



FONDAZIONE  
ANGELO MAJ

# RESIDENZA ANGELO MAJ FONDAZIONE O.N.L.U.S.

## CARTA DEI SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (A.D.I.)

Via Galileo Galilei, 16  
25041 - Darfo B.T. (BS)  
Tel. **0364 533161** – fax 0364 529070  
e-mail: [serviziesterni@fondazioneangelomaj.it](mailto:serviziesterni@fondazioneangelomaj.it)

**Orario apertura uffici**  
dal Lunedì al Venerdì: 9.00 – 17.00

Reperibilità telefonica continua 7 giorni su 7 e 24 h su 24.

### COME RAGGIUNGERCI

Giunti a Boario in prossimità del semaforo delle Terme, seguire l'indicazione ANGOLO, VAL DI SCALVE; dopo circa 200 mt. voltare a sinistra (indicazione Residenza A. MAJ); dopo altri 300 mt. sulla destra si trova l'edificio di colore "rosa salmone". Nelle vicinanze della struttura è messo a disposizione un parcheggio di libero accesso ai visitatori.

La struttura è raggiungibile con mezzi di trasporto privati e pubblici che partono dalla stazione di Boario e/o di Darfo con direzione Angolo Terme.



## PREMESSA

La Residenza Angelo Maj Fondazione O.N.L.U.S. ha come scopo istituzionale la tutela delle persone svantaggiate e adempie alle proprie finalità prevalentemente istituendo e gestendo servizi socio-assistenziali, socio-sanitari e sanitari di natura residenziale, semiresidenziale o esterna (*art. 4 Statuto della Fondazione*).

Nella rete dei servizi socio-sanitari territoriali erogati dalla Fondazione si colloca l'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), per la quale è Ente accreditato presso l'ATS DELLA MONTAGNA dal 2016 ed opera nell'ambito territoriale dell'ASST VALCAMONICA.

Questa Carta dei Servizi contiene tutte le informazioni che riguardano l'organizzazione e il funzionamento dell'ADI erogata dalla Fondazione affinché l'utente possa con facilità individuare quali tipi di servizi e prestazioni vengono erogati e con quali modalità.

## COSA È L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)?

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è un insieme coordinato di prestazioni sanitarie e socio-sanitarie erogate a domicilio a soggetti in condizioni di fragilità e impossibilitati a fruire fuori dal proprio ambiente di vita delle cure di cui necessitano e che si pone come obiettivo il miglioramento dello stato di salute e della qualità di vita dell'assistito. Attraverso interventi assicurati da personale qualificato, favorisce la permanenza nel proprio contesto di vita di persone di qualunque età, affette da patologie croniche o acute trattabili a domicilio, mantenendo e/o sviluppando l'autonomia dell'assistito, anche attraverso l'educazione e l'addestramento dei familiari (caregiver). Garantisce inoltre, in collaborazione con il Medico di Medicina Generale (MMG), la continuità assistenziale tra sistema ospedaliero e territorio, riducendo i ricoveri ospedalieri impropri e ritardando, ove possibile, il ricovero definitivo in strutture residenziali.

## CHI PUO' ACCEDERE AL SERVIZIO?

Il servizio ADI si rivolge a persone fragili, indipendentemente dall'età o dal reddito, che necessitano di cure domiciliari:

- in condizioni di non autosufficienza (parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo)
- in condizioni di non deambulabilità e non trasportabilità con i comuni mezzi presso i servizi ambulatoriali territoriali
- supportate dalla presenza di una rete familiare e/o informale
- in un ambiente di vita che consente di gestire l'assistenza necessaria, anche adeguando gli spazi e rimuovendo eventuali ostacoli o barriere.

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

## IL SERVIZIO ADI



Il servizio viene attivato tramite:

- Richiesta del Medico di Medicina Generale o del Pediatra di Libera scelta
- Richiesta del Medico Ospedaliero al momento della dimissione
- Prescrizione di un Medico Specialista

La richiesta di attivazione viene inviata all'ASST Valcamonica che, dopo la valutazione multidimensionale, qualora vi siano i requisiti, assegna il profilo assistenziale all'utente ed emette il Voucher Socio Sanitario a suo favore (VSS).

La persona interessata o i suoi famigliari scelgono l'ente che eseguirà le prestazioni tra quelli accreditati, tra cui risulta la Residenza Angelo Maj Fondazione Onlus di Darfo B.T..

