



Fondazione Istituto C. Vismara – G. De Petri onlus
Servizi accreditati di Assistenza, Cura e Riabilitazione
Via Vismara, 10 – 26020 S. Bassano (CR)

1

CARTA DEI SERVIZI SERVIZI DOMICILIARI

Cure Domiciliari (C-DOM)

R.S.A. Aperta

S.A.D.

Custode Sociale e Dimissioni Protette



SERVIZIO CURE DOMICILIARI (C-DOM)

Il Servizio di Cure Domiciliari (d'ora in poi CDOM) si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari volti a garantire alle persone in condizioni di fragilità prestazioni socio-sanitarie integrate a domicilio.

Le prestazioni devono essere erogate da personale qualificato ed in possesso di specifici titoli professionali e sono complementari e non sostitutive del caregiver familiare.

Il Servizio persegue i seguenti obiettivi:

- consentire all'Utente di rimanere al proprio domicilio, nel nucleo familiare e nel proprio contesto sociale, garantendogli le adeguate prestazioni socio sanitarie;
- ridurre o allontanare nel tempo la necessità di ricovero in una struttura residenziale ed evitare ricoveri ospedalieri impropri.

Le C DOM sono pertanto finalizzate ad assicurare alla famiglia della persona un reale supporto per:

- migliorare la qualità della vita quotidiana e allontanare nel tempo il ricorso a unità d'offerta residenziali;
- stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, socio-sanitario e sociale;
- prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizioni di fragilità.

DESTINATARI

Il Servizio C DOM è rivolto a persone in situazione di fragilità caratterizzate dalla presenza di una situazione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo e una condizione di non deambulazione e di non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona.

Sono necessarie una rete familiare formale o informale di supporto e condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza, acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi.

COSTO DEL SERVIZIO

Tutte le prestazioni vengono erogate senza alcun costo a carico dell'Utente.

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La Fondazione è accreditata per erogare Cure Domiciliari ai cittadini residenti nei distretti di ATS Val Padana – ASST di Cremona/Distretto Cremonese e ASST di Crema/Distretto Cremasco; ATS della Città Metropolitana di Milano – ASST di Lodi/Distretto Basso Lodigiano e ATS Brescia – ASST degli Spedali Civili di Brescia/Distretto Brescia Centro e ASST della Franciacorta/Distretto Bassa Bresciana Occidentale.

L'attivazione del processo di C DOM può avvenire attraverso le seguenti modalità:

- prescrizione del Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta;
- dimissione ospedaliera/struttura riabilitativa;



- prescrizione di medico specialista;

L'Utente, in possesso di uno dei documenti di cui sopra dovrà rivolgersi al servizio Cure Socio Sanitarie dell'ASST del distretto di residenza, per la valutazione del caso che consiste in:

- una valutazione-triage con ha l'obiettivo di selezionare il bisogno semplice da quello complesso per un eventuale successivo invio alla valutazione multidimensionale di secondo livello;
- una valutazione multidimensionale di secondo livello finalizzata ad esaminare sia i bisogni sociosanitari che i bisogni sociali, gestita da un'equipe composta da medico, infermiere ed assistente sociale.

Dall'esito delle valutazioni suddette verrà attribuito all'Utente un "profilo" consistente in un Progetto Individuale (PI) con una durata definita e rinnovabile.

A questo punto l'Utente potrà scegliere l'Ente a cui affidarsi per l'erogazione delle prestazioni indicate.

In caso di scelta della nostra Fondazione come Ente Erogatore, il servizio verrà attivato nelle modalità di seguito descritte.

L'ASST provvederà quindi a contattare l'Ente Erogatore individuato dal cittadino per avviare la presa in carico.

PRESA IN CARICO E MODALITA' DI EROGAZIONE – CONTINUITA' ASSISTENZIALE

La Fondazione accetta di assistere tutti gli utenti che l'hanno scelta come soggetto erogatore. La presa in carico da parte del Care Manager delle Cure Domiciliari della Fondazione avverrà entro 72 ore dal primo contatto effettuato dall'ASST.

Al primo accesso del professionista individuato, si procede all'apertura del Fascicolo Sanitario (FASAS), all'analisi dei bisogni indicati nel PI, alla stesura del Piano di Assistenza Individuale (PAI) ed alla definizione degli obiettivi di assistenza, in modalità condivisa con l'Utente e/o caregiver.

A seconda del profilo assegnato, la Fondazione provvederà ad attivare le prestazioni corrispondenti, nella frequenza stabilita.

Il personale assegnato al servizio Cure Domiciliari garantisce la continuità assistenziale distribuite su 5 giorni (da lunedì a venerdì) per le attività prestazionali o mono-professionali e su 7 giorni settimanali per almeno 49 ore, per le attività integrate, in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individualizzati aperti.

In caso di trasferimento dell'utente, la continuità assistenziale viene garantita tramite una relazione dettagliata dei percorsi e degli obiettivi assistenziali prefissati e del reale percorso messo in atto.

Le ferie del personale sono programmate, secondo una rotazione annuale, così da garantire la continuità del servizio.

L'operatore che subentra nel servizio, durante il periodo di ferie, viene presentato alla famiglia e all'utente, e dettagliatamente informato sulla situazione clinica dell'utente.

Anche in caso di malattia l'operatore viene sostituito, possibilmente con un altro operatore conosciuto dalla famiglia e dall'utente; la famiglia verrà subito informata telefonicamente dal Care Manager del cambio che si è reso necessario.

Tutti gli operatori partecipano periodicamente alle riunioni d'equipe in modo da essere informati



riguardo ai casi seguiti.

