e gli erogatori dell'assistenza di cui ha bisogno. Il servizio è comunque rivolto alla persona con gradi diversi di fragilità senza distinzione di età.***

La Fondazione Cacciamatta – Fratelli Guerini partecipa a questa rete di servizi e concorre alla sua realizzazione, nel distretto di appartenenza e in quelli limitrofi, anche per la specifica collaborazione già in atto con il servizio cure domiciliari del Distretto di competenza.

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 di Iseo, Chiari e Palazzolo S/O). **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**



**FONDAZIONE "DON AMBROGIO CACCIAMATTA – FRATELLI  
GUERINI ONLUS"**

Residenza Sanitaria Assistenziale – Iseo  
Palestra Riabilitativa – Iseo  
Casa Albergo "La Baroncina" – Monticelli Brusati  
Centro Diurno Integrato "M. Cavalli Bendiscioli" – Passirano  
ADI – UCP-DOM – Rsa Aperta

**distretto gestionale A.S.S.T. della FRANCIACORTA; per precise disposizioni testamentarie l'Ente Cacciamatta è pertanto "comunque tenuto" all'assistenza socio-sanitaria alle persone residenti nei Comuni citati.**

## **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 M.M.G., all'UCAM del Distretto di competenza.

L'ammissione al servizio, con la conseguente determinazione del voucher socio sanitario, per gli importi delle fasce stabilite, è disposta dall'Unità di Continuità Assistenziale Multi-dimensionale del Distretto, 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 (cartelle, 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 con esperienza 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.

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



**FONDAZIONE "DON AMBROGIO CACCIAMATTA – FRATELLI  
GUERINI ONLUS"**

Residenza Sanitaria Assistenziale – Iseo  
Palestra Riabilitativa – Iseo  
Casa Albergo "La Baroncina" – Monticelli Brusati  
Centro Diurno Integrato "M. Cavalli Bendiscioli" – Passirano  
ADI – UCP-DOM – Rsa Aperta

Servizio A.D.I.

### **3.1 Modalità di realizzazione del servizio**

- La fascia oraria di erogazione delle prestazioni programmate è di 7 ore giornaliere ( non meno di 49 settimanali, di norma dalle ore 08,30 alle 11,30 e dalle ore 14,00 alle ore 18,00) comprese tra le ore 08,00 e le ore 20,00 di tutti i giorni della settimana, chiamando al numero telefonico che corrisponde al cellulare dell'Infermiere nel ruolo di responsabile operativo, che agirà da referente per l'Ente Cacciamatta; il responsabile operativo dovrà vantare una consolidata esperienza operativa nell'assistenza domiciliare; in alternativa è sempre disponibile il recapito telefonico del Servizio ADI-Cure Palliative 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 fisioterapista).
- Assistenza domiciliare tramite voucher, rivolta a persone fragili che presentano bisogni di tipo esclusivamente sanitario e può comprendere prestazioni pianificate dell'infermiere, del fisioterapista, dello specialista, nonché la fornitura di materiale di medicazione.
- Assistenza domiciliare tramite voucher socio-sanitario, rivolta a persone "fragili" che presentano bisogni socio sanitari, può comprendere prestazioni pianificate dell'infermiere, dal fisioterapista, dello specialista o di altri professionisti (quali Geriatra, Fisiatra, Psicologo, Operatore Socio Sanitario, Ausiliario Socio Assistenziale), nonché la fornitura di materiale di medicazione.
- Assistenza domiciliare di alta intensità, rivolta a persone con situazione particolarmente complessa quali SLA - Sclerosi Laterale Amiotrofica, SV-Stato Vegetativo, che necessitano di un numero maggiore di accessi nel periodo di assistenza a domicilio.

Tutto il personale in servizio per l'Assistenza Domiciliare Integrata è dotato di cartellino di riconoscimento riportante nome, cognome, figura professionale dell'operatore ed inoltre la scritta "A.D.I. 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



**FONDAZIONE "DON AMBROGIO CACCIAMATTA – FRATELLI  
GUERINI ONLUS"**

Residenza Sanitaria Assistenziale – Iseo  
Palestra Riabilitativa – Iseo  
Casa Albergo "La Baroncina" – Monticelli Brusati  
Centro Diurno Integrato "M. Cavalli Bendiscioli" – Passirano  
ADI – UCP-DOM – Rsa Aperta

un adeguato periodo di tirocinio nel servizio di assistenza della RSA.

