ISTITUTO GERIATRICO
CARLO LOUISA GRASSI
ONLUS
VIADANA (MANTOVA)

CARTA DEI SERVIZI C-DOM

Prestazioni socio sanitarie a domicilio

Dichiarazione d'impegno

Con questa Carta dei servizi, l' **ISTITUTO GERIATRICO CARLO LOUISA GRASSI ONLUS – VIADANA (MN)** con i servizi gestiti e qui descritti, si impegna:

- ad adottare gli standard di quantità e qualità definiti nella Carta dei servizi;
- a informare degli standard adottati, oltre che l'Amministrazione Pubblica, anche gli ospiti;
- a verificare annualmente il rispetto degli standard e il grado di soddisfazione degli utenti.

La Carta dei servizi è un documento dinamico, che subirà miglioramenti e integrazioni in base all'esito dei momenti di verifica e in funzione dell'evoluzione dei diversi servizi.

Principi fondamentali

Come principi generali per la Carta dei servizi, la Fondazione fa riferimento a quelli indicati nella Direttiva Ciampi del 27 gennaio 1994:

- **uguaglianza**: i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini-clienti, fondato a sua volta sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche;

- **imparzialità e trasparenza**: la Fondazione svolge la propria attività secondo criteri di trasparenza, obiettività, giustizia e imparzialità. La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso il quale ci impegniamo, con l'Amministrazione Pubblica e con i cittadini/clienti, dichiarare il nostro mandato e le modalità con le quali monitoriamo e valutiamo, con il concorso dei nostri interlocutori, i nostri interventi e il livello di gradimento degli stessi;

- **continuità**: La Fondazione garantisce, attraverso le proprie strutture, la regolarità e la continuità dei servizi offerti, adottando le necessarie misure per evitare i disagi derivanti dall'interruzione o dal mal funzionamento dei servizi stessi;

- **diritto di scelta** La Fondazione prevede che l'accesso sia il più possibile semplificato, privo di appesantimenti burocratici

- **partecipazione**: i cittadini che usufruiscono del nostro servizio hanno potere consultivo e decisionale sul proprio intervento, nel rispetto della nostra filosofia del servizio che considera l'orientamento al cliente non solo un dovere etico ma anche un prerequisito dell'intervento in un'ottica di continua attenzione ai bisogni e di produzione congiunta dei percorsi;

- **efficienza ed efficacia**: La Fondazione fornisce i propri servizi prestando la massima attenzione all'efficienza della propria azione e alla sua efficacia, nell'attuazione dei progetti.

Chi siamo

L'ISTITUTO GERIATRICO CARLO LOUISA GRASSI ONLUS DI VIADANA, con sede legale e operativa nel Comune di Viadana, in Via Ospedale Vecchio, 16/18, eroga servizi Socio-Sanitari rivolti alla popolazione anziana.

E' un Ente con personalità giuridica di diritto privato, non persegue alcuna finalità di lucro e fornisce assistenza domiciliare integrata a persone anziane ed in genere a soggetti disabili e "fragili" che necessitano di cure sul territorio con l'obiettivo di ritardare ed evitare al cittadino eventuali ricoveri ospedalieri o in istituto per poter rimanere al proprio domicilio.

COME RAGGIUNGERCI

ISTITUTO GERIATRICO
CARLO LOUISA GRASSI ONLUS
Via Ospedale Vecchio, 18
46019 Viadana (MN)
Uffici: Tel. 0375.781006 Fax 0375.780890
Reparto: Tel. 0375.781498 Fax 0375.781498

e-mail: info@rsaviadana.it sito internet: **www.rsaviadana.it**
P. IVA: 01371940204 Cod. Fisc. 83000730206

La struttura è ubicata al centro del contesto cittadino, in prossimità dei giardini comunali e del centro civico. Il Comune di Viadana dista circa 40 km. dalla città di Mantova, 45 km. dalla città di Cremona e 25 km. dalla città di Parma.

Autobus di linea: da Mantova, da Parma, da Reggio Emilia. Da Cremona sino al Comune di Casalmaggiore (CR).

Treno: a Casalmaggiore è presente la stazione ferroviaria che collega le città di cui sopra. Da Casalmaggiore, la città di Viadana è raggiungibile tramite autobus di linea.

