

FONDAZIONE SAN GIULIANO



**Servizio di
Assistenza Domiciliare Integrata
C-DOM
FONDAZIONE SAN GIULIANO ONLUS**

Via Circonvallazione Sud, 121
24040 Ciserano (BG)

Servizio accreditato presso la Regione Lombardia

Aree di:

ATS di Bergamo

ATS della Brianza

ATS della Città Metropolitana di Milano

tel. 035-4821681 (int. 1)

mail: servizidomiciliari@fondazionesangiuliano.it

CARTA DEI SERVIZI C-DOM

Fondazione San Giuliano Onlus - Sede Amm.va tel. 035 4810495 - fax 035 0145591 P.IVA: 03052430166 – C.F. : 93028490162
e-mail: segreteria@fondazionesangiuliano.it – sito: www.fondazionesangiuliano.it
Reg. Imp. BG n. 1591 – C.C.I.A.A. R.E.A. di BG n. 347168

Revisione Dicembre 2022

SOMMARIO

PREMESSA (Il Presidente).....	pag. 3
SIGNIFICATO DEL DOCUMENTO (Il Direttore).....	pag. 4
ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA.....	pag. 6
A CHI CI RIVOLGIAMO.....	pag. 6
COME AVVIENE L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E PRESA IN CARICO.....	pag. 6
TEMPI E MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....	pag. 7
PRESTAZIONI OFFERTE.....	pag. 7
MODALITA' DI DIMISSIONE.....	pag. 8
C-DOM - PRESTAZIONI PRIVATE.....	pag. 9
DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI E LORO FAMILIARI.....	pag. 9
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA.....	pag.10
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP).....	pag.11
DOVE SIAMO.....	pag.12
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO	pag.13
SCHEMA DI SEGNALAZIONE APPREZZAMENTI SERVIZIO ADI.....	pag.16
SCHEMA DI SEGNALAZIONE DISFUNZIONI / LAMENTI / RECLAMI.....	pag.17

PREMESSA (il Presidente)

La Fondazione San Giuliano Onlus è un ente privato senza scopo di lucro, che può agire nell'ambito del territorio della regione Lombardia e ha per scopo:

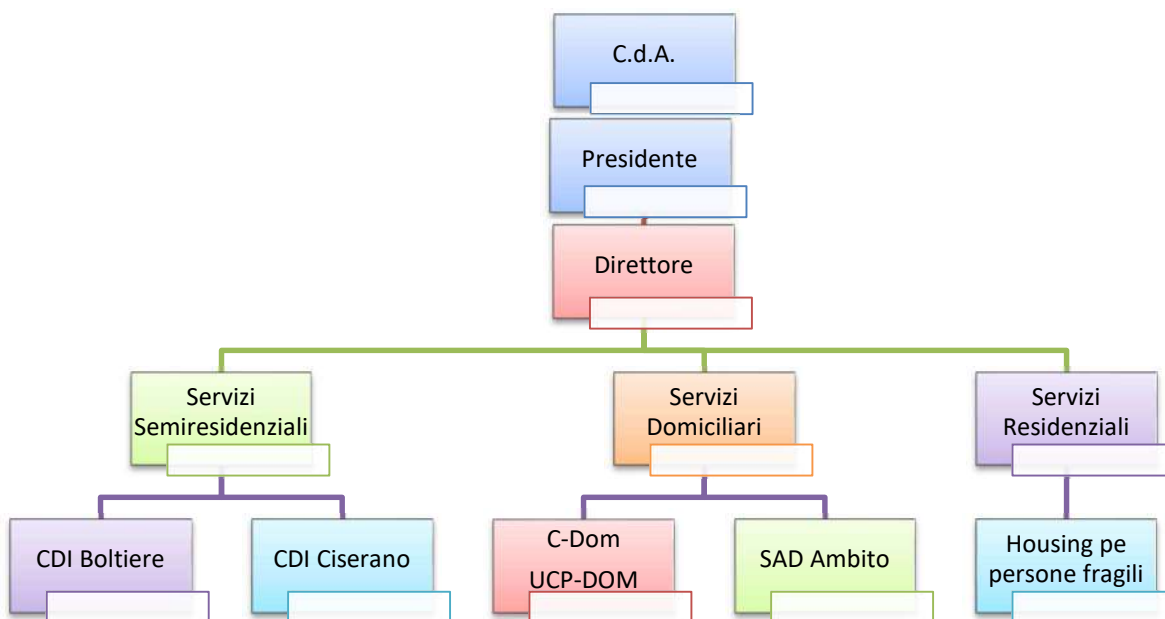
- a) la promozione dei servizi alla persona;
- b) l'attivazione di progetti, programmi, attività, servizi volti ad offrire pari opportunità a persone a rischio di emarginazione;
- c) la diffusione su scala locale della cultura dell'integrazione e della solidarietà;
- d) la promozione di azioni dirette alla salvaguardia dell'ambiente, delle risorse, dello sviluppo sostenibile, della qualificazione urbana;
- e) la promozione di azioni per la creazione, il sostegno e la qualificazione dei soggetti operanti nel terzo settore
- f) La Fondazione San Giuliano Onlus svolge la propria opera nel settore dell'assistenza socio-sanitaria, tramite soprattutto la promozione di azioni di supporto alla gestione degli interventi sociali da parte degli enti locali e l'attivazione di progetti, programmi e servizi volti ad offrire pari opportunità a persone a rischio di emarginazione.

