

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev.01 24.08.2022	M 25.1 CARTA DEI SERVIZI – ADI



CARTA DEI SERVIZI ADI NINJ BECCAGUTTI

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev.01 24.08.2022	M 25.1 CARTA DEI SERVIZI – ADI

1. Chi siamo
2. Dove siamo
3. Mission e politiche
4. Obiettivi
5. Destinatari
6. Codice Etico
7. Èquipe ADI
8. Qualità assistenziale
9. Il FASAS
10. Il PAI
11. Come attivare i servizi
12. I servizi erogati
13. Documentazione
14. Dimissione
15. Le caratteristiche dei servizi offerti
16. La gestione delle attività
17. Gestione reclami
18. Modalità di accesso agli atti
19. I costi

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev.01 24.08.2022	M 25.1 CARTA DEI SERVIZI – ADI

PREMESSA

Gentile Utente, l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta Dei Servizi" del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrato (ADI) offerto dalla Fondazione Beccagutti di Esine. Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere la nostra organizzazione, i servizi offerti e gli obiettivi che l'Ente persegue, al fine di rispondere in modo attento e mirato alle Sue Aspettative.

In particolare, si propone di:

- rispondere al diritto del cittadino all'informazione ed alla trasparenza sui servizi erogati;
- rispondere al diritto del cittadino alla libera scelta dell'ente erogatore di servizi;
- rispondere al diritto del cittadino alla verifica della conformità del servizio erogato con quanto dichiarato.

A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra organizzazione;

La invitiamo quindi ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi: la nostra organizzazione farà tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirLe prestazioni sanitarie- assistenziali adeguate.

RingraziandoLa per averci scelto Le saremo senza dubbio vicino con i nostri operatori, ragguagliandoLa su quanto concerne l'erogazione del voucher socio-sanitario nelle sue diverse tipologie e sull'effettuazione delle prestazioni domiciliari.

1. CHI SIAMO

La Fondazione trae origine dal testamento olografo del 12 ottobre 1958 in forza del quale la signora Ninj Beccagutti lasciava al Comune di Esine (Bs) la sua casa con giardino in piazza Garibaldi per farne un ricovero per anziani e inabili.


L'Istituto offre i seguenti tipi di servizi:

RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE

Per anziani totalmente non autosufficienti, impossibilitati a vivere presso la loro abitazione.

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il Centro Diurno Integrato si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari per anziani, con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali.

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev.01 24.08.2022	M 25.1 CARTA DEI SERVIZI – ADI

SERVIZI SPERIMENTALI

La nostra struttura è Ente Erogatore dei seguenti servizi sperimentali:

- **CURE INTERMEDIE** ai sensi della DGR 3383/2015 per l'assistenza post acuta.

- **RSA APERTA** ai sensi della DGR 116/2013 e 2942/2014: INTERVENTI a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili.

- **UCPDOM**: eroga prestazioni domiciliari “cure palliative” a favore di persone affette da patologie per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia.

per i quali si fa riferimento alle specifiche Carte dei Servizi.

ADI

Attraverso un qualificato servizio di assistenza domiciliare, l’obiettivo di questo servizio è concorrere al miglioramento e al mantenimento dello stato di salute dei cittadini in condizione di fragilità e compromessi nell’autonomia.

Il Servizio ADI è incompatibile con il servizio UCP DOM.

2. DOVE SIAMO

2.1 Ubicazione

La sede della Fondazione Onlus “Ninj Beccagutti” è a Esine, provincia di Brescia, in Via Chiosi n. 3/b, in zona centrale del paese vicino alle Scuole.

L’Istituto è raggiungibile con mezzi privati e pubblici (autobus).

La Fondazione “Ninj Beccagutti” si trova in posizione tranquilla in Valle Camonica che si estende dal Lago d’Iseo al Tonale.