PRESTAZIONI EROGATE

La Fondazione è impegnata in un processo continuo di miglioramento della qualità del proprio intervento e nell'erogare le prestazioni fa propri i seguenti principi:

- il rispetto della persona, nella sua dignità, nella sua riservatezza e nelle 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, attraverso specifici momenti di aggiornamento, di socializzazione quotidiana delle esperienze e delle informazioni, l'approfondimento -nelle riunioni dell'equipe- delle principali problematiche assistenziali;
- il coinvolgimento dei familiari e, ove possibile, del volontariato.

L'erogazione delle prestazioni è garantita sia da personale dipendente che convenzionato.

Le prestazioni erogate in base al profilo assegnato sono:

- Prestazioni di aiuto assistenziale, eseguite da Infermieri o da personale OSS, se esplicitamente richiesto;
- Prestazioni infermieristiche, eseguite da Infermieri;
- Prestazioni Riabilitative, eseguite da Fisioterapisti;
- Prestazioni di Consulenza educativa – eseguite da Educatori Professionali;
- Consulenze specialistiche specifiche – eseguite da Medici specialisti (fisiatri e geriatri);
- Prestazioni di Consulenza psicologica – eseguite Psicologi

Tutte le prestazioni domiciliari erogate vengono registrate su apposita modulistica che, unitamente al Piano di Assistenza Individuale, ed a tutta la documentazione sanitaria, risultano costituire il Fascicolo personale dell'utente che viene lasciato a domicilio e dovrà essere restituito alla Fondazione alla chiusura del servizio a cura dell'Utente/Caregiver.

DIMISSIONI

La dimissione dell'Utente può avvenire per i seguenti motivi:

- Guarigione
- Ricovero in Struttura Sanitaria superiore a 15 giorni
- Ricovero in RSA
- Decesso
- Rinuncia del paziente

Per dimissione si intende la chiusura della pratica e quindi dell'erogazione delle prestazioni.

Viene garantita la continuità assistenziale sia alla dimissione come in caso di trasferimento presso altra unità d'offerta socio sanitaria, attraverso contatti con MMG e le strutture della Regione.



Fondazione Istituto C. Vismara – G. De Petri onlus
Servizi accreditati di Assistenza, Cura e Riabilitazione
Via Vismara, 10 – 26020 S. Bassano (CR)

5

SEDI E CONTATTI DEL SERVIZIO

Sede organizzativa e operativa a Pizzighettone (CR) in via Porta Soccorso n. 5, tel. 3298352846 - indirizzo di posta elettronica curedomiciliari-cr@istitutovismara.it – pec fondazione@pec.istitutovismara.it.

Sede operativa a Brescia in via San Martino della battaglia n. 9, telefono 3271964222 – indirizzo di posta elettronica curedomiciliari-bs@istitutovismara.it – pec fondazione@pec.istitutovismara.it.

Le sedi operative non sono aperte al pubblico, i colloqui con l'utenza e/o i caregiver vengono svolti al domicilio dell'utente.

Gli orari d'ufficio sono dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00 per quaranta ore settimanali. Negli orari di chiusura degli uffici è in funzione una segreteria telefonica.

R.S.A. APERTA

CHE COS'È LA R.S.A. APERTA

Il modello organizzativo della R.S.A. Aperta è stato introdotto in regione Lombardia con la DGR 856 del 2013 con lo scopo di rendere più flessibili le RSA/RSD per una presa in carico integrata delle persone anziane non autosufficienti, per mantenere/migliorare il benessere e favorirne la permanenza al domicilio.

La Fondazione ha aderito fin dalla prima fase di sperimentazione a questa proposta, ha sottoscritto con l'ATS di Cremona uno specifico contratto ed è stata, pertanto inserita nell'elenco degli Enti Erogatori, quindi ha aggiunto il servizio di RSA aperta alla propria rete dei servizi.

Per meglio conoscere l'intera offerta della Fondazione e soprattutto i nostri valori e principi fondanti e ispiratori, la invitiamo a consultare la Carta dei Servizi della Fondazione disponibile presso l'URP.

CHE COSA OFFRE LA R.S.A. APERTA

La RSA Aperta non prevede contributi economici, ma si concretizza in una serie di servizi sanitari e/o assistenziali erogabili da professionisti sia presso la struttura sia presso il domicilio della persona richiedente in un'ottica di mantenimento e miglioramento del benessere.

Il modello prevede interventi di natura sociale e sanitaria, quali:

- Integrazione del lavoro del caregiver o sua sostituzione temporanea, per prestazioni di carattere tutelare (attività di tipo assistenziale quali igiene, mobilitazioni, aiuto per l'alimentazione ecc.) o di sollievo (consentire al caregiver/badante un breve stacco, generalmente una mezza giornata a settimana, per riposare o svolgere commissioni);
- Interventi qualificati di accompagnamento volti a favorire il mantenimento/miglioramento della socialità e/o il miglioramento/mantenimento



dell'autonomia motoria;

- Adattamento degli ambienti: analisi degli ambienti e proposta di soluzioni per migliorare la qualità di vita della persona presso il suo domicilio;
- Addestramento del caregiver per metterlo in grado di assistere la persona in modo adeguato;
- Interventi di stimolazione cognitiva e di sostegno per disturbi psico comportamentali legati alla demenza;
- Consulenze e/o prestazioni specialistiche in relazione ai bisogni della famiglia o della persona (geriatra, psicologo ecc.);
- Ricoveri temporanei in RSA.

Gli interventi sono organizzati in pacchetti di prestazioni a diversa intensità determinati sulla base delle necessità riscontrate in fase di valutazione multi-dimensionale, svolta dall'equipe di Fondazione Vismara.

CHI PUÒ ACCEDERE AL SERVIZIO RSA APERTA?