Principi fondamentali:

la Fondazione San Giuliano Onlus parte dall'assunto che l'ospite non è solo il titolare di diritti o creditore di servizi, ma è una persona che sviluppa la propria identità umana e sociale in nuovi rapporti e relazioni interpersonali, in un ambiente strutturato in funzione dei suoi bisogni psico-fisici e relazionali.

Ci ispiriamo ai principi fondamentali di:

- **eguaglianza:** l'erogazione dei servizi è improntata al principio di uguaglianza dei diritti della persona, indipendentemente dal sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche
- **partecipazione**, che si realizza attraverso:
 - un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso
 - l'attuazione di progetti per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona
 - la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute
- **diritto di scelta:** ci impegniamo ad erogare i nostri servizi offrendo agli ospiti la più ampia opportunità di scelta per il soddisfacimento delle proprie esigenze
- **imparzialità e continuità:** ci impegniamo a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione delle prestazioni fornite, in relazione sia ai modi che ai tempi. Ci impegniamo altresì a far di tutto per ridurre al minimo i possibili disagi derivanti da circostanze occasionali e per garantire la continuità dell'assistenza
- **efficacia ed efficienza:** le procedure organizzative che adottiamo tendono alla erogazione dei servizi il più possibile rispondenti alle esigenze delle persone. L'aggiornamento periodico del personale e delle attrezzature utilizzate costituiscono gli strumenti volti a garantire la costante crescita professionale del personale e il livello di qualità delle prestazioni. L'attenzione rivolta all'Ospite costituisce pertanto il nostro impegno prioritario al fine di favorire lo sviluppo di un rapporto sempre più diretto e familiare.



SIGNIFICATO DEL DOCUMENTO (il Direttore)

Con l'espressione «**Carta dei servizi**» si intende il documento (previsto dalla legge) mediante il quale la Fondazione San Giuliano Onlus fornisce ai propri utenti, attuali e potenziali, informazioni sulla propria organizzazione, chiarendo quale sia la natura della Fondazione stessa: di cosa si occupa; a chi si rivolge; quali sono i servizi che eroga e come vi si accede; i livelli di qualità che può garantire; quali sistemi adotta per la valutazione delle proprie prestazioni; come assicura la tutela dei destinatari dei servizi stessi, ecc.

La carta dei servizi è un documento del tutto diverso dalle pubblicazioni che siamo abituati a vedere, perché vuole essere uno strumento ambizioso di dialogo con tutti coloro che entrano in contatto con le strutture gestite dalla Fondazione San Giuliano Onlus al fine del miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti agli ospiti e ai loro familiari attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti che ne fruiscono.

L'elaborazione di una Carta dei Servizi richiede uno sforzo che non sia meramente informativo: per dire agli altri «chi siamo, che cosa facciamo e come lo facciamo», per scrivere cioè il cuore della Carta, occorre prima gettare uno sguardo all'interno; riflettere sull'organizzazione, riflettere su di noi, analizzare le virtù ma anche i nodi critici, mettere a nudo eventuali aspetti sgradevoli delle pratiche professionali e organizzative, accettare la pratica della valutazione non come una persecuzione ma come un'occasione di miglioramento qualitativo.

