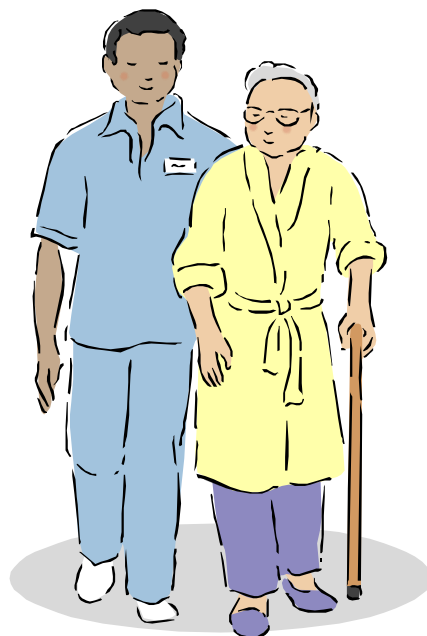




**SINCERT**

# **ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA A.D.I.**



*Revisione di Aprile 2016*

VIA MAZZINI 31 – 26010 ROBECCO D'OGGIO (CR)  
P.IVA N.01097920191 – C.F.93029860199  
TEL. 0372920911 – FAX 0372920017  
[direzione@fondazionerobecco.it](mailto:direzione@fondazionerobecco.it)



# CARTA DEI SERVIZI

## INDICE

### **DATI IDENTIFICATIVI DELL' ENTE GESTORE:**

- Denominazione
- Sede legale ed amministrativa
- Data di istituzione
- Caratteristiche

### **IL SERVIZIO A.D.I.:**

- DEFINIZIONE
- CARATTERISTICHE
  - Le figure professionali sul territorio
  - Le prestazioni erogate
  - Destinatari
  - Richiesta attivazione del servizio
  - Funzionamento del servizio e dimissione
  - Tempi di attivazione e presa in carico
  - La continuità assistenziale
  - La documentazione
  - Questionario di gradimento
  - Tutela
  - Diritti e doveri
  - Organizzazione interna del servizio
  - Pronta disponibilità telefonica
  - Ubicazione
- COME RAGGIUNGERCI

VIA MAZZINI 31 – 26010 ROBECCO D'OGGIO (CR)  
P.IVA N.01097920191 – C.F.93029860199  
TEL. 0372920911 – FAX 0372920017  
direzione@fondazionerobecco.it



## LA FONDAZIONE CASA DI RIPOSO DI ROBECCO D'OGGIO ONLUS

La Fondazione Casa di Riposo di Robecco d'Oglio Onlus, ha come finalità l'assistenza ai cittadini bisognosi e come obiettivo offrire servizi socio-sanitari e assistenziali in regime di residenzialità (RSA), semiresidenzialità (CDI) e territorialità (ADI, SAD, Pasti Esterni, Fisioterapia a utenti esterni).

La Fondazione Casa di Riposo di Robecco d'Oglio Onlus si identifica principalmente, in base alla normativa, come Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) che costituisce una soluzione di cura e assistenza dell'anziano non autosufficiente quando le condizioni di salute o la rete dei servizi presenti sul territorio non permettono la sua permanenza presso l'abitazione di residenza. Il ricovero in RSA risulta determinante in presenza di plurime patologie funzionali e cronico degenerative che necessitano, contemporaneamente, di un intervento clinico sanitario e di un intervento assistenziale continuativo.

### DATI IDENTIFICATIVI DELL'ENTE GESTORE

- **Denominazione dell'Ente Gestore:**  
FONDAZIONE "Casa di Riposo di Robecco d'Oglio Onlus"
- **Sede legale ed amministrativa:**  
26010 Robecco d'Oglio (Cr), via Mazzini, 31
- **Data di istituzione:**  
1° marzo 2004, così come stabilito dalla Regione con DGR n° 16270 del 06 febbraio 2004, pubblicata sul BURL n° 9 serie ordinaria del 23/02/2004.
- **Caratteristiche:**  
soggetto di diritto privato senza scopo di lucro (iscrizione al n° 1874 del registro regionale delle persone giuridiche), nato a seguito della trasformazione dell'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (Ipab) "Casa di Riposo di Robecco d'Oglio", avvenuta ai sensi dell'art. 3 della legge regionale 13 febbraio 2003 n° 01.