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev.01 24.08.2022	M 25.1 CARTA DEI SERVIZI – ADI

2.2 Contatti

FONDAZIONE O.N.L.U.S. “NINJ BECCAGUTTI”

Sede Legale e Amministrativa: Via Chiosi, n. 3/b - 25040 - ESINE (BS)

Orario dell'Ufficio Amministrativo e Relazioni con il Pubblico:

La segreteria, sita al piano seminterrato opera il seguente orario di apertura:

Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00

☎ Numero di telefono servizio di segreteria: 0364/46327

☎ Numero di telefono servizi ADI: 333/2465478


☎ Numero di fax: 0364/362161

E-mail: adi@beccaqutti.it

amministrazione@beccaqutti.it

Indirizzo PEC: beccaqutti@pec.it

Sito internet: www.beccaqutti.it

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev.01 24.08.2022	M 25.1 CARTA DEI SERVIZI – ADI

3. MISSION E POLITICHE COMPLESSIVE

La “Mission” della Fondazione Onlus Ninj Beccagutti è *assicurare ai propri utenti una relazione di cura che garantisca il rispetto dell’individualità, della riservatezza, della libertà secondo le particolari necessità materiali, morali e spirituali.*

La Fondazione ha adottato un sistema di gestione della qualità conforme alla norma ISO 9001:2015 e UNI 10881:2013 e si impegna a lavorare nel rispetto dei seguenti principi:


- Attenzione alla persona
- Rapporti con il territorio
- Mantenimento, miglioramento e potenziamento delle infrastrutture
- Miglioramento continuo dell’efficienza aziendale

A tale fine il Consiglio di Amministrazione si impegna a:

- definire, mantenere attive e migliorare costantemente le procedure e le prassi per l’erogazione e il controllo dei servizi;
- fornire le risorse necessarie;
- gestire in maniera oculata le risorse economiche e monitorare gli indici di bilancio più significativi.

La Fondazione si impegna:

- a soddisfare i bisogni assistenziali dell’utente nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti
- ad osservare e garantire gli impegni assunti e sottoscritti con i committenti, ed in particolare con l’Azienda Sanitaria Locale, circa le modalità di erogazione dei servizi

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev.01 24.08.2022	M 25.1 CARTA DEI SERVIZI – ADI

4. OBIETTIVI

Attraverso un qualificato servizio di assistenza domiciliare, l'obiettivo di questo servizio è concorrere al miglioramento e al mantenimento dello stato di salute dei cittadini in condizione di fragilità e compromessi nell'autonomia. Favorisce la permanenza nel proprio contesto di vita di persone di qualunque età, affette da patologie acute o croniche trattabili a domicilio. Persegue l'obiettivo di mantenere e/o sviluppare l'autonomia dell'assistito, anche attraverso l'educazione e l'addestramento dei familiari o collaboratori.


5. I DESTINATARI

L'ADI è rivolta a persone fragili, non autosufficienti, in modo parziale o totale, per un periodo di tempo limitato o permanente con difficoltà o impossibilità a recarsi presso ambulatori sanitari. Soggetti con un ambiente di vita che consente di gestire l'assistenza necessaria, anche adeguando gli spazi e rimuovendo eventuali ostacoli o barriere.

6. CODICE ETICO

La Struttura adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro dei valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è pubblicato sul sito www.beccagutti.it e, su richiesta, è reso disponibile con la documentazione di ingresso.

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 25.1
	Rev.01 24.08.2022	CARTA DEI SERVIZI – ADI

7. ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE ADI

	Figura professionale	Funzioni- Attività
ÉQUIPE SOCIO SANITARIA	MEDICO Dir. Sanitario con esperienza biennale in gestione di servizi socio-sanitari	DIREZIONE SANITARIA – REFERENTE COVID
	IP Coordinatore	Coordinamento ed erogazione
	Infermieri	Erogazione prestazioni
	Fisioterapisti	
	ASA-OSS	
	Logopedista	
	Medico Geriatra/Medico Fisiatra	Consulenze Specialistiche
	Psicologo	
Dietista		
SUPP. AMM.V	Direttore	Responsabile Sistema e Debito Informativo
	Impiegata amm.va	Elaborazione Debito Informativo
	Operatore Accettazione	Uff. Informazioni – Relazioni con il pubblico

Gli operatori sono dotati di idonei cartellini di riconoscimento.

8. QUALITÀ DELL'ASSISTENZA


La nostra Fondazione fornisce assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'utente.

La Fondazione ha ottenuto la Certificazione del proprio Sistema di Gestione di Qualità a maggio del 2008, sempre rinnovata secondo la nuova norma UNI EN ISO 9001:2015.

Nel corso dell'anno 2017 ha ottenuto la certificazione secondo la UNI 10881:2013 per i "Servizi di assistenza Residenziale per Anziani".

Tale scelta metodologica è stata fatta con l'obiettivo di rendere i processi di cura: omogenei, coerenti con gli indirizzi scientificamente validati; osservabili e valutabili sotto il profilo della qualità. Per questo motivo sono state redatti linee guida, protocolli e procedure che sono periodicamente aggiornati e distribuiti al personale operativo.