Il servizio è rivolto a persone, di norma anziane, affette da demenza e/o ultrasettantacinquenni non autosufficienti (invalidità certificata al 100%), residenti in regione Lombardia ed iscritte al Servizio Sanitario Regionale.

L'accesso all'RSA aperta preclude la possibilità di usufruire di altri servizi domiciliari o semiresidenziali (ADI, CDI ecc.).

COME RICHIEDERE IL SERVIZIO

Per richiedere il servizio di RSA Aperta è necessario compilare e restituire l'apposito modulo predisposto dalla ASST di Cremona e consegnarlo compilato e completo della documentazione richiesta presso il Servizio di Assistenza Sociale della Fondazione.

Una volta presentata la domanda e accertati i requisiti richiesti seguirà una visita medico-infermieristica presso il domicilio del richiedente, a seguito della quale verrà compilato un P.I. (Progetto Individuale) e un PAI (Piano Assistenziale Individualizzato).

COME SI REALIZZA IL SERVIZIO

Il PAI ha una durata flessibile e può essere composto da un'unica tipologia di attività oppure contenere più attività svolte da operatori con diversa professionalità. Le diverse attività previste possono essere composte diversamente all'interno del pacchetto dei servizi fino a raggiungere il valore del voucher corrisposto.

In caso di ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa il PAI può essere **sospeso**, i periodi di sospensione possono essere recuperati. Il PAI può anche essere **interrotto** per volontà della persona stessa o dei familiari o per il venir meno delle condizioni che lo avevano originato.



Fondazione Istituto C. Vismara – G. De Petri onlus
Servizi accreditati di Assistenza, Cura e Riabilitazione
Via Vismara, 10 – 26020 S. Bassano (CR)

7

PERSONALE DELLA R.S.A. APERTA

CARE MANAGER

Il **care manager** ha il compito di coordinare il servizio; mantiene i contatti con la rete sociale e socio sanitaria, accompagna la famiglia e la persona per informarla, indirizzarla ed orientarla.

MEDICO GERIATRA/FISIATRA

Il medico della Fondazione Vismara **non** sostituisce il medico di famiglia, ha compiti specialistici di consulenza e valutazione.

AUSILIARIO SOCIO ASSISTENZIALE (A.S.A.) OPERATORE SOCIO SANITARIO (O.S.S.)

Gli ASA/OSS provvedono ai bisogni di base degli utenti secondo quanto previsto dal Progetto Assistenziale Individualizzato; formano e supportano i care giver per quanto riguarda l'assistenza all'utente di base.

FISIOTERAPISTA

Il fisioterapista svolge i trattamenti riabilitativi previsti nel PAI, supporta i care giver nella valutazione e scelta di ausili e presidi, anche svolgendo sopralluoghi per l'adeguamento ambientale.

ANIMATORE/EDUCATORE

L'animatore/educatore è il referente della componente socio-relazionale e collabora con il resto dell'equipe al miglioramento della qualità di vita delle persone utenti, mantenendo e/o stimolando nuovi interessi, preservando la funzionalità e valorizzando le risorse; ha, inoltre, il compito di formare e affiancare il care giver nel controllo e gestione dei disturbi del comportamento nel paziente demente.

Tutti i servizi elencati sono erogati dal lunedì al sabato (escluse le festività infrasettimanali), negli orari e con le modalità volta per volta definiti nel Piano Assistenziale Individualizzato.

COSTI A CARICO DELL'UTENZA

Tutti i servizi compresi nel Piano Assistenziale Individualizzato sono compresi nel valore del voucher. A carico degli utenti non sussistono costi, fatto salvo il ricovero temporaneo di sollievo in RSA e l'inserimento temporaneo nel Centro Diurno, per i quali si applicano le normali tariffe.



Fondazione Istituto C. Vismara – G. De Petri onlus
Servizi accreditati di Assistenza, Cura e Riabilitazione
Via Vismara, 10 – 26020 S. Bassano (CR)

8

Servizio Assistenza Domiciliare (S.A.D.)

In regime di Accreditamento con Azienda Sociale del Cremonese e in Convenzione con Comune di San Bassano

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) è finalizzato a mantenere le persone con caratteristiche di non autosufficienza nel proprio ambiente di vita, tramite interventi professionali adeguati ai bisogni della persona e della sua famiglia, valorizzando le risorse della rete parentale e sociale.

Obiettivi specifici del servizio S.A.D. sono:

- supplire alle carenze di autonomia dell'utente nelle sue funzioni personali essenziali, igienico sanitarie e relazionali;
- recuperare e mantenere il benessere psico-fisico dell'utente;
- evitare e ridurre i rischi di emarginazione e di isolamento che la non autosufficienza può indurre;
- favorire la permanenza nel proprio contesto socio-familiare ritardando per quantopossibile il ricovero definitivo in struttura;
- favorire azioni di addestramento del Care giver familiare e professionale impegnati inazioni di cura;

Destinatari del servizio S.A.D.

- anziani ultrasessantacinquenni con ridotta autosufficienza e/o scarsa capacità organizzativa delle attività quotidiane;
- nuclei familiari comprendenti persone con disabilità e/o soggetti a rischio di emarginazione;
- adulti soli con ridotta autosufficienza;
- soggetti già in carico ad altri servizi che necessitino di interventi integrativi assistenziali;

Le prestazioni erogate in regime di S.A.D. sono principalmente le seguenti:

- cura della persona (alzata emessa a letto, igiene parziale, bagno completo, deambulazione assistita, mobilizzazione, passaggi posturali);
- cura dell'ambiente di vita (Preparazione pasti, Igiene ambientale ordinaria, riordino lavaggio biancheria);
- prestazioni legate alle esigenze verso l'esterno (accompagnamento spesa e commissioni, interventi di socializzazione.