- 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 A.D.I.

#### **4. L'attivazione del servizio**

L'utente che avrà fatto richiesta del servizio, solitamente al M.M.G, sarà preventivamente soggetto di valutazione da parte dell'UCAM che definirà l'entità del voucher socio sanitario offertogli in virtù di tale provvidenza.

Dopo avere comunicato alla Fondazione Cacciamatta – Fratelli Guerini, o al suo referente, i dati (nome, residenza, obiettivi di cura) dell'utente, lo stesso verrà contattato direttamente dall'operatore che erogherà il servizio, per concordare tra le parti orari e modalità dell'intervento domiciliare.

##### **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; se possibile inizierà la dovuta assistenza.
- Stenderà il *piano di assistenza individuale* - P.A.I. condividendo gli obiettivi eventualmente segnalati da UCAM e dall'utente stesso.

##### **4.2. L'erogazione dell'assistenza**

- Verranno garantiti gli interventi necessari al raggiungimento degli obiettivi segnalati dall'UCAM.
- Ad ogni accesso l'operatore dovrà redigere e sottoscrivere un apposito "diario domiciliare" e una scheda "accessi e materiali".
- L'operatore non potrà, per alcuna ragione, erogare contemporaneamente a quelli prescritti altre prestazioni domiciliari a qualsiasi titolo.

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

- L'UCAM 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.
- All'utente, o al suo familiare, verrà richiesta la sottoscrizione di "avvenuto accesso" al termine di



**FONDAZIONE "DON AMBROGIO CACCIAMATTA – FRATELLI  
GUERINI ONLUS"**

Residenza Sanitaria Assistenziale – Iseo  
Palestra Riabilitativa – Iseo  
Casa Albergo "La Baroncina" – Monticelli Brusati  
Centro Diurno Integrato "M. Cavalli Bendiscioli" – Passirano  
ADI – UCP-DOM – Rsa Aperta

ogni intervento;

- Con cadenza annuale sono predisposti e somministrati agli Ospiti, agli utenti/familiari e operatori, questionari tesi a rilevare il grado di soddisfazione della qualità del servizio erogato. 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- Raggiungibilità degli Uffici ADI**

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'UCAM, 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' UCAM, anche al momento della rivalutazione periodica.

**Eventuali osservazioni o lamentele possono comunque essere sempre presentate al Direttore Generale della Fondazione Cacciamatta di Iseo, che funge da interfaccia con il pubblico; è disponibile apposito modulo in ogni FASAS. Il Direttore si impegna a rispondere per iscritto, se richiesto, nel tempo massimo di una settimana.**

**Può sempre essere richiesta in ogni momento la documentazione in possesso della Fondazione con richiesta scritta da inviare alla Direzione Generale che provvederà alla consegna per quanto di competenza del servizio, entro trenta giorni dalla richiesta; nessun costo è richiesto alla famiglia.**

**In caso di dimissioni o trasferimento del paziente ad altra realtà assistenziale (Medico di Medicina Generale, Ospedale, Casa di Cura, R.S.A. o Istituti Riabilitativi) o presso l'abitazione viene rilasciata apposita documentazione contenente ogni informazione circa i trattamenti socio sanitari ricevuti e indicazioni utili per garantire la continuità assistenziale; non è previsto alcun onere per il paziente o ai familiari.**

### **TRASPORTI PUBBLICI- RAGGIUNGIBILITA'**

La sede degli Uffici ADI è ubicata presso La Residenza Assistenziale Sanitaria "Cacciamatta". La struttura è ubicata in Iseo via Per Rovato 13/D e 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).