Organizzazione del servizio domiciliare

RESPONSABILI SANITARI	**Dr. Terzi Corrado** Tel: n° 0375.781006

RESPONSABILE AMMINISTRATIVO – CONTABILI	**Rag. Raffaele Milani** Tel. n°: 0375.781006 (Ufficio) Cell. 348.6757392 (cellulare)

RESPONSABILE SEDE OPERATIVA	**Nome: Sig.ra Emanuele Ghidorzi** Reperibile al n° di tel: 0375.781498 e al Cell. 348.8800860 Reperibile al n° di fax: 0375. 782209 – 780890 (dalle ore 06.00 alle ore 18.00 dal Lunedi alla Domenica)

FIGURE PROFESSIONALI DI COORDINAMENTO	Inf. Prof.le: Emanuela Ghidorzi Tel. 0375.781498

Cosa facciamo

Per statuto l'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ONLUS fornisce:
Assistenza e cure domiciliari integrate a persone anziane ed in genere a soggetti disabili e "fragili" che necessitano di assistenza per rimanere al proprio domicilio

Il Servizio di Cure Domiciliari (C-Dom)

Il territorio sul quale viene erogato il servizio domiciliare, senza alcuna tariffa a carico dell'utente, riguarda nello specifico i comuni appartenenti al Distretto Casalasco – Viadanese - Oglio-Po, e viene erogato a mezzo di voucher socio sanitario che prevede l'erogazione di prestazioni sanitarie al fine di ritardare ed evitare al cittadino ricoveri ospedalieri o in istituti di cura. A titolo esemplificativo, a seconda di quali bisogni vengono rilevati dagli operatori del servizio sanitario incaricati, viene erogato:

- addestramento all'uso di protesi ed ortesi, educazione all'utilizzo di ausili e presidi di prevenzione
- aiuto nella deambulazione
- aiuto nell'igiene, effettuazione di bagno completo, igiene parziale
- consulti di medici specialisti (*fisiatra, geriatra, psicologo*)
- bendaggi, cateterismi, clisteri, gestione catetere, pompa infusione
- medicazioni ferite e lesioni
- prelievi per esami, raccolta materiale biologico
- rieducazione motoria e / o respiratoria
- terapia infusionale ecc
- sorveglianza del piede nell'anziano

Chi Assistiamo

Il cittadino in condizioni di "fragilità" socio sanitaria:

- che risiede nell'ambito del Comune di Viadana e dei Comuni facenti parte del Distretto Casalasco – Viadanese - Oglio-Po

Verificando inoltre che:

- il malato desideri essere assistito a casa;
- i familiari assicurino la loro disponibilità a collaborare con gli operatori dell'assistenza;
- ci sia almeno un parente o una persona di riferimento con cui parlare per problemi o decisione da prendere;
- il medico di medicina generale chieda l'assistenza emettendo l'impegnativa richiesta.

La Comunicazione con l'Utente e la Famiglia

Riteniamo importante per una buona riuscita dell'assistenza stabilire con il malato una comunicazione onesta e sincera, rispettando il suo diritto di sapere o di non sapere, tenendo conto della mentalità e delle preoccupazioni dei familiari. La nostra comunicazione con il malato non é fatta solo di parole, ma anche di attenzione, di rispetto.

Come si Accede al Nostro Servizio

Occorre munirsi di una prescrizione medica per assistenza sanitaria a domicilio e rivolgersi alla sede A.S.S.T. Ufficio Assistenza Domiciliare, presso la sede di Viadana. Il personale addetto provvederà quindi a effettuare una valutazione dei bisogni e a emettere il "voucher socio sanitario" a favore dell'utente, utilizzabile presso gli Enti accreditati sul territorio.

Tempi d'Attesa

Non abbiamo liste d'attesa, quindi gli appuntamenti vengono fissati entro 24 ore dalla richiesta, se viene giudicata urgente anche il giorno stesso.

- L'operatore della Fondazione provvede a contattare l'utente o il famigliare non appena giunge la richiesta di prestazioni domiciliare al fine di fissare un primo accesso conoscitivo e se necessario anche operativo.

A tal fine è utile che venga messa a disposizione da parte dell'utente la documentazione sanitaria del malato o lettera di dimissione ospedaliera.

La presa in carico, ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è garantita:

- entro 72 ore fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in caso di dimissioni protette
- anche successive alle 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'inviante.

Colloquio Iniziale

L'operatore della Fondazione instaura un colloquio a domicilio con utente e famiglia nel quale

- viene valutata la documentazione clinica
- si chiedono le informazioni necessarie ad organizzare l'assistenza a casa;
- si spiega come funziona il Servizio;
- si offre la possibilità di rivolgere domande e richiedere spiegazioni.
- si decide insieme la data della prima visita in funzione di una valutazione

Al termine del colloquio il parente riceve:

- La carta dei servizi dell'Ente e il materiale informativo
- Una copia della cartella Multidimensionale dell'utente, che verrà aggiornata a ogni visita e sulla quale anche il medico di base potrà registrare le proprie prescrizioni dirette al servizio;

Alla carta dei servizi sono allegate la scheda di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e la scheda per esprimere apprezzamenti o lamentele per eventuali disservizi.

Scopo della visita di primo accesso è quello di:

- valutare i bisogni del malato e conoscere i familiari
- controllare o impostare le terapie necessarie
- concordare con il malato e i familiari un piano di assistenza e visite a casa
- prendere contatti con il medico di base per i necessari accordi.