Attivazione della presa in carico

Il Servizio di Assistenza Domiciliare viene erogato, previa valutazione e presa in carico da parte dell'Assistente Sociale del Comune di residenza, il quale utilizzerà precisa



documentazione in dotazione al Comune.

La Fondazione, ricevuto l'incarico da parte del Comune di Residenza, attiva l'accesso dell'operatore al domicilio concordando con la famiglia l'orario di ingresso e giorno di inizio; se richiesto dal Comune l'Assistente Sociale della Fondazione può svolgere insieme all'Assistente sociale del Comune una prima visita al domicilio dell'utente.

Il monitoraggio del Progetto S.A.D. sarà effettuato sia a scadenze programmate sia in caso di necessità, dal Comune di Residenza.

Il Servizio si avvale di personale di tipo assistenziale, quale:

- operatori con qualifica A.S.A. e O.S.S.

Costi del Servizio

Il servizio prevede una quota di costo a carico del richiedente definita sulla base del tariffario approvato dall'Amministrazione comunale. Il pagamento del Servizio sarà versato direttamente al Comune di Residenza.

A chi rivolgersi

Per informazioni è necessario rivolgersi al Servizio Sociale Professionale della Fondazione Vismara, Assistente sociale dott.sa Laura Bonisoli e Simona Spelta contattabili dal lunedì al venerdì al numero 0374373165 o via mail: assistentesociale@istitutovismara.it

Servizio di Assistenza Domiciliare – S.A.D. Privato

Le caratteristiche del Servizio sono le stesse del S.A.D. fornite in regime accreditato e in regime di convenzione con il Comune di San Bassano; in questo caso l'attivazione della presa in carico avviene con richiesta diretta al Servizio Sociale Professionale della Fondazione Vismara de Petri tramite apposita modulistica.

Obiettivi specifici del servizio S.A.D. sono:

- supplire alle carenze di autonomia dell'utente nelle sue funzioni personali essenziali, igienico sanitarie e relazionali;
- recuperare e mantenere il benessere psico-fisico dell'utente; evitare e ridurre i rischi di emarginazione e di isolamento che la non autosufficienza può indurre;
- favorire la permanenza nel proprio contesto socio-familiare ritardando per quantopossibile il ricovero definitivo in struttura;
- favorire azioni di addestramento del Care giver familiare e professionale impegnati in azioni di cura;



Fondazione Istituto C. Vismara – G. De Petri onlus
Servizi accreditati di Assistenza, Cura e Riabilitazione
Via Vismara, 10 – 26020 S. Bassano (CR)

10

Destinatari del servizio S.A.D.

- anziani ultrasessantacinquenni con ridotta autosufficienza e/o scarsa capacità organizzativa delle attività quotidiane;
- nuclei familiari comprendenti persone con disabilità e/o soggetti a rischio di emarginazione;
- adulti soli con ridotta autosufficienza;
- soggetti già in carico ad altri servizi che necessitino di interventi integrativi assistenziali;

Le prestazioni erogate in regime di S.A.D. sono principalmente le seguenti:

- cura della persona (alzata emessa a letto, igiene parziale, bagno completo, deambulazione assistita, mobilizzazione, passaggi posturali);
- cura dell'ambiente di vita (Preparazione pasti, Igiene ambientale ordinaria, riordino lavaggio biancheria);
- prestazioni legate alle esigenze verso l'esterno (accompagnamento spesa e commissioni, interventi di socializzazione)

Attivazione del Servizio

Ai fini dell'attivazione del Servizio l'utente dovrà compilare specifico "modulo di richiesta attivazione prestazioni private" che potrà essere ritirato presso la Fondazione Vismara – Ufficio Servizio Sociale Professionale (SSP) o scaricato dal sito della Fondazione Vismara; l'utenza sosterrà un colloquio con il SSP della Fondazione al fine di raccogliere informazioni sanitarie e sociali utili alla realizzazione del miglior progetto di sostegno integrato con i servizi territoriali coinvolti. Il Servizio Sociale Professionale della Fondazione rimanderà la richiesta al Coordinatore specifico; il Coordinatore prenderà contatti con la famiglia per programmare gli accessi al domicilio.

Costi del Servizio

Il costo del servizio erogato in regime privato – viene determinato dal Consiglio di Amministrazione (C.D.A.) e risulta totalmente a carico dell'utente.

A chi rivolgersi

Per informazioni è necessario rivolgersi al Servizio Sociale Professionale della Fondazione Vismara nello specifico a Assistente sociale dott.sa Laura Bonisoli e Simona Spelta, contattabili dal lunedì al venerdì al numero 0374373165 o via mail: assistentesociale@istitutovismara.it



Prestazione Infermieristiche, fisioterapiche e educative “Private”

Le prestazioni erogate in regime privato

Fondazione Vismara è in grado di erogare prestazioni infermieristiche (medicazioni, controllo parametri, manutenzione catetere, clismi, trattamento di lesioni da decubito, preparazione somministrazione di farmaci, ecc..), prestazioni fisioterapiche (stimolazione mantenimento capacità motorie, riabilitazione motoria, ecc..) e prestazioni educative (Stimolazione cognitiva di mantenimento per persone con decadimento lieve, Stimolazione cognitiva di rinforzo per persone con decadimento moderato, Stimolazione sensoriale per persone con decadimento cognitivo grave, Affiancamento nelle attività di vita quotidiana casalinga al fine di favorire la permanenza domiciliare, Formazione/informazione del caregiver su approcci e tecniche facilitanti la comunicazione con persone con demenza) mediante l'intervento di professionisti al domicilio.

Destinatari del servizio S.A.D.