Pur essendo un atto comunicativo, dunque, la Carta dei Servizi mette in gioco continuamente la dimensione organizzativa sollecitando i cambiamenti necessari al perseguimento del miglioramento continuo.

Gli obiettivi irrinunciabili della Carta dei Servizi sono:

- L'adozione di standard di qualità del servizio
- L'informazione sugli standard adottati
- La valutazione della qualità dei servizi erogati
- La verifica del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione degli utenti
- La tutela del cittadino
- L'impegno della Fondazione San Giuliano Onlus a rilevare e analizzare i segnali di disservizio e adottare le misure necessarie per rimuoverli

La Carta dei Servizi è indirizzata a diversi lettori: alla popolazione, alle Agenzie di Tutela della Salute (ATS), alle Aziende Socio Sanitarie Territoriali (ASST), ai Medici di Assistenza Primaria (MAP), ai Comuni e, in generale, a tutte le Associazioni che operano nel campo socio sanitario ed assistenziale.

È altresì indirizzata a tutto il personale operante nella Fondazione San Giuliano Onlus affinché:

- Sia consapevole delle attività complessivamente svolte;
- Possa fornire corrette informazioni rispetto a specifici bisogni che la Fondazione San Giuliano Onlus è in grado di soddisfare;
- Orienti i propri sforzi al rispetto degli standard di qualità e degli impegni dichiarati

Ma soprattutto è destinata agli Utenti e ai loro parenti affinché possano apprezzare il lavoro di quanti si prodigano intorno a loro e contribuire con i propri suggerimenti ad un continuo miglioramento del servizio di assistenza.

*Un sasso gettato in uno stagno suscita onde concentriche che si allargano sulla sua superficie, coinvolgendo nel loro moto, a distanze diverse, con diversi effetti, la ninfea e la canna, la barchetta di carta e il galleggiante del pescatore...
... non diversamente una parola, produce onde di superficie e di profondità, provoca una serie infinita di reazioni a catena, coinvolgendo nella sua caduta suoni e immagini, analogie e ricordi; significati e sogni; in un movimento che interessa l'esperienza, la memoria e la fantasia...*

(Gianni Rodari "La grammatica della fantasia")

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

L'Assistenza Domiciliare Integrata (C-DOM) consiste in un insieme coordinato di attività sociosanitarie **gratuite** prestate al domicilio e dirette alla cura e/o riabilitazione della persona. C-DOM è destinata a pazienti che si trovano in una condizione temporanea o permanente di non autosufficienza e che necessitano di cure erogabili a domicilio

A CHI CI RIVOLGIAMO (TARGET)

Il servizio di assistenza domiciliare integrata è rivolto a persone in condizioni critiche, anziani fragili, disabili, persone parzialmente, totalmente, temporaneamente non autosufficienti (non trasportabili), persone che hanno bisogno di assistenza al proprio domicilio a causa di qualsiasi malattia acuta o cronica invalidante che sono impossibilitate a recarsi presso gli ambulatori.

È un servizio accreditato presso la Regione Lombardia e riguarda anche l'assistenza ai malati oncologici e alle persone con S.L.A.

L'ADI assicura assistenza socio-sanitaria a domicilio, al fine di evitare o posticipare l'allontanamento della persona dal proprio ambiente domestico e familiare, per mezzo di prestazioni che supportano l'assistenza offerta dai familiari o da altre figure di riferimento.

COME AVVIENE L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E PRESA IN CARICO

Viene attivato dal Medico di Famiglia (MAP) oppure dal Reparto Ospedaliero tramite dimissioni ospedaliere protette con l'invio della richiesta al distretto di competenza, il quale farà una valutazione per confermare l'attivazione del servizio.

Il paziente contatta la struttura accreditata scelta concordando l'eventuale attivazione del servizio.

La Fondazione San Giuliano si reca in seguito a domicilio del paziente, valuta la situazione, in collaborazione con il Medico di Assistenza Primaria (MAP), formula il piano di assistenza.

TEMPI E MODI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La Fondazione si impegna a rispettare i seguenti tempi di attivazione:

- 24 ore dopo la richiesta per patologia acuta;
- entro 3 giorni dalla richiesta per patologia cronica.