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev.01 24.08.2022	M 25.1 CARTA DEI SERVIZI – ADI

9. FASCICOLO SANITARIO E SOCIALE (FASAS)

Il **FaSAs** è lo strumento per la raccolta di tutta la documentazione prodotta dall'équipe multiprofessionale impegnata nell'erogazione dell'assistenza allo scopo di consentire e documentare la valutazione dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali di ogni singolo utente. L'attivazione dello strumento viene effettuata alla presa in carico dell'utente. Nel suo complesso il FaSaS viene aggiornato costantemente e comunque ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo nella condizione dell'utente.

Il Fasas viene conservato a domicilio dell'utente e aggiornato ad ogni passaggio.

10. PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.)

Per ogni persona viene disposto un **Piano di Assistenza Individuale (PAI)**, all'interno del quale vengono indicati la tipologia di interventi da attuare, la frequenza e gli obiettivi che ci si prefigge; il PAI può essere modificato in base all'evoluzione clinica e dei bisogni della persona e al cambio voucher.

11. Come attivare i servizi

Servizi ADI


L'attivazione avviene attraverso un percorso che prevede segnalazione a seguito di:

- ✓ dimissione protetta da ospedale o altre strutture
- ✓ proposta di un medico specialista
- ✓ proposta del Medico di Medicina generale/Pediatra di famiglia
- ✓ segnalazione dei servizi sociali

Gli operatori dell'UVM effettuano una valutazione dei bisogni e forniscono alla famiglia l'elenco degli Enti erogatori per la scelta del pattante.

11.1 Che cosa fare

Il cittadino e/o la famiglia a cui è stata richiesta l'assistenza, si deve rivolgere alla sede territoriale di riferimento (Distretto ATS) per residenza e scegliere la Fondazione Beccagutti come ente erogatore del servizio ADI.

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev.01 24.08.2022	M 25.1 CARTA DEI SERVIZI – ADI

11.2 I tempi per l'avvio del servizio

La presa in carico deve essere garantita entro 24 -48 ore dal personale infermieristico e entro 72 ore dal resto del personale (FT e OSS).

Le richieste urgenti segnalate dal medico /pediatra di famiglia o dall'ospedale sono attivate entro un giorno.

12. I SERVIZI EROGATI

I servizi erogabili sono i seguenti:

- ✓ Prestazioni occasionali o di breve durata (quali per esempio prelievo di sangue, clistere a domicilio, cambio catetere vescicale, ecc..)
- ✓ Assistenza domiciliare pianificata, che comprende:

- Interventi erogati da un solo operatore (fisioterapista o infermiere o logopedista o ASA)
- Interventi erogati contemporaneamente da parte di più operatori tra quelli disponibili, in base a quanto richiesto dal piano di assistenza individuato sui bisogni del soggetto.

13. DOCUMENTAZIONE


L'ente erogatore è tenuto a lasciare al domicilio del paziente i seguenti documenti:

- Carta dei Servizi
- Fasas, Piano Assistenziale Individualizzato
- Diario
- Scale di valutazione (fisioterapiche, dolore, lesioni)
- Recapiti di riferimento

14. DIMISSIONE

La dimissione dall'assistenza domiciliare avviene:

- ✓ A completamento del programma di assistenziale
- ✓ In caso di cambio di residenza al di fuori del territorio di riferimento
- ✓ In caso di sospensione o ricovero uguale o superiore ai 15 giorni
- ✓ In caso di trasferimento in altra struttura socio sanitaria o sanitaria

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev.01 24.08.2022	M 25.1 CARTA DEI SERVIZI – ADI

In quest'ultimo caso viene assicurato il passaggio delle informazioni attraverso la consegna della scheda di dimissione infermieristica

- ✓ Decesso

15. LE CARATTERISTICHE DEI SERVIZI OFFERTI

Le prestazioni sono garantite con la stesura di un piano di assistenza individuale (PAI) coerente con quanto emerso dalla valutazione dei bisogni.

Nel piano, condiviso con l'assistito o con un familiare/care giver, vengono indicati tutti gli interventi assistenziali previsti.

La copertura del servizio rispetta i seguenti orari:

Servizio ADI: dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 18:00, Sabato e domenica dalle 8:00 alle 14:00.

Servizio di segreteria e apertura uffici: dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00.

Ad uffici chiusi è sempre attivo il servizio di segreteria telefonica al numero 036446327


E' garantita disponibilità telefonica al numero 333/2465478.