- anziani ultrasessantacinquenni con ridotta autosufficienza;
- persone con disabilità;
- adulti con ridotta autosufficienza;
- soggetti già in carico ad altri servizi che necessitano di interventi integrativi;

Attivazione del Servizio

Ai fini dell'attivazione del Servizio l'utente o un suo familiare dovrà compilare specifico “modulo di richiesta attivazione prestazioni private” che potrà essere ritirato presso l'Ufficio Servizio Sociale Professionale (SSP) presso la Fondazione Vismara o scaricato dal sito ufficiale; l'utenza sosterrà un colloquio con l'Assistente Sociale della Fondazione al fine di condividere informazioni socio sanitarie e assistenziali utili alla realizzazione del miglior progetto di sostegno integrato con i servizi territoriali coinvolti.

Costi del servizio

Il costo del servizio erogato in regime privato – viene determinato dal Consiglio di Amministrazione (C.D.A.) e risulta totalmente a carico dell'utente.

A chi rivolgersi

Per informazioni è necessario rivolgersi al Servizio Sociale Professionale della Fondazione nello specifico a Assistente sociale dott.sa Laura Bonisoli e Simona Spelta, contattabili dal lunedì al venerdì al numero 0374373165 o via mail: assistentesociale@istitutovismara.it



Custode Sociale

Il Custode sociale rappresenta un supporto che si potrebbe definire “leggero” agli anziani e alle loro famiglie residenti presso il Comune di San Bassano. La Fondazione Vismara eroga il servizio di Custode sociale al fine di favorire interventi di prossimità e sostegno a soggetti in situazione di fragilità segnalati dai Servizi Sociali Territoriali del Comune di San Bassano oltre che di intercettare eventuali altre persone in situazioni di bisogno da evidenziare ai Servizi Comunali.

Chi è il “Custode sociale” e quali sono le sue mansioni

- E' un operatore sociale;
- Attiva un monitoraggio continuo della situazione segnalata, nell'ottica della prevenzione sociale e sanitaria;
- Ascolta le richieste e le problematiche e si attiva direttamente per la risoluzione, integrando le prestazioni dei Servizi esistenti (es: aiuto prenotazione visite mediche, disbrigo piccole commissioni presso il paese di San Bassano)
- Aggiorna e fa circolare informazioni relative a orari e servizi, feste, iniziative di socializzazione, realizzate anche dallo stesso Comune.
- Facilita l'accesso e l'utilizzo corretto dei Servizi Pubblici e/o Privati sul territorio, con una azione di informazione, di orientamento e di accompagnamento anche tramite la mediazione dei servizi;

Gli obiettivi

- Prevenire fenomeni di solitudine ed emarginazione
- Dar voce al bisogno individuandolo nel luogo e nel momento in cui si manifesta, avvicinando i Servizi Istituzionali al cittadino.
- Dare un concreto sostegno alla persona anziana in stato di bisogno in attività che non vengono sostenute da servizi erogabili dal Comune quali SAD (es.: acquisto generi prima necessità e farmaci, ecc.)

Il Custode sociale non si occupa di realizzare:

- Interventi di igiene alla persona;
- Interventi di igiene ambientale;
- Interventi infermieristici;

Come poter accedere al servizio di Custode sociale

Per accedere al Servizio di Custode Sociale è necessario contattare l'Assistente Sociale del Comune di San Bassano che raccoglierà il bisogno dell'utenza e valuterà l'ammissibilità al progetto.

Per maggiori informazioni è possibile rivolgersi al Servizio Sociale Professionale della Fondazione nello specifico a Assistente sociale dott.sa Laura Bonisoli e Simona Spelta, contattabili dal lunedì al venerdì al numero 0374373165 o via mail: assistentesociale@istitutovismara.it.



Costi

Il Comune di San Bassano prevede che i costi resi dalla figura del Custode sociale siano a totale carico dell'Amministrazione Comunale di San Bassano.

Dimissioni Protette

Destinatari del Progetto

La Fondazione Vismara risulta inserita nelle progettualità legate al rientro al domicilio. Tale Progetto è rivolto a cittadini residenti nel Comune di Cremona e distretto Cremonese, in dimissione da presidi ospedalieri, istituti di riabilitazione e case di cura.

Prestazioni erogate

Il Voucher dimissioni protette prevede la possibilità, su mandato di Azienda sociale Cremonese di attivare interventi di carattere assistenziali temporaneo (alzata, vestizione, igiene mattutina, addestramento caregiver familiare e professionale, ecc..), utili per un rientro protetto al domicilio tramite l'impiego di figure ASA e OSS.

Obbiettivi specifici del progetto "Dimissioni Protette"

Accompagnare il paziente-fragile e l'eventuale nucleo di riferimento dalla dimissione al rientro al domicilio.

Costi del servizio

Il costo del progetto risulta gratuito per l'utenza.

A chi rivolgersi

Per informazioni è necessario rivolgersi al Servizio Sociale Professionale della Fondazione Vismara, Assistente sociale dott.sa Laura Bonisoli e Simona Spelta, contattabili dal lunedì al venerdì al numero 0374373165 o via mail: assistentesociale@istitutovismara.it.

LA QUALITÀ CHE CI IMPEGNAMO A GARANTIRE

Per quanto concerne i servizi domiciliari la Fondazione si impegna a garantire:

- * La presenza di professionisti qualificati, inseriti in un processo di Formazione Continua (Piano Formativo Aziendale)
- * Una attenzione particolare del personale a rispondere in modo flessibile alle esigenze degli utenti, personalizzando gli orari, così da venire il più possibile incontro alle necessità di ciascuno;
- * Una cura particolare alla personalizzazione degli interventi, rivedendo, dove



necessario, il piano del trattamento anche grazie alla consulenza del Medico Geriatra;

- * Fornire informazioni chiare e complete agli utenti;
- * Monitorare costantemente e con cura lo svolgimento del servizio per tenere sotto controllo i processi di cura.

