CARTA DEI SERVIZI SAD FONDAZIONE NINJ BECCAGUTTI ETS

1. Chi siamo
2. Dove siamo
3. Mission e politiche
4. Obiettivi
5. Destinatari
6. Codice Etico
7. Èquipe
8. Qualità assistenziale
9. Come attivare i servizi
10. I tempi per l’avvio del servizio
11. I servizi erogati
12. Documentazione
13. Dimissione
14. Le caratteristiche dei servizi offerti
15. La gestione delle attività
16. Gestione reclami

PREMESSA

Gentile Utente, l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta Dei Servizi" dei Servizi Socio Assistenziali Domiciliari offerti dalla Fondazione Ninj Beccagutti ETS 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.

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. 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 famigliari o collaboratori.

SAD (SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI DOMICILIARI)

E' un servizio con la finalità di consentire alla persona di preservare la propria autonomia di vita, nella propria abitazione e nel relativo ambiente famigliare e sociale, nei casi in cui questa venga a trovarsi nell'impossibilità di provvedere autonomamente a se stessa, senza poter contare sull'aiuto adeguato dei famigliari e/o parenti o venga comunque a trovarsi in uno stato di necessità che ne compromette il benessere.

Il servizio è attivo anche per sostenere i famigliari e le persone che garantiscono la continuità di cura.

2. DOVE SIAMO

2.1 Ubicazione

La sede della Fondazione Ninj Beccagutti ETS 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 ETS si trova in posizione tranquilla in Valle Camonica che si estende dal Lago d'Iseo al Tonale.

2.2 Contatti

FONDAZIONE NINJ BECCAGUTTI ETS

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 SAD:* 333/2465478

☎ *Numero di fax: 0364/362161*

E-mail: *adi@beccagutti.it*

amministrazione@beccagutti.it

Indirizzo PEC: *beccagutti@pec.it*

Sito internet: www.beccagutti.it

3. MISSION E POLITICHE COMPLESSIVE

La "Mission" della Fondazione Ninj Beccagutti ETS 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

4. OBIETTIVI

Attraverso questo servizio di assistenza domiciliare, l'obiettivo 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 famigliari o collaboratori.

5. I DESTINATARI

Il SAD è destinato a persone residenti in uno dei comuni dell'Azienda Territoriale per i Servizi alla Personae (ATSP) ed è rivolto in particolare a persone non autosufficienti, persone parzialmente autosufficienti, sole o prive di adeguata assistenza da parte dei famigliari oppure nuclei famigliari con disabili, che presentino situazioni di disagio sociale, anche temporaneo.

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.

7. ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE SAD

	Figura professionale	Funzioni- Attività
	IP Coordinatore	Coordinamento ed erogazione
	Fisioterapisti	
	ASA-OSS	
SUPP. AMM.VO	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.

9. COME ATTIVARE I SERVIZI

Servizi SAD

L'attivazione avviene attraverso la presentazione di apposita domanda compilata in sede di colloquio presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza.

La richiesta di attivazione può essere presentata dall'utente stesso o da un famigliare.

L'assistente sociale del comune valuta l'ammissibilità della richiesta ed effettua una visita domiciliare al fine di raccogliere ulteriori informazioni, verificare il bisogno, valutare il grado di autonomia della persona, le caratteristiche della rete famigliare, assistenziale e del contesto abitativo; definisce il Piano Assistenziale Individuale.

L'accesso al servizio è garantito su base delle risorse economiche disponibili e di una eventuale lista di attesa.

10. Che cosa fare

Il cittadino e/o la famiglia che ha presentato domanda in Comune a cui è stata richiesta l'assistenza, si deve rivolgere al Comune di residenza e scegliere la Fondazione Beccagutti come ente erogatore del servizio SAD.

11. I TEMPI PER L'AVVIO DEL SERVIZIO

La presa in carico è garantita entro 72 ore dalla ricezione della mail e della documentazione che viene mandata dal Comune di residenza che attiva il servizio.

12. I SERVIZI EROGATI

I servizi erogabili sono declinabili in relazione alla durata in:

A. ASSISTENZA ALLA CURA DELLA PERSONA:

	Prestazione in minuti	
alzata dal letto, rimessa a letto e mobilizzazione/igiene e cura della persona	30	50
Bagno o doccia assistiti		50

B. ASSISTENZA NELLE FUNZIONI DI VITA QUOTIDIANA:

	Prestazione in minuti	
Preparazione pasto, assistenza all'assunzione e riordino in cucina		50
Consegna/ritiro del pasto con assistenza all'assunzione	30	50

C. ASSISTENZA PER L'IGIENE E IL RIORDINO DELL'ABITAZIONE:

	Prestazione in minuti	
Igiene e riordino dell'ambiente, con particolare attenzione ai locali igienicamente più a rischio (cucina e bagno)	30	50

D. ACCOMPAGNAMENTO ATTIVITA' IN ESTERNO

	Prestazione in minuti	
Accompagnamento o svolgimento di attività all'esterno dell'abitazione (spesa, visite mediche, disbrigo pratiche) in assenza di famigliari o rete di supporto	30	50

- Interventi erogati da un solo operatore (fisioterapista o ASA/OSS)

- 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.

Le attività di assistenza per l'igiene e il riordino dell'abitazione e per l'accompagnamento o lo svolgimento di attività in esterno possono essere erogate solo se rientranti in un piano generale di assistenza che comprenda anche interventi ricolti alla cura della persona. Se sono l'unico intervento richiesto, di norma non vengono erogati, salvo casi di particolare fragilità individuati dal Servizio sociale (persone con patologia psichiatrica, persone inabili sole o in coppia, prive di aiuti parentali o con situazione economica inadeguata..).

Il servizio può essere attivato dal lunedì alla domenica fino a un massimo di 2 accessi giornalieri, nella fascia oraria compresa tra le 7.00 e le 20.00.

Se l'intervento domiciliare è richiesto 7 giorni su 7 sono garantite anche le festività; se l'intervento è invece richiesto solo nei giorni feriali, il servizio non sarà garantito nei giorni festivi infra-settimanali.

13. DOCUMENTAZIONE

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

- Scheda di documentazione degli accessi (in copia) che viene rilasciata dal Comune
- Recapiti di riferimento

14. DIMISSIONE

La dimissione al SAD avviene:

- ✓ Su richiesta dell'utente o dei famigliari in cui viene specificata la data di decorrenza, con preavviso di 15 giorni, da inviare al Comune di residenza e all'ente erogatore.
- ✓ Eventuali decisioni di dimissione dell'utente dovranno essere concordate e valutate tra Comune, ente erogatore, famiglia e servizi sanitari competenti.
- ✓ Decesso dell'utente.

15. LE CARATTERISTICHE DEI SERVIZI OFFERTI

Le prestazioni di assistenza domiciliare sono erogate sulla base di un piano di assistenza individuale, valutata la richiesta della persona/famiglia, per una durata definita dall'assistente sociale in relazione alle esigenze e alle necessità della persona e delle risorse economiche dell'ente.

La copertura del servizio rispetta i seguenti orari:

Servizio SAD: 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.

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

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.

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 25.57
	Rev.01 12/06/2026	CARTA DEI SERVIZI – SAD

	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 ETS 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 Ninj Beccagutti ETS di Esine, il presente documento