VIA MAZZINI 31 – 26010 ROBECCO D'OGGIO (CR)  
P.IVA N.01097920191 – C.F.93029860199  
TEL. 0372920911 – FAX 0372920017  
direzione@fondazionerobecco.it



## **IL SERVIZIO A.D.I.**

### **DEFINIZIONE**

Il servizio offre prestazioni di assistenza generica ed infermieristica, di riabilitazione e di supporto psicologico. E' attivato dall' UO CURE SOCIO-SANITARIE DISTRETTUALI (EX CEAD) dell'Asl di Cremona su richiesta dei Medici di Medicina Generale. L'utente ha facoltà di scegliere l'Ente erogatore accreditato dalla Regione Lombardia.

**Il servizio è completamente gratuito per le famiglie.**

La Fondazione mette a disposizione un'équipe socio-sanitaria ed assistenziale qualificata, trasferendo sull'utente al domicilio le competenze proprie della struttura residenziale e semiresidenziale.

### **LE FIGURE PROFESSIONALI CHE OPERANO SUL TERRITORIO**

- **medico** della RSA, specializzato in medicina interna
- **infermiere professionale** per medicazioni, prelievi, cambio cateteri, gestione stomie, gestione alvo, gestione sonde, monitoraggio parametri vitali, gestione della pompa infusionale ...
- **terapista della riabilitazione** responsabile della rieducazione neuromotoria, dell'attività fisica di mantenimento
- **psicologo** preposto al sostegno psicologico e alla valutazione delle necessità del caregiver
- **fisiatra**: consulenza al bisogno
- **operatore socio sanitario e ausiliario socio assistenziale**: per igiene personale e mobilizzazione della persona
- **educatore**: supporto al bisogno



## **LE PRESTAZIONI EROGATE**

Sulla base dei livelli di gravità determinati dalla valutazione del bisogno è possibile identificare i relativi **profili di assistenza**.

I livelli di assistenza vengono stabiliti tenendo conto dei seguenti parametri:

- la natura del bisogno valutato all'interno dell'area sociosanitaria, funzionale, cognitiva, affettiva, sociale/ambientale.
- la complessità dell'intervento, caratterizzata dalle risorse professionali impiegate
- l'intensità assistenziale : frequenza degli interventi
- la durata

I **profili prestazionali** si distinguono in :

- prestazionale continuaivo
- prestazionale prelievi

Tali profili intendono dare una risposta prestazionale, professionalmente qualificata, ad un bisogno di tipo sociosanitario che può essere continuativa od occasionale, ad intensità assistenziale nulla o bassa, con un piano di assistenza individuale semplificato

I **profili assistenziali** si distinguono in base alla diversa intensità assistenziale.

**L'Assistenza Domiciliare Integrata – ADI-**, riguarda specifiche prestazioni ed attività, sia di natura sociosanitaria che sociale a rilievo sanitario, rese in modo integrato al domicilio della persona con bisogni complessi e comprendono:

- **attività infermieristiche**
- **di aiuto infermieristico**
- **attività riabilitative**
- **attività di natura sociale ( cura della persona)**
- **attività di natura psicologica**

Le attività saranno assicurate sulla base della "**prescrizione medica**" e del Piano Assistenziale Individuale (**P.A.I.**)

Nel caso di richiesta da parte di un medico prescrittore unicamente di **prestazioni riabilitative**, si procede alla valutazione ai fini della rilevazione



**SINCERT**

dei bisogni complessivi, propedeutica alla redazione del **Piano Riabilitativo Individuale (PRI)**.

Possono accedere a tali prestazioni solo persone che non possono accedere ai servizi ambulatoriali a causa della situazione clinica e funzionale.