LA TUTELA DEGLI UTENTI

Per consentire un costante miglioramento della qualità del servizio è necessario creare un utile scambio di idee e punti di vista tra gli utenti, l'équipe del Servizio di RSA Aperta e la Direzione della Fondazione. A tal fine, oltre alla possibilità, per tutti gli utenti, di avere colloqui diretti e personali con l'Assistente Sociale, sono stati predisposti appositi strumenti e modalità:

La valutazione della qualità percepita

Il controllo della qualità del servizio è garantito dal monitoraggio del servizio effettuato attraverso colloqui periodici, telefoni- ci e/o personali, svolti dal caremanager con gli utenti (o loro familiari).

Inoltre, per l'RSA Aperta è stato predisposto un questionario anonimo di valutazione del servizio che viene consegnato a ciascun utente prima della fine del progetto.

Annualmente si elaborano i dati e i risultati sono disponibili e consultabili presso l'URP. Gli esiti della valutazione, assieme ai suggerimenti e alle idee espressi dagli utenti, sono per noi tutti una fonte e uno stimolo molto importante di miglioramento, per questo vi invitiamo a collaborare con noi fornendoci le vostre osservazioni, così da consentirci di rendere il nostro servizio sempre più aderente alle reali necessità. Il questionario è allegato alla Carta dei Servizi.

Il reclamo formale

Per la segnalazione di situazioni particolari negative (reclamo) o positive (complimenti) o l'esposizione di suggerimenti per migliorare il servizio, la Fondazione ha predisposto un apposito modulo, allegato alla Carta dei servizi.

Nel modulo si chiede di descrivere la situazione negativa o positiva da segnalare (quando è accaduto, dove, chi era presente, cosa è successo, quali figure professionali erano presenti/erano implicate...).

Per ottenere una risposta deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali (Nome e cognome e indirizzo del segnalante).

La Fondazione sarà così in grado di fornire una risposta formale entro 15 giorni dalla data di ricevimento.

In relazione al **Regolamento UE 679/16**, si informa che i dati personali forniti, verranno usati esclusivamente al fine di permettere alla Fondazione l'invio della risposta alla segnalazione/reclamo.

Queste segnalazioni sono di estrema importanza per consentire alla Fondazione di intervenire tempestivamente correggendo eventuali situazioni inadeguate. Anche in questo caso, annualmente si elaborano i dati e i risultati sono consultabili presso l'URP.



DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

La Fondazione “Istituto Vismara de Petri” ONLUS si impegna per il miglioramento della qualità dei servizi offerti e chiede ai propri utenti un attivo coinvolgimento in questo processo.

Nella fruizione del servizio **gli utenti hanno diritto:**

- * ad un’informazione completa e chiara relativa alle prestazioni a cui possono accedere, ai tempi alle procedure e ai costi delle stesse. Hanno inoltre diritto a poter identificare facilmente gli operatori della Fondazione con cui si relazionano (cartellino di riconoscimento);
- * ad un equo e imparziale trattamento da parte della Fondazione, che non deve privilegiare nessuno, se non sulla base delle regole di accesso contenute nei regolamenti;
- * alla privacy, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei propri dati personali.

Nella fruizione del servizio **gli utenti devono:**

- * rispettare le regole, le procedure e gli orari dei servizi, accogliendo le indicazioni del personale;
- * rispettare gli operatori e la loro professionalità, rivolgendosi a loro con atteggiamento collaborativo e fiducia, rispettandone le scelte tecniche che sono sempre frutto della competenza professionale e del supporto dell’équipe.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA e RILASCIO DI CERTIFICAZIONI

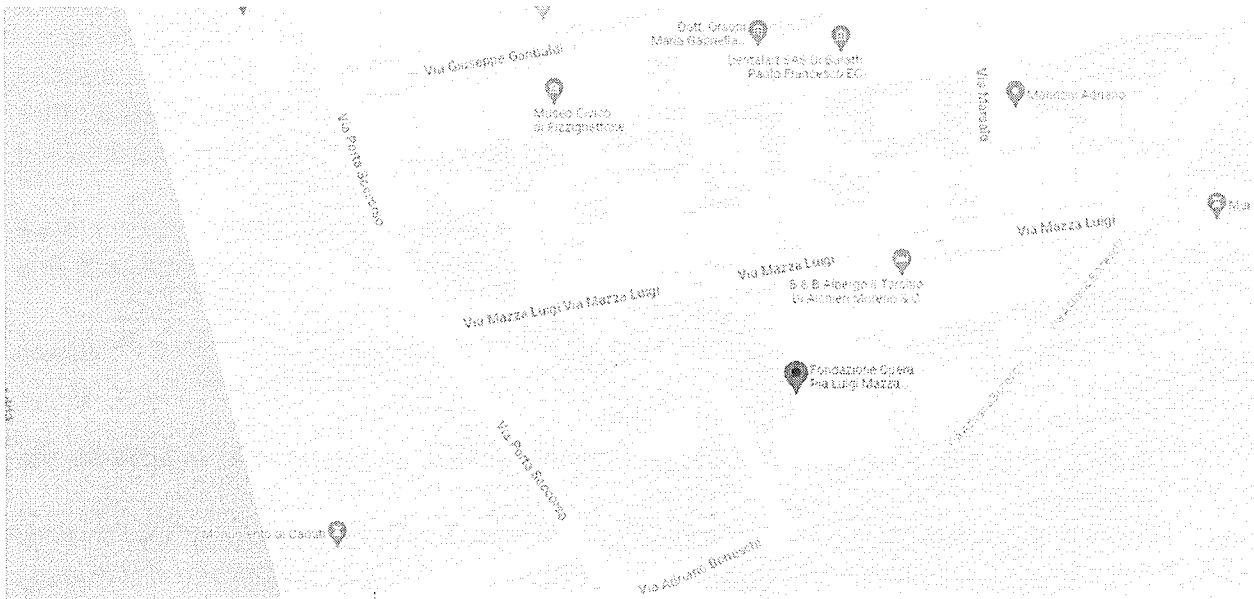
La documentazione socio sanitaria del paziente in carico al servizio Cure domiciliari consta di un fascicolo riportante le condizioni di salute così come formulate dal medico di medicina generale o dallo specialista. Ulteriori informazioni di carattere sociale vengono raccolte dal case manager. Il fascicolo si completa con un diario che riporta in ordine cronologico gli accessi effettuati al domicilio e le prestazioni erogate. Tale documentazione rimane al domicilio del paziente sino a ad ultimazione del piano assistenziale e ritiro del fascicolo cartaceo per la sua conservazione presso gli archivi della Fondazione per numero 10 anni. In tale periodo l’accesso alla documentazione socio-sanitaria è regolamentato all’interno del vigente “Regolamento per l’esercizio del diritto di accesso” pubblicato sul sito aziendale www.istitutovismara.it e disponibile presso l’Istituto.