Il servizio C-DOM è attivo sul territorio:

- dal lunedì al venerdì dalle 07:30 alle 16:30;
- il sabato e la domenica dalle 09:00 alle 12:00;

L'ufficio è aperto al pubblico con i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 16.00 – Sede operativa e organizzativa di Ciserano (BG) Via Circonvallazione sud n. 121 Tel 035/4821681 Int. 1
- nelle ore di chiusura uffici, è attiva una segreteria telefonica.

Durante l'orario di apertura al pubblico è possibile fissare appuntamenti per colloqui di approfondimento (anche a domicilio)

Il servizio C-DOM comprende diverse prestazioni a domicilio:

- **Prestazioni estemporanee ovvero saltuarie a domicilio**
- **Prestazioni continuative erogate sulla base di profili assistenziali**

PRESTAZIONI OFFERTE

ESTEMPORANEE

Sono prestazioni erogate a domicilio saltuariamente (occasionalmente).

Prelievo di sangue gratuito pazienti con esenzione (ex IC 14) C02 oppure in attesa ma con bisogno di accompagnamento, paziente temporaneamente non trasportabile, con indicata diagnosi; Posizionamento o sostituzione catetere vescicale e clistere a domicilio;

PRESTAZIONI CONTINUATIVE E PROGRAMMATE

In base all'intensità di assistenza necessaria vengono pianificati con il medico di base e l'infermiere degli accessi domiciliati distinti in Profili.

Le prestazioni erogabili con i profili assegnati possono essere:

- Medicazione piaghe da decubito, ulcere cutanee e lesioni varie;
- Medicazioni colostomie e urostomie;
- Sostituzione e medicazione Peg;
- Idratazione con fleboterapia;
- Assistenza malati in area critica;
- Assistenza domiciliare al bambino complesso;
- Sostegno psicologico al malato e alla famiglia;

PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE

Le prestazioni fisioterapiche a domicilio erogate dal servizio ADI, devono essere approvate e consentite dal distretto di competenza. I trattamenti di fisioterapia possono essere trattamenti di riabilitazione per patologie neonatali e post traumatiche e per malattie fragilizzanti.

PRESTAZIONI OFFERTE DALLE SEGUENTI FIGURE PROFESSIONALI

- Infermiere professionale
- Fisioterapista
- OSS (Operatore Socio Sanitario);
- ASA (Ausiliaria Socio Assistenziale) per l'igiene alla persona.

CONSULENZE SPECIALISTICHE

- Psicologo
- Fisiatra
- Geriatra
- Medico palliatore
- Chirurgo vascolare
- Dietista

Viene assicurata la continuità assistenziale in caso di ferie, malattia e/o assenza del personale assegnato al paziente stesso, sostituendo l'operatore assente con personale professionalmente qualificato.

MODALITA' DI DIMISSIONE

Il paziente può essere dimesso dal servizio C-Dom per risoluzione del problema sanitario o perché necessità di ulteriori interventi offerti da setting di cura diversi.

le dimissioni saranno concordate sia con i famigliari e/o il paziente stesso sia con il medico di base.

Quando il paziente viene dimesso dal servizio C-Dom la Fondazione si impegna a trasmettere all'ATS di riferimento la comunicazione di dimissione con la collaborazione del Medico di Base del paziente. Se il paziente necessita di un altro setting di cura la Fondazione si impegna a collaborare con il servizio di destinazione per agevolare il paziente e la sua famiglia.

TRASFERIMENTI INTERNI

Può essere necessario il trasferimento del paziente in C-DOM (assistenza domiciliare semplice) a UCP-Dom (Unità di cure palliative) per un cambiamento delle condizioni cliniche.

Il coordinatore del servizio in carico provvederà ad avvisare i referenti delle destinatarie e rilascerà all'utente o ai famigliari la relazione di dimissione (riportando stato salute, trattamenti effettuati, necessita di trattamenti successivi e altre informazioni utili).

C-DOM – PRESTAZIONI PRIVATE

Per i pazienti che non possiedono i requisiti richiesta dall'ATS per usufruire del servizio ADI, è possibile fornire prestazioni infermieristiche, fisioterapiche, assistenziali, supporto psicologico a pagamento

Info: 035/4821681 int.3.