Il cittadino, a seguito della valutazione multidimensionale del bisogno, avrà assegnato un **titolo** corrispondente al profilo assistenziale/ prestazionale ed avrà a disposizione un elenco di soggetti accreditati per l'ADI nell'ambito dei quali opererà la propria scelta.

Il soggetto erogatore scelto, prende in carico la persona e procede alla stesura del PAI e alla definizione degli obiettivi di assistenza.

Le attività previste nel PAI devono essere riportate nel diario delle prestazioni.

## **DESTINATARI**

Il servizio è rivolto a soggetti in condizioni di fragilità individuale e familiare, ossia a persone che per motivi vari si trovano nelle condizioni di non poter svolgere autonomamente, in modo parziale o totale, le normali attività di vita quotidiana e che sono fisicamente impossibilitate a recarsi presso le strutture e i servizi socio-sanitari territoriali.

L'ADI può essere richiesta indipendentemente da limiti di età e di reddito.

Sono attivabili per utenti:

- che presentino un margine di recupero funzionale dopo un evento indice (post acuzie)**, che ha determinato o meno un ricovero (ospedaliero/riabilitativo);
- in condizioni di cronicità**, nei casi per i quali è ipotizzabile la stabilizzazione e/o il mantenimento delle condizioni cliniche.

## **RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

Per ottenere il Voucher Socio-Sanitario occorre rivolgersi al **Medico di Medicina Generale (MMG)** che prescrive il tipo di cure domiciliari da effettuare. La richiesta va quindi inoltrata al **CEAD** (Assistenza Domiciliare Integrata) Distrettuale. La domanda viene valutata dal CEAD, quindi, se accolta, un operatore dell'ASL di Distretto effettuerà la prima visita domiciliare per stabilire il Progetto Individuale (P.I.). La definizione del P.I., che viene



stilato con il coinvolgimento dei familiari, serve per individuare uno dei quattro profili di assistenza previsti, a cui segue l'assegnazione del Voucher.

### **FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO E DIMISSIONE**

Il servizio funziona per 7 giorni/settimana, dalle ore 8.00 alle ore 18.00. L'intervento di assistenza domiciliare si chiude al raggiungimento degli obiettivi definiti nel PAI o a seguito di aggravamento delle condizioni di salute del paziente, che possono diventare incompatibili con la permanenza al domicilio.

### **TEMPI DI ATTIVAZIONE, PRESA IN CARICO DELL'UTENTE E MODALITA' DI INTERVENTO**

Alla ricezione della richiesta di attivazione di voucher da parte del CEAD, la Fondazione provvede, entro 48/72 ore, a contattare l'utente e/o il familiare di riferimento per stabilire tempi e modalità di intervento per l'erogazione delle prestazioni definite nel Progetto Individuale e formulate in seguito dagli operatori ADI dell'Ente Erogatore nel Piano di Assistenza Individualizzato.

### **LA CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

Nel caso di utenti particolarmente gravi e compromessi, al termine del periodo di assistenza domiciliare, la famiglia verrà sostenuta nella scelta di forme di assistenza integrativa alternative, fino a giungere al ricovero definitivo in struttura. La Fondazione è in grado offrire, ai propri utenti che si trovino in queste situazioni, un'ampia gamma di servizi allo scopo di garantire un'adeguata continuità assistenziale, quali:

- Residenza sanitaria assistenziale, ricoveri in nucleo Alzheimer
- Centro diurno integrato

### **LA DOCUMENTAZIONE DI PERTINENZA DELL'ADI**

Fascicolo socio assistenziale e sanitario contenente le informazioni sulla persona assistita, completo di consenso informato dell'utente/tutore/amministratore di sostegno, valutazione del bisogno e scale di valutazione, il PAI, il diario socio sanitario ed eventuale documentazione/modulistica riferita agli aspetti assistenziali.