Per ottenere il rilascio di copia del Fascicolo Socio-Sanitario occorre che il paziente, il tutore nel caso di persona incapace o interdetta, o altra persona formalmente delegata da questi, inoltrino - mediante compilazione di apposito modulo predisposto dalla Fondazione - domanda agli uffici della Direzione Sanitaria, che fornirà le informazioni sui tempi di consegna e sulle somme dovute avuto riguardo alle tariffe vigenti. I tempi di rilascio non possono superare i 30 giorni dalla richiesta.

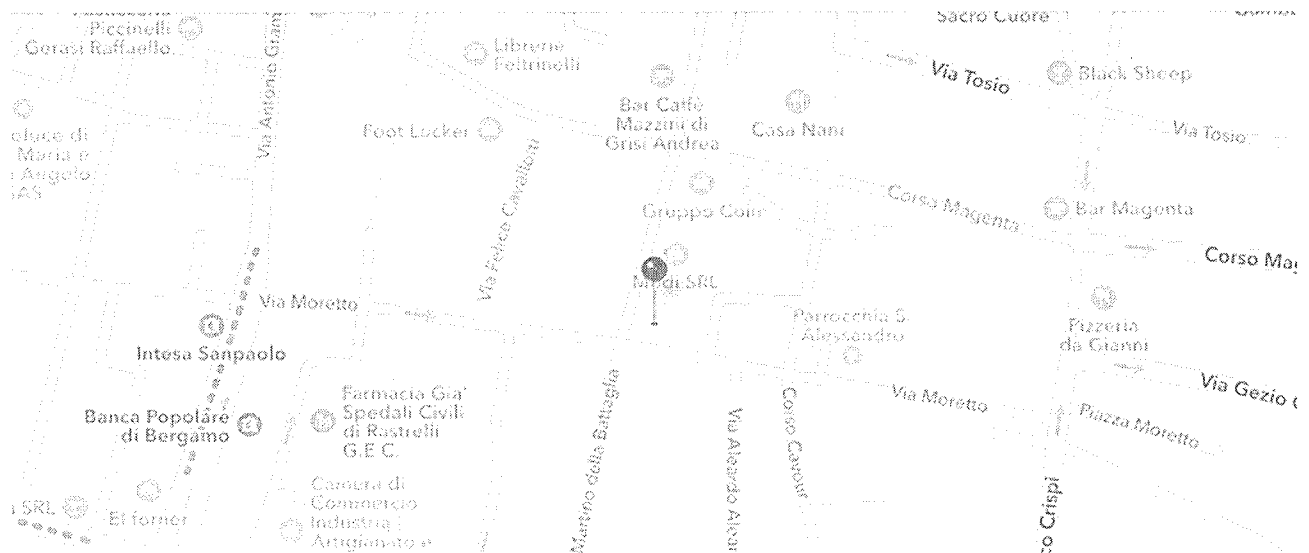


COME RAGGIUNGERCI

Sede organizzativa e operativa a Pizzighettone (CR) in via Porta Soccorso n. 5



Sede operativa a Brescia in via San Martino della battaglia n. 9



Alla sede operativa di Brescia possibile accedere con mezzi pubblici: tramite le linee autobus n. 17, n. 10, n. 2 e tramite metropolitana fermata Piazza Vittoria.



Fondazione Istituto C. Vismara – G. De Petri onlus
Servizi accreditati di Assistenza, Cura e Riabilitazione
Via Vismara, 10 – 26020 S. Bassano (CR)

17

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO ASSISTENZA DI CURE DOMICILIARI

Gentile Signore/a,

è nostro dovere effettuare un'indagine sulla qualità da Lei percepita sui servizi domiciliari erogati dalla nostra Fondazione: la Sua collaborazione, ci è particolarmente preziosa al fine di poter meglio individuare e migliorare la qualità delle prestazioni erogate.

Qualora non possa compilarlo da solo/a, potrà avvalersi dell'aiuto di una persona di Sua fiducia che conosca bene i Suoi bisogni.

Le ricordiamo che i dati verranno raccolti ed analizzati in forma anonima.

Almeno annualmente sono garantiti l'analisi dei dati e la presa in considerazione delle criticità emerse, nonché la restituzione e la pubblicità dei risultati attraverso il sito della Fondazione www.fondazionevismara.it

La ringraziamo sin d'ora per la Sua disponibilità e la collaborazione.