**FONDAZIONE "DON AMBROGIO CACCIAMATTA – FRATELLI  
GUERINI ONLUS"**

Residenza Sanitaria Assistenziale – Iseo  
Palestra Riabilitativa – Iseo  
Casa Albergo "La Baroncina" – Monticelli Brusati  
Centro Diurno Integrato "M. Cavalli Bendiscioli" – Passirano  
ADI – UCP-DOM – Rsa Aperta

## **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 i 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 eroga nelle strutture di Iseo (RSA Cacciamatta), di Monticelli Brusati (Casa Albergo La Baroncina), di Passirano (Centro Diurno Integrato) a tutte le persone-cittadini-clienti-utenti-portatori di bisogni ed esigenze in relazione al proprio stato psichico, fisico e sociale.

Intendono pertanto offrire, tenendo conto delle esigenze rappresentate, interventi di medici specialistici, infermieristici, di aiuto infermieristico, riabilitativi integrati fra loro secondo programmi individuali di assistenza socio sanitaria a:

- Malati cronici, con gravi difficoltà di spostamento e necessità riabilitative.
- Malati traumatizzati allettati.
- Malati terminali.
- Malati aventi esiti di patologie invalidanti (ictus, fratture ecc.).
- Pazienti variamente e comunque fragili.

I principi base del servizio domiciliare alla persona devono essere:

- 1 Il rispetto della persona, della sua dignità, della sua riservatezza e delle sue esigenze individuali;**
- 2 L'attenzione alla comunicazione;**
- 3 La personalizzazione dell'assistenza;**
- 4 Il lavoro di gruppo, che per tutti gli operatori si concretizza nella condivisione del progetto assistenziale e nella sua realizzazione;**
- 5 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;**
- 6 Il coinvolgimento dei familiari e, dove possibile, del volontariato;**
- 7 La tutela della privacy delle norme di tutela dei lavoratori;**

Tutti gli operatori del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata sono tenuti alla massima riservatezza circa le informazioni riguardanti gli utenti, che possono essere fornite solo all'interessato ed ai più



**FONDAZIONE "DON AMBROGIO CACCIAMATTA – FRATELLI  
GUERINI ONLUS"**

Residenza Sanitaria Assistenziale – Iseo  
Palestra Riabilitativa – Iseo  
Casa Albergo "La Baroncina" – Monticelli Brusati  
Centro Diurno Integrato "M. Cavalli Bendiscioli" – Passirano  
ADI – UCP-DOM – Rsa Aperta

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).

Tutti i dipendenti e i collaboratori della Fondazione (e del servizio ADI) 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.

## **7. Trattamento dei dati personali**

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.

## **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. Referente la Direzione Sanitaria che risponderà per iscritto entro 30 giorni senza costi di riproduzione.

## **7. Riferimenti organizzativi generali per il servizio ADI**

Sede di riferimento organizzativo generale	Fondazione don Ambrogio Cacciamatta onlus Via Per Rovato,13/d 25049 Iseo tel. 030.9840709 – fax 030.9840710 E-mail ospiti@cacciamattaiseo.it
Orari apertura uffici ADI	Da lunedì a venerdì ore 9:00 – 18:00
Modalità di ricevimento delle chiamate	Telefono cellulare responsabile operativo- Care Manager <b>(Oppure recapito Fondazione Cacciamatta 030.9840709)</b>
Referente operativo, Care Manager, interfaccia con UCAM	Guendalina Comizzoli (Infermiere/ Educatore/ Coordinatore Servizio/Care Manager)



**FONDAZIONE "DON AMBROGIO CACCIAMATTA – FRATELLI  
GUERINI ONLUS"**

Residenza Sanitaria Assistenziale – Iseo  
Palestra Riabilitativa – Iseo  
Casa Albergo "La Baroncina" – Monticelli Brusati  
Centro Diurno Integrato "M. Cavalli Bendiscioli"– Passirano  
ADI – UCP-DOM – Rsa Aperta

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 ADI viene conservato in copia presso la segreteria della Fondazione Cacciamatta <b>a cura del Care Manager.</b>
Conservazione di documenti e materiale ATS	Deliberazioni, circolari, informative ATS afferenti al servizio ADI 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.

Iseo, 02 Gennaio 2021

Il Direttore Generale  
Dott.ssa Daniela Resinelli