16. LA GESTIONE DELLE ATTIVITA'

Per ogni utente sono attivati gli operatori e gli specialisti previsti dal piano assistenziale individuale, in funzione dei bisogni rilevati. Tutti gli operatori sono dotati di tesserino di riconoscimento visibile.

Ad ogni intervento domiciliare, gli operatori e gli specialisti compilano e firmano un diario con le prestazioni effettuate, controfirmato dal paziente o dal caregiver. Il piano e il diario con altri documenti previsti, rimarranno conservati presso il domicilio dell'assistito fino al termine del servizio quando verranno ritirati dall'operatore incaricato.

Il riconoscimento dei diritti delle persone assistite è garantito dal Codice etico comportamentale.

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev.01 24.08.2022	M 25.1 CARTA DEI SERVIZI – ADI

17. GESTIONE RECLAMI

E' possibile presentare segnalazioni, reclami ed elogi attraverso apposito modulo allegato alla presente.

Come pure viene consegnato un questionario per esprimere il grado di soddisfazione riguardo l'assistenza ricevuta. I questionari sono specifici per singola unità d'offerta.

Alle segnalazioni scritte verrà data risposta entro 30 gg dal ricevimento. Il responsabile sanitario dei servizi provvede annualmente alla valutazione dei questionari pervenuti, ne consegue una relazione finale con lo scopo di valutare il grado di soddisfazione degli utenti e di correggere eventuali problematiche /criticità segnalate. La relazione viene messa a disposizione per la lettura.

18. MODALITA' DI ACCESSO AGLI ATTI

La richiesta di rilascio della documentazione socio-sanitaria relativa all'assistenza può essere effettuata con apposito modulo richiedibile presso gli uffici di segreteria della Fondazione. La documentazione verrà messa a disposizione entro 30 giorni dalla richiesta con i seguenti costi di riproduzione: 30 centesimi di euro a foglio richiesto.

10. I COSTI

Le prestazioni previste dal piano di assistenza personalizzato sono completamente gratuite. Tutte le prestazioni all'interno dei servizi possono essere richieste privatamente e sono soggette a pagamento secondo un tariffario definito e allegato alla presente. E' possibile farne richiesta telefonica e diretta alla segreteria durante l'orario indicato nel paragrafo 11. Il personale incaricato provvederà alla programmazione dell'intervento e alla erogazione del servizio richiesto dandone comunicazione della data, dell'orario e del nominativo dell'operatore assegnato. Al termine della prestazione, rilascia apposita fattura fiscale per la quale l'utente può beneficiare delle detrazioni fiscali.

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev.01 24.08.2022	M 25.1 CARTA DEI SERVIZI – ADI

Tariffario Prestazioni

PRESTAZIONE COSTO UNITARIO

Medicazione semplice + materiale € 24,00

Medicazione complessa + materiale (da valutare di volta in volta) € 30,00

Prelievo ematico + materiali € 18,00

Clistere € 30,00

Terapia endovenosa € 35,00

Iniezione intramuscolare € 12,00

Misurazione pressione € 12,00

Misurazione glicemia e somministrazione terapia insulinica € 22,00

Misurazione solo glicemia € 13,00

Sostituzione catetere vescicale € 28,00

Rimozione punti di sutura € 25,00


Controllo parametri vitali (pressione arteriosa, frequenza cardiaca, saturazione ossigeno) € 18,00


Esecuzione di vaccinazioni prescritte € 18,00

Fisioterapia a domicilio (30 minuti) € 30,00 – (45 minuti) € 35,00

Servizio educativo a domicilio € 28,00

Per prestazioni in giorni festivi si applica la maggiorazione del 25%

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 25.1
	Rev.01 24.08.2022	CARTA DEI SERVIZI – ADI

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 04.3
	Rev.00	SEGNALAZIONE RECLAMI SUGGERIMENTI E NOTE POSITIVE

segnalazione reclamo suggerimento nota positiva

Il/la sottoscritto/a _____

in qualità di _____ del/la Sig./a _____

si rivolge alla Direzione della Fondazione Ninj Beccagutti di Esine per:

Desidero essere contattato per una risposta:

sì

no

nome

indirizzo

tel

Esine, _____

Firma _____

Al fine di tutelare la "privacy" delle persone coinvolte sugli avvenimenti denunciati, è possibile imbucare nell'apposita cassetta. È sempre possibile consegnare personalmente all'ufficio amministrativo di segreteria della Fondazione ONLUS "Ninj Beccagutti" di Esine, il presente documento