Il Direttore Generale

Marco Milesi



Fondazione Istituto C. Vismara – G. De Petri onlus
Servizi accreditati di Assistenza, Cura e Riabilitazione
Via Vismara, 10 – 26020 S. Bassano (CR)

18

Chi compila il questionario è:

- Il paziente stesso
- Un parente _____

L'utente è:

- Maschio
- Femmina

Di che tipo di servizio ha usufruito l'utente:

- Igiene e mobilizzazione
- Medicazione
- Somministrazione terapia
- Visita specialistica _____
- Fisioterapia
- Colloquio psicologico
- Altro

È la prima volta che si rivolge alla Fondazione Vismara?

- Sì
- No

Come ha conosciuto la Fondazione?

- Me ne ha parlato il medico di famiglia
- Me l'hanno consigliata amici/famigliari
- Conosco gli operatori e ho fiducia in loro
- È vicino a casa
- Altro _____

Le chiediamo la Sua opinione riguardo al servizio che la nostra Fondazione le ha offerto:

È stato facile usufruire della prenotazione telefonica?

- Sì
- No
- Non ho usufruito del servizio

Tempi di attesa



Tempo di attesa per ricevere la prestazione richiesta:

- Eccessivo
- Lungo
- Accettabile

Relazione

Cortesìa e sollecitudine del personale di contatto:

- Pessimo
- Scarso
- Accettabile
- Buono ottimo

Cortesìa e sollecitudine del personale infermieristico/tecnico:

- Pessimo
- Scarso
- Accettabile
- Buono ottimo

Cortesìa e disponibilità del personale medico:

- Pessimo
- Scarso
- Accettabile
- Buono ottimo

Qualità dell'assistenza

Le informazioni ricevute prima della prestazione sono state:

- Precise ed esaurienti
- Scarse e vaghe

Le istruzioni ricevute su terapie e comportamenti raccomandati dopo la prestazione sono state:

- Scarse e vaghe
- Precise ed esaurienti

Il rispetto alla sua privacy durante le cure è assicurato:

- Sì
- No



Fondazione Istituto C. Vismara – G. De Petri onlus
Servizi accreditati di Assistenza, Cura e Riabilitazione
Via Vismara, 10 – 26020 S. Bassano (CR)

20

Consiglierebbe ad altre persone di rivolgersi alla nostra fondazione per i propri problemi di salute:

- Sì
- No
- Non saprei

Nel complesso e sulla base della sua esperienza, esprima il suo livello di soddisfazione per il servizio ricevuto:

- Ottimo
- Buono
- Accettabile
- Scarso
- Pessimo

Ritiene che il suo problema di salute sia stato adeguatamente trattato?

- Sì
- No
- Non saprei

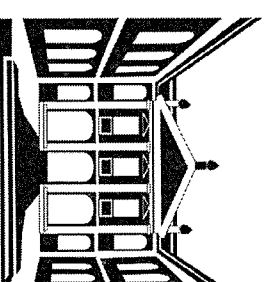
Eventuali note, osservazioni, commenti e suggerimenti per il miglioramento del servizio offerto.

Data di compilazione

Modulo per segnalazioni, reclami, suggerimenti, apprezzamenti

Grazie per la sua collaborazione!

FONDAZIONE ISTITUTO
«CARLO VISMARA - GIOVANNI DE PETRI» ONLUS
SERVIZI ACCREDITATI DI ASSISTENZA, CURA E RIABILITAZIONE
VIA VISMARA, 10 - SAN BASSANO (CR)
TEL. 0374 373165—FAX 0374 381119
E-MAIL: urp@istitutovismara.it
www.istitutovismara.it



Modulo per

- RECLAMI**
- SEGNALAZIONI**
- SUGGERIMENTI**
- APPREZZAMENTI**

Il presente: SEGNALEAZIONE RECLAMO
 APPREZZAMENTO SUGGERIMENTO

Riguarda:

Servizi per Anziani: R.S.A.—Reparto _____
 Nucleo Alzheimer
 Centro Diurno Integrato

Riabilitazione: Reparto S. Francesco
 Prestazioni ambulatoriali accreditate

Disabilità e Psichiatria: R.S.D.—Reparto _____
 Comunità Santa Lucia
 Centro Diurno Psichiatrico—Il Melograno

Servizi Territoriali: Servizi domiciliari (SAD, ADI, pasti).
 Servizi Diagnostici (radiologia, prelievi)
 Ambulatori specialistici
 Servizi riabilitativi non accreditati

Servizi amministrativi e generali:
 Direzione Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
 Portineria/centralino Segreteria o altri uff. Amministrativi
 Cucina Lavanderia Trasporto
 Manutenzione Parcheggio _____

Al fine di raccogliere ulteriori precisazioni e fornirle adeguata risposta entro 15 giorni dal ricevimento della sua segnalazione, come previsto dal regolamento, la invitiamo ad inserire negli appositi spazi i suoi dati personali.

Non verranno prese in considerazione segnalazioni anonime.

Dati della persona che effettua la segnalazione/reclamo

Cognome e nome _____

Indirizzo completo _____

Telefono/cellulare _____

Posta elettronica _____

Data _____ Firma _____

In relazione al Decreto Legislativo 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, si informa che i dati forniti saranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere alla Fondazione di inviare adeguata risposta alla segnalazione/reclamo presentato.

Il presente modulo, compilato in tutte le sue parti va fatto pervenire all'URP a mezzo posta, consegnandolo a mano, oppure inserendolo nell'apposita cassetta situata nell'atrio della Fondazione.

Descrivere nelle righe sottostanti il fatto/la situazione che si desidera porre all'attenzione (cosa è accaduto, quando e dove si è verificato, chi era presente, ed ogni altra informazione utile a descrivere la situazione oggetto di segnalazione).