DIRITTI E DOVERI PAZIENTI E LORO FAMILIARI

Diritti:

- Diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione nel pieno rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche politiche e religiose;
- Diritto al rispetto del proprio ambiente di vita da parte degli operatori;
- Diritto di essere tempestivamente informato relativamente a variazioni di orario settimanali, degli operatori, e relativamente ad altre variazioni nell'erogazione del servizio che potrebbero verificarsi;
- Diritto di ottenere tutte le informazioni relative al servizio alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso a quest'ultimo;
- Diritto alla riservatezza nel trattamento dei dati personali;
- Diritto a formulare osservazioni e suggerimenti che possano migliorare la qualità del servizio;
- Diritto a presentare reclami. Al cliente verrà tempestivamente comunicato l'esito del reclamo inoltrato;
- Diritto ad essere periodicamente intervistato sul proprio grado di soddisfazione relativamente al servizio offerto dalla Fondazione;

Doveri

- Rispettare la dignità del personale presente;
- Di informare tempestivamente il responsabile del servizio relativamente alla propria intenzione di rinunciare ai servizi ed alle prestazioni programmate al fine di evitare sprechi di tempi e risorse

TARIFFE PER PRESTAZIONI NON CONTRATTUALIZZATE ? (VERIFICA CHE SIANO CORRETTE)

<u>PRESTAZIONI DOMICILIARI</u>	
- PRELIEVO DEL SANGUE A DOMICILIO	
per cittadini senza invalidità e accompagnamento	€ 14,00
per cittadini con IC 14 (invalidità e accomp.)	GRATUITO
- MEDICAZIONI DOMICILIARI	€ 20,00
- VISITA DOMICILIARE PER CONSULENZA E ADDESTRAMENTO	€ 16,00
- SOMMINISTRAZIONE TERAPIA INTRAMUSCOLARE E SOTTOCUTE A DOMICILIO	€ 9,00
- PACCHETTI DI PRESTAZIONI	prezzo da concordare

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Nel caso i pazienti o i familiari abbiano l'esigenza di segnalare delle lamentele, delle disfunzioni o degli apprezzamenti, possono rivolgersi alla responsabile del servizio Dr.ssa Lorena Zanardi che procederà immediatamente ad attuare tempestivamente gli interventi correttivi necessari (entro 48 ore dalla segnalazione).

Segnalazioni e reclami possono essere inviati a:

- mail adi.ip@fondazioneangiuliano.it
- alla responsabile del servizio Dr.ssa Lorena Zanardi cell. 347/4314244

Nel caso in cui il cliente richieda copia della documentazione sanitaria di un assistito sono disponibili gli appositi moduli prestampati ed entro sette giorni viene preparata la copia richiesta. I diritti fissi di segreteria ammontano a € 15.00

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Si informa che vi è la possibilità per il cittadino di contattare l'URP dell'ASST:

- ASST HPGXXIII n. tel 035 2675010 mail: urp@asst-pg23.it
- ASTT Bergamo Ovest n. tel. 0363 424325 mail: urp@asst-bgovest.it

L'Ufficio UTP ATS: **Mail** urp@ats-bg.it **PEC** protocollo@pec.ats-bg.it **TEL** 800.447722 (da lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00)



DOVE SIAMO

“Fondazione San Giuliano Onlus”
Via Circonvallazione Sud, 121 – 24040 Ciserano – BG
Tel: 035/48.21.681 int. 3 -
www.fondazioneangiuliano.it

servizidomiciliari@fondazioneangiuliano.it
segreteria@fondazioneangiuliano.it



Mezzi privati

Da Bergamo (Km 16): statale n°42 per Treviglio.
Provinciale Francesca n° 122 all’altezza di Via Verga, proseguendo fino a via
Circonvallazione Sud n° 121, Ciserano.

Autobus

Da Bergamo, stazione autolinee.
Da Treviglio – Via De Gasperi (www.saiautolinee.it – tel: 0363/397250)

Questionario di gradimento sulle cure domiciliari ricevute con il voucher socio-sanitario

Gentile Signora/Gentile Signore,

Le chiediamo di aiutarci ad offrire un servizio migliore e sempre più vicino alle Sue esigenze dedicando qualche minuto del suo tempo alla compilazione di questo questionario.

Esso è rivolto a tutte le persone che usufruiscono delle cure domiciliari e viene trattato in forma anonima al fine di non consentire alcuna identificazione.