L'Assistenza a Casa dell'Utente

Il calendario concordato di visite e interventi al domicilio degli operatori dell'assistenza viene aggiornato ogni settimana in funzione delle necessità del malato e dell'andamento delle patologie L'infermiere funge anche da collegamento fra la famiglia e gli altri operatori dell'assistenza, perché l'adattamento delle terapie e degli interventi sia più immediato e continuo, anche al fine di raggiungere gli obiettivi stabiliti nel piano di cura. L'operatore sanitario, oltre a svolgere le mansioni e le prestazioni tecniche specifiche relative alla sua professionalità, si adopera per dare alla famiglia i suggerimenti che consentano la miglior cura dell'utente. Tra gli obiettivi della presa in carico assistenziale, verrà dato rilievo alla valorizzazione e al sostegno del ruolo della famiglia, garantendo l'attività educazionale di formazione e addestramento, necessaria ai familiari/caregiver per la gestione della persona assistita a domicilio, mediante anche la partecipazione degli stessi nella definizone del Piano Assistenziale Individuale e nel processo di cura.

Il Coordinamento dell'Assistenza

L'equipe composta da infermiere, medico, terapista della riabilitazione, ognuno per il proprio settore, si coordina e mantiene i contatti telefonici con l'utente, i suoi familiari e gli operatori domiciliari, e può essere consultato per qualunque loro necessità:

- tiene aggiornate le cartelle degli utenti,
- Provvede alla tenuta della banca dati,
- si occupa di dare informazioni inerenti ai servizi residenziali offerti nei casi la famiglia necessiti di ricoveri "di sollievo"

Il Medico di Medicina Generale

L'assistenza domiciliare viene attivata, in tutti i casi, dal medico di Medicina Generale dell'utente, la richiesta deve essere redatta sul ricettario unico regionale del medico stesso, anche qualora il parente venga inviato al Servizio da altri (medici ospedalieri, conoscenti). Il medico viene sempre avvertito dell'avvenuto passaggio in cura tramite lettera o comunicazione telefonica, e del Servizio alla quale viene allegata una scheda con richiesta di informazioni cliniche. Il Servizio é sempre disponibile a concordare con il medico di famiglia il piano terapeutico ed eventuali sue modifiche.

Attrezzature e Materiale Sanitario

Sono fornite direttamente dalle Fondazioni, senza alcun costo per l'utente, tutte le attrezzature, i dispositivi medici, il materiale monouso e apparecchiature elettromedicali necessarie per l'erogazione delle cure domiciliari. A titolo esemplificativo trattasi di:
- aghi, bende, bisturi, cateteri vescicali, garze sterili, premedicate, cerotti, rete tubolare, disinfettante, pomate fibrinolitiche, antisettiche e idratanti, siringhe, soluzione fisiologica, sonde rettali, telini sterili, forbici, klemmer, pinza, sfigmomanometro e fonendoscopio, reflettometro a strisce, aste portaflebo, guanti monouso, mascherina, occhiali protettivi, camici monouso, medicazioni avanzate.

Gli orari del servizio

L'Istituto Geriatrico garantisce l'attività amministrativa per almeno 5 giorni settimanali, dal lunedì al venerdì, garantendo dalle 09-00 alle 18.00 l'accessibilità in presenza o telefonica al n. tel. 0375 781498 e/o al cell. 348.8800860.
Il personale direttamente operativo nella C-DOM viene garantito per 7 giorni settimanali in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti, ed osserva i seguenti orari di servizio

ORARI DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO SOCIO-SANITARIO	
Giorni	**Orari**
Dal lunedì al Venerdì	8.00 - 17.00
Sabato e Domenica	8.00 – 12.00

Esiste la possibilità di accoglimento dei messaggi degli assistiti tramite la segreteria telefonica al n. telefonico 348.8800860 in funzione negli orari di chiusura.

Ufficio segreteria : Via Ospedale Vecchio, 18 – 46019 Viadana (MN)
Tel. 0375.781006 Fax 0375.780890
e-mail: info@rsaviadana.it
sito internet: www.rsaviadana.it

Emergenze e continuità assistenziale

La continuità assistenziale viene garantita sia dall'assegnazione dello stesso operatore al paziente (salvo assenze per malattia ecc) e dalla pronta disponibilità degli operatori I.P. dalle 8.00 alle 17.00.

Ricoveri

Durante il periodo di assistenza che noi affrontiamo con l'utente e i suoi familiari possono verificarsi delle situazioni che richiedono di interrompere l'assistenza a casa e provvedere al ricovero del malato. Questo succede quando:

- il malato esprime il desiderio di farsi ricoverare;
- le condizioni della malattia non permettono una gestione adeguata a domicilio;
- i familiari necessitano di sollievo perché provati emotivamente e fisicamente da una assistenza molto onerosa;
- i medici ritengono necessario fare ulteriori indagini o interventi chirurgici contro il dolore o altri sintomi.