Diario socio sanitario presso il domicilio della persona assistita per la registrazione delle prestazioni erogate, controfirmate dall'operatore e dall'utente/tutore/amministratore di sostegno

Piano assistenziale individuale, disponibile presso il domicilio con l'indicazione dei bisogni e degli interventi



Consenso informato alle prestazioni domiciliari;  
Eventuali scale di valutazione multidimensionale;  
Informativa D.Lgs 196/2003 e relativi consensi.

**Questionari di gradimento del servizio.** La Fondazione garantisce la verifica degli obiettivi e della qualità, almeno annualmente, attraverso la rilevazione della customer satisfaction che consente di rilevare la soddisfazione degli Utenti e loro caregiver. La rilevazione della customer avviene attraverso la distribuzione di questionari, consegnati all'utente e al suo familiare all'inizio della prestazione e ritirati dagli operatori al termine oppure spediti alla Fondazione dagli stessi utenti. Annualmente i questionari vengono elaborati ed analizzati. Il documento di sintesi ed analisi della rilevazione della qualità percepita viene depositato presso l'Ufficio Segreteria/URP per la consultazione.

**Tutela.** La Fondazione garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente, il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami verbali o scritti direttamente all'URP.

I suggerimenti vengono raccolti e valutati dall'equipe che eroga il servizio al fine di migliorare il servizio e/o renderlo più efficiente ed efficace.

**I reclami** in forma scritta possono essere presentati attraverso la compilazione di un apposito modulo che si trova allegato alla presente carta dei servizi.

L'utente può poi consegnare lo stesso documento o direttamente all'URP negli orari di apertura, o inviarlo per posta alla Fondazione o agli operatori che accedono al domicilio.

L'Ufficio in genere provvede a dar risposta per iscritto alla segnalazione, in modo tempestivo e comunque non oltre i 30 giorni.

## **DIRITTI E DOVERI**

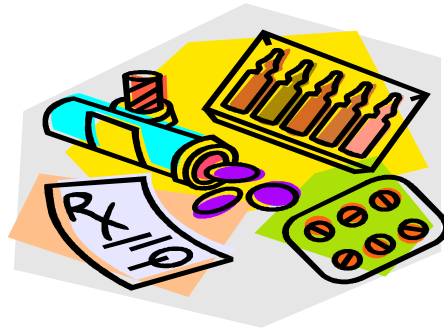
Gli utenti dei servizi domiciliari e i loro familiari hanno diritto a:

- essere seguiti con competenza ed attenzione nel rispetto della privacy, della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose
- avere una prestazione regolare e continua nel rispetto del progetto assistenziale personalizzato
- essere informati preventivamente, nel caso di interruzione momentanea del servizio, per poter adottare misure atte a ridurre al minimo i disagi conseguenti
- essere in grado di poter identificare l'operatore tramite cartellino di riconoscimento rilasciato dall'Azienda





A loro volta gli utenti e i loro familiari hanno il dovere di :  
 comunicare alla segreteria del servizio tempestivamente le varie assenze, sospensioni e/o modifiche di orari già stabiliti



## **ORGANIZZAZIONE INTERNA DEL SERVIZIO**

### ***Le competenze della RSA a disposizione del servizio domiciliare***

***Il servizio ADI si avvale inoltre delle seguenti figure professionali operanti all'interno della RSA:***

***Medico responsabile:*** direttore sanitario con pluriennale esperienza in gestione di servizi socio-sanitari residenziali, semiresidenziali e territoriali.

***Funzioni:***

- Organizzazione del servizio e valutazione e miglioramento della qualità
- Definizione dei protocolli operativi sanitari ed assistenziali utilizzati dagli operatori addetti al servizio, cura dell'aggiornamento periodico;



**SINCERT**

- Valutazione delle modalità di relazione con i mmg e di eventuali problematiche correlate;
- Formazione iniziale e permanente del personale per la parte sanitaria; valutazione di eventuale fabbisogno di apparecchiature ed attrezzature biomedicali; definizione, in accordo con l'asl degli strumenti operativi e gestionali del servizio: fascicolo socio-assistenziale e sanitario, scheda p.a.i., diario assistenziale, ecc.
- verifica della qualità delle prestazioni sanitarie rese dai diversi operatori.