Grazie per la collaborazione e l'attenzione dedicata a questa importante iniziativa.

oo

Informazioni generali

Soggetto erogatore:

Distretto sociosanitario della persona assistita:

DATA di compilazione del questionario : __/__/__

Il Questionario è compilato da:

- Familiare
- Colf
- Altro

Informazioni anagrafiche riferite alla persona che compila

Sesso Maschio Femmina

Età in anni compiuti __ __

Nazionalità Italiana Comunitaria Extra Comunitaria

Scolarità Scuola dell'obbligo Scuola superiore Laurea
 Nessuna

Professione Casalinga Operaio Impiegato Dirigente
 Pensionato Artigiano Commerciante Studente Disoccupato Altro

1. **Come valuta l'accesso al servizio di cure palliative in quanto a cortesia e disponibilità?**

scarso sufficiente discreto buono ottimo

2. **Dopo quanti giorni è stato fissato il colloquio per avviare il programma di cure domiciliari?**

oltre 15 gg tra 7 e 15 gg tra 6 e 3 gg meno di 3 gg

3. **E' soddisfatto del tempo intercorso tra il primo colloquio e l'inizio del programma di assistenza domiciliare?**

per nulla poco abbastanza molto

4. **Durante il periodo di cura era informato di quali erano gli operatori sanitari (medico e infermiere) dedicati alle cure del malato?**

mai sì a volte sì spesso sì sempre

5. **Come considera il rispetto della riservatezza personale (comunicazioni di informazioni riservate, svolgimento di azioni delicate da parte degli operatori, ecc.)?**

scarso sufficiente discreto buono ottimo

6. **Come valuta la frequenza delle visite domiciliari rispetto alle necessità del malato?**

scarso sufficiente discreto buono ottimo

7. **In caso di chiamata urgente, come valuta la tempestività di risposta alla chiamata da parte degli operatori di cure palliative?**

scarso sufficiente discreto buono ottimo

8. **E' soddisfatto delle indicazioni fornite su come utilizzare a domicilio farmaci, presidi, protesi?**

per nulla poco abbastanza molto

9. **E' soddisfatto delle informazioni e dei consigli ricevuti in merito a come alimentare, muovere, curare l'igiene personale, assistere il malato?**

per nulla poco abbastanza molto

10. **Come ha valutato la modalità e i tempi di fornitura di carrozzine, materassi anti – decubito, ecc?**

scarso sufficiente discreto buono ottimo

11. **E' rimasto soddisfatto delle modalità di prescrizione dei farmaci?**

per nulla poco abbastanza molto

12. **Durante il periodo di assistenza domiciliare ha avuto necessità di ricorrere ad altri servizi di assistenza? Se sì, quali (pronto soccorso, guardia medica, 118)?**

118 GUARDIA MEDICA PRONTO SOCCORSO NO

13. **Dal punto di vista dei rapporti umani è rimasto soddisfatto degli operatori del servizio di cure palliative domiciliari?**

per nulla poco abbastanza molto

14. **In generale come valuta il servizio di cure domiciliari?**

scarso sufficiente discreto buono ottimo

Eventuali osservazioni critiche:

Eventuali suggerimenti/proposte migliorative:

Da mettere nella apposita cassetta presso la sede della Fondazione San Giuliano Onlus
oppure inviare a mezzo email a: segreteria@fondazionesangiuliano.it

SCHEDA DI SEGNALAZIONE APPREZZAMENTI SERVIZIO ADI

Il/La sottoscritto/a sig./sig.ra

Residente a in vian.....

Cell.....email.....

(descrivere).....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data

Firma

.....

La Fondazione San Giuliano Onlus garantisce l'analisi dei dati rilevati e la presa in considerazione delle criticità emerse durante l'incontro annuale con gli operatori fornendo la diffusione dei risultati della rilevazione e delle azioni di miglioramento.

Previene, gestisce i disservizi attraverso la raccolta e la tracciabilità delle problematiche rilevate e predisponde la diffusione delle azioni di miglioramento se di interesse collettivo.

Tempestivamente vengono risolti i problemi segnalati e dato un ritorno immediato ai famigliari e agli operatori.

SCHEDA DI SEGNALAZIONE DISFUNZIONI LAMENTELE RECLAMI

Il/La sottoscritto/a Sig./Sig.ra

residente a _____ in via _____ n°

cell _____ email _____

OGGETTO _____

AZIONE DI MIGLIORAMENTO INTRAPRESE:

FIRMA