Gli impegni verso gli utenti

l'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ONLUS garantisce a tutti i cittadini che vengono curati a casa:

- completezza nell'informazione sul Servizio attraverso la consegna e l'illustrazione dei contenuti del presente libretto al momento dell'ingresso nell'assistenza;
- riservatezza e rispetto della persona del malato, della sua casa e del suo modo di vivere, durante le visite e nella gestione della documentazione sanitaria e di tutte le informazioni che lo riguardano;
- impegno per rendere efficiente, efficace, personalizzato e condiviso il piano assistenziale.

Gli standard di qualità e gli strumenti di verifica

- colloquio preliminare a domicilio;
- prima visita in tempi brevi (max 24 ore) dalla richiesta di intervento;
- collaborazione con il medico di Medicina Generale in fase iniziale e durante l'assistenza;
- valutazione dell'efficacia dell'intervento nel controllo dei problemi fisici, psicologici e relazionali del malato durante tutta l'assistenza;
- valutazione di efficacia dell'intervento di supporto ai familiari.

Uso di strumenti di verifica e revisione della qualità

- scheda di valutazione socio-sanitaria domiciliare;
- scale di valutazione (Barthel, Norton, Mini Mental State, Tinetti)
- questionario di soddisfazione dell'utente

L'elaborazione e l'analisi periodica semestrale/annuale delle informazioni raccolte su tutti i pazienti o su campione casuale, permetteranno di valutare il grado di adeguatezza del Servizio agli standard prefissati.

Gli operatori e i relativi recapiti a cui rivolgersi per informazioni inerenti il servizio di cure domiciliari sono riportati al paragrafo "Organizzazione del Servizio domiciliare"

Tutela e partecipazione dei fruitori dei servizi: gestione dei reclami

l'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ONLUS garantisce la funzione di tutela dei cittadini clienti dei propri servizi attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, comportamento o modalità d' intervento che abbiano negato o limitato l'accesso al servizio offerto e dichiarato nella presente Carta dei servizi.
A tal fine l'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ONLUS ha previsto la distribuzione (allegata alla presente Carta dei servizi) di un modulo standard per la formulazione del reclamo.
L'interlocuzione diretta è, secondo noi, uno dei canali migliori per la gestione di queste criticità che, per noi, non sono solamente un modo per gestire eventuali conflitti, bensì costituiscono parte integrante del miglioramento continuo dei nostri interventi e delle nostre strutture.
È possibile recapitare i reclami presso gli uffici amministrativi dell'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ONLUS.
Una volta presentato il reclamo, la direzione si riserva di analizzare lo stesso per individuarne le cause nel corso dei 10 giorni successivi, impegnandosi, comunque, a formulare una prima risposta all'indirizzo che ci verrà fornito nel reclamo.
Successivamente all'analisi del reclamo verranno attivate, se ritenute necessarie, le misure atte a modificare le criticità rilevate. In ogni caso, gli interventi andranno a integrare il piano di miglioramento previsto. Ci impegniamo a dare comunicazione formale all'utente segnalatore del disservizio sia delle azioni che degli esiti.
Annualmente verranno redatte statistiche dei reclami evidenziando le aree interessate, i processi coinvolti, le azioni intraprese, le modalità di monitoraggio di efficacia previste e gli esiti di ogni intervento.

TEMPISTICA E MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

La Direzione dell'Istituto Geriatrico, su richiesta scritta dell'interessato, rilascia copia della documentazione socio sanitaria, entro 30 giorni dalla richiesta stessa, senza alcun onere a carico dell'utente.

La richiesta può essere consegnata direttamente presso gli uffici, o trasmessa in via telematica o tramite servizio postale.

ISTITUTO GERIATRICO
CARLO LOUISA GRASSI
ONLUS
VIADANA (MANTOVA)

MODULO RECLAMI
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

DATA_____

NOME _____ COGNOME_____

RAPPORTO CON L'ORGANIZZAZIONE

- ❑ UTENTE
- ❑ FAMIGLIARE
- ❑ VOLONTARIO
- ❑ ALTRO _____

RECLAMO

OGGETTO_____

DESCRIZIONE

Firma

_____

CLASSIFICAZIONE RECLAMO (A CURA DELLA FONDAZIONE)

- ❑ RECLAMO CHE A SEGUITO DI VERIFICA SI DIMOSTRA PRIVO DI RISCONTRO
- ❑ RECLAMO CHE EVIDENZIA UN PRODOTTO/SERVIZIO NON CONFORME
- ❑ RECLAMO CHE EVIDENZIA UN PROBLEMA

OSSERVAZIONI