### **Coordinatore**

*funzioni:*

- È un operatore in possesso di specifica competenza nel settore sanitario ed organizzativo;
- È punto di riferimento per gli operatori per gli aspetti operativi e clinico-sanitari.
- Fornisce agli interessati informazioni sulle prestazioni rese e sulle modalità di accesso;

### **URP/segreteria**

*funzioni:*

Gestione delle richieste di attivazione e conservazione della documentazione sanitaria degli assistiti in conformità al D.Lvo 196/03 in materia di privacy.



La sede è accessibile sia direttamente che telefonicamente agli assistiti e loro familiari nei seguenti orari:

**dal lunedì al venerdì: dalle ore 8,00 alle ore 12,30;  
dalle ore 14,00 alle ore 17,30**

Nelle altre fasce orarie è attivo il numero telefonico 0372920911.

	Nome	Tel. Ufficio
Medico Responsabile	Dott.ssa Luisa Guglielmi	03729209245
Case Manager	Dott.ssa Sara Pea	0372920911
Referente URP/segreteria	Carla Pagani	0372920911

### **PRONTA DISPONIBILITA' TELEFONICA**

Per i soggetti seguiti è attivato un servizio di disponibilità telefonica, dalle ore 09,00 alle ore 18,00 - 7 giorni su 7 - ai seguenti numeri telefonici 366.4755096 e 366.4736616.

L' erogazione delle prestazioni programmate al domicilio dell'utente avverranno di norma nelle seguenti fasce orarie:

**dalle ore 08,00 alle ore 12,30**

**dalle ore 14,00 alle ore 18,00**



### **UBICAZIONE**

È ubicato presso la sede della RSA con esposizione di idonea segnaletica con orari di apertura e riferimenti telefonici per l'attivazione del servizio:

Fondazione Casa di Riposo di Robecco d'Oglio  
ONLUS

Via Mazzini,31 26010 Robecco d'Oglio (CR) tel.  
0372920911

fax. 0372920017

### **COME RAGGIUNGERCI**

La Fondazione "Casa di Riposo di Robecco d'Oglio Onlus" è ubicata in Via Mazzini n° 31, a Robecco d'Oglio, con comodo parcheggio annesso, non lontana dal centro del paese e facilmente raggiungibile a piedi dalla fermata dell'autobus di linea sulla direttiva Brescia – Cremona. E' raggiungibile anche attraverso la stazione Ferroviaria di Robecco d'Oglio – Ponteviso (distante circa 1 km). Il **Comune di Robecco d'Oglio** si trova a circa 15 km dalla città di Cremona e a 30 Km da quella di Brescia, lungo la statale Brescia/Cremona. A circa 4 km è presente l'uscita del casello autostradale Ponteviso/Robecco d'Oglio, lungo l'autostrada A21 (Torino/Piacenza/Brescia).

VIA MAZZINI 31 – 26010 ROBECCO D'OGGIO (CR)  
P.IVA N.01097920191 – C.F.93029860199  
TEL. 0372920911 – FAX 0372920017  
direzione@fondazionerobecco.it



<b>Scheda per segnalazione disfunzioni, reclami e suggerimenti</b>	Mod. 8 Gest. Ospiti Vers. 0 Del 8/2008
--	--

Sig/ra \_\_\_\_\_ abitante

a \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

Ospite presso la struttura

Familiare di ospite degente presso la struttura

**Oggetto della segnalazione :**

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**COMPILAZIONE DA PARTE DELL'ENTE**

Ricevuto in data \_\_\_\_\_ direttamente  telefonicamente  verbalmente

Ricevente (nome e cognome) \_\_\_\_\_

Medico  Caposala  Infermiere  Fisioterapista   
Amministrativo  Ausiliari  Altro

Si trasmette la segnalazione a :  
Presidente   
Direttore Amministrativo   
Direttore Sanitario o medici   
CapoSala