A seguito di comunicazione di attivazione da parte dell'ASST, il servizio ADI viene attivato secondo le seguenti modalità e tempi massimi:

- la presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del P.A.I.) è garantita entro 72 ore, salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera (in questi casi, la presa in carico avviene entro 24 ore)
- le prestazioni di riabilitazione possono essere attivate anche successivamente alle 72 ore.

Con la presa in carico dell'assistito, il Coordinatore dell'Ufficio Territoriale dei Servizi Esterni della Fondazione Angelo Maj coinvolge le figure professionali necessarie che procedono alla definizione del Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.), in coerenza con i bisogni emersi dalla valutazione multidimensionale. Nel P.A.I., condiviso e controfirmato dall'assistito o dal familiare/caregiver, sono indicati tutti gli interventi previsti e gli obiettivi dell'assistenza.

Durante il periodo di erogazione delle prestazioni, il personale della Fondazione è tenuto alla compilazione e all'aggiornamento del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FA.S.A.S.), che viene consegnato al primo accesso e che stazionerà per tutta la durata del Voucher al domicilio dell'assistito e dovrà essere conservato con cura per consentirne la consultazione da parte di tutti gli operatori coinvolti e del Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta e la verifica da parte degli operatori del Servizio Vigilanza dell'ATS. Le prestazioni erogate vengono registrate sul diario domiciliare e su apposita modulistica che dovrà essere datata e controfirmata ad ogni accesso sia dall'operatore che dall'assistito o dal caregiver.

**Al fine di tutelare la professionalità del personale della Fondazione, è richiesta collaborazione da parte dell'assistito e/o del caregiver, considerati parte attiva nel piano di assistenza, nel facilitare il rispetto degli orari e dei tempi stabiliti e ad avvisare tempestivamente l'operatore di riferimento per ogni eventualità che possa ostacolare l'erogazione del servizio. (Gli interventi non eseguiti per assenza dell'assistito dal domicilio e relativa non tempestiva o mancata comunicazione verranno registrati sul diario domiciliare e rendicontati come effettuati).**

Se dovessero intervenire delle variazioni nelle condizioni della persona assistita si procede ad una rivalutazione, a cura dell'Unità di Valutazione Multidimensionale dell'ASST, che può portare al rinnovo del medesimo profilo o all'attribuzione di uno nuovo.

La dimissione dal "ricovero domiciliare" avviene:

- al completamento del programma assistenziale
- in caso di cambio di residenza del paziente al di fuori del territorio di riferimento
- in caso di ricovero o sospensioni del P.A.I. uguali o superiori ai 15 giorni
- per trasferimento ad altro servizio/struttura
- decesso dell'utente

## **DA CHI VIENE EROGATO IL SERVIZIO?**



Per l'erogazione delle specifiche prestazioni sia di natura sanitaria che socio-assistenziale, la Fondazione Angelo Maj si avvale dell'esperienza di professionisti qualificati:

- Medico specialista per consulenze
- Infermiere per medicazioni, prelievi, cambio catetere, stomie, gestione alvo, gestione sonde, monitoraggio parametri vitali, educazione sanitarie e terapeutica, secondo i protocolli adottati dalla Fondazione.
- Terapista della riabilitazione sulla base del Piano Riabilitativo Individuale redatto dal fisiatra, assicura prestazioni di tipo riabilitativo e di mantenimento, supportando altresì i pazienti ed i loro familiari nell'apprendimento dell'utilizzo degli ausili assegnati.
- Operatori socio sanitario (O.S.S.) o Ausiliari socio assistenziali (A.S.A.) di sostegno alla famiglia per prestazioni come l'igiene personale dell'assistito. Queste prestazioni sono esclusivamente di supporto a quelle rese dalle altre figure previste dal Voucher.

Ogni operatore della Fondazione Angelo Maj è dotato di tesserino di riconoscimento che ne riporta nome, cognome e qualifica.

## TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO

Per l'erogazione del servizio si renderà necessaria l'acquisizione e il trattamento con mezzi cartacei e/o informatici di dati sensibili relativi alla privacy dell'assistito e/o del caregiver da parte della Fondazione Angelo Maj per adempiere a tutti gli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia. La conoscenza di tali dati è fondamentale e necessaria per la gestione del rapporto instaurato e per lo svolgimento delle prestazioni. Gli operatori della Fondazione sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute delle persone fragili a cui è diretta l'assistenza. La Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale. A tal fine, al momento del primo accesso, viene fornita completa informativa ai sensi degli artt. 12 e 13 Reg. UE 2016/679, circa il trattamento dei dati sensibili e si acquisisce il consenso da parte dell'utente.

## VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Il grado di soddisfazione dell'assistito e/o del caregiver rispetto al servizio fruito viene rilevato attraverso la somministrazione, al termine dell'assistenza, di un questionario finalizzato a individuare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati e lo standard percepito di organizzazione ed efficienza. Periodicamente i questionari vengono analizzati e viene elaborato uno schema sintetico con espressione, in percentuale dei vari gradi soddisfazione/insoddisfazione.

I risultati delle rilevazioni vengono trasmessi, a richiesta, all'ATS della Montagna ed esposti nella bacheca della Fondazione per garantirne la massima diffusione.

Eventuali criticità che emergono dalle singole rilevazioni vengono esaminate per l'individuazione delle modalità per il loro superamento e per l'adozione degli opportuni piani di miglioramento.

## PREVENZIONE E GESTIONE DEI DISSERVIZI



La Fondazione Angelo Maj garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi.

Offerti: le segnalazioni e i reclami possono essere presentati compilando e firmando la Scheda di Segnalazione Reclami/Suggerimenti Servizi di Assistenza Domiciliare” (allegato alla presente) che può essere consegnata:

- a mano presso l'Ufficio dei Servizi Territoriali della Fondazione durante gli orari di apertura
- all'operatore di riferimento che esegue l'assistenza domiciliare
- spedita per posta
- a mezzo mail all'indirizzo [serviziesterni@fondazioneangelomaj.it](mailto:serviziesterni@fondazioneangelomaj.it)

I reclami ottengono risposta entro 15 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso, o a predisporre una apposita procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

La Direzione si attiverà immediatamente e in particolare nel caso di lamentele sarà sua attenzione trovare una risposta consona al bisogno nel più breve tempo possibile e comunque in un periodo di tempo che non superi i 10 giorni. In questo periodo la Direzione avrà cura di assicurare l'utente e/o i suoi familiari/caregiver sulle procedure in corso per rispondere alle lamentele. È garantita la raccolta e la tracciabilità dei disservizi segnalati, mediante conservazione in apposito faldone.

Qualora le soluzioni/azioni di miglioramento adottate siano di interesse collettivo, ne viene data diffusione a tutti gli interessati, mediante comunicazione interna.

## ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

Il FaSAS è un documento sanitario e socio sanitario coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza (Reg. EU 2016/679).

La richiesta della copia del FaSAS deve essere effettuata dagli aventi diritto mediante richiesta scritta e documento d'identità dell'interessato e/o del delegato indirizzata all' Ufficio dei Servizi Territoriali della Fondazione.

La copia della documentazione può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta, fatta salva la possibilità di differirne il termine di tre mesi per motivazioni di difficoltà organizzative. La copia della documentazione sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscano il rispetto della normativa in materia di riservatezza.

La copia degli atti e dei documenti del FaSAS è rilasciata subordinatamente al pagamento dell'importo di €. 50,00.

Il pagamento può essere effettuato tramite bonifico bancario o in contanti presso l'ufficio amministrativo della Fondazione.

Darfo B.T., 07/06/2019

Il Presidente  
Dr. Umberto Barbolini





**SCHEDA DI SEGNALAZIONE RECLAMI/SUGGERIMENTI  
SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

Il suo è un:

RECLAMO

SUGGERIMENTO

Lei è:

UTENTE SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE

FAMILIARE/CAREGIVER

DIPENDENTE DELLA STRUTTURA

ALTRO \_\_\_\_\_

Descriva l'accaduto che la spinge ad esporre il reclamo o il suggerimento:

---

---

---

---

---

Dove e quando è successo l'accaduto (luogo, data, orari, contesto, ecc.):

---

---

---

---

---

Che cosa richiede e/o suggerisce:

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

*Una volta compilato il modulo, si prega cortesemente di consegnarlo in ufficio secondo le modalità indicate o a mezzo mail all'indirizzo [serviziesterni@fondazioneangelomaj.it](mailto:serviziesterni@fondazioneangelomaj.it)*

**Spazio riservato al Responsabile Gestione Qualità (RGQ)**

Data di raccolta del documento \_\_\_\_\_

Classificazione:  Reclamo  Suggerimento  N° attribuito \_\_\_\_\_

E' stata data una risposta?  No  Si: sintesi della risposta \_\_\_\_\_

Aperta Non Conformità?  No  Si, NC n° \_\_\_\_\_

Aperta Azione di Miglioramento?  No  Si, NC n° \_\_\_\_\_