



FONDAZIONE
ANGELO MAJ

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD) E HOME CARE PREMIUM

Via Galileo Galilei, 16 25041 - Darfo B.T. (BS)

Tel. **0364 533161 int. 1** – cell. 345 2997720

fax 0364 529070

e-mail: serviziesterni@fondazioneangelomaj.it

sito web: www.fondazioneangelomaj.it

ORARI APERTURA UFFICI

dal Lunedì al Venerdì: 9.00 – 17.00

COME RAGGIUNGERCI

Giunti a Boario in prossimità del semaforo delle Terme, seguire l'indicazione ANGOLO TERME, 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.



La Fondazione Angelo Maj è Ente iscritto nell'Albo dei Soggetti Accreditati - Sezione "A": *Servizi Domiciliari e Servizio Assistenza Specialistica Scolastica* – dell'Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona Vallecamonica ed eroga prestazioni di natura socioassistenziale nel servizio SAD e Home Care Premium.

Cos'è il SAD e chi può accedere al servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) ha la finalità di:

- ✓ consentire alla persona di preservare la propria autonomia di vita, nella propria abitazione e nel relativo ambiente familiare e sociale, nei casi in cui questa venga a trovarsi nell'impossibilità di provvedere autonomamente a se stessa, senza poter contare sull'aiuto adeguato di familiari e/o parenti o venga comunque a trovarsi in uno stato di necessità che ne compromette il benessere;
- ✓ mantenere e ove possibile migliorare la qualità della vita e delle capacità residue;
- ✓ sostenere i familiari e le persone che garantiscono la continuità di cura;
- ✓ offrire spazi di relazione, nel corso dello svolgimento delle attività di assistenza, al fine di favorire l'integrazione sociale della persona e la partecipazione dei suoi familiari;
- ✓ evitare ricoveri impropri o ritardare ricoveri in istituto o ospedalizzazioni non strettamente necessarie;
- ✓ favorire l'integrazione delle risorse presenti sociali e sanitarie, istituzionali e non, in grado di concorrere al mantenimento dell'autonomia della persona.

Il servizio SAD è destinato a persone residenti in uno dei comuni soci dell'Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona ed è rivolto in particolare a:

- persone non autosufficienti;
- persone parzialmente autosufficienti, sole o prive di adeguata assistenza da parte dei familiari;
- nuclei familiari con disabili, che presentino situazioni di disagio sociale, anche temporaneo.

Cos'è Home Care Premium e chi può accedere al servizio

Il servizio Home Care Premium prevede l'erogazione di prestazioni di **assistenza domiciliare alle persone non autosufficienti**, con l'obiettivo di intervenire sulla loro sfera socio-assistenziale e prevenirne il decadimento cognitivo. E' rivolto a:

- dipendenti iscritti alla Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali;
- pensionati iscritti alla Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali ;
- coniugi, se non è intervenuta sentenza di separazione, soggetti legati da unione civile e i conviventi (ex legge 76/2016);
- fratelli, sorelle e affini di primo grado, esclusivamente qualora tali soggetti siano affidati alla tutela o curatela del titolare;
- parenti di primo grado anche non conviventi.

Come accedere al servizio

Possono accedere al Servizio SAD le persone nelle condizioni sopracitate previa presentazione, da parte dell'interessato o da un suo familiare, di apposita domanda compilata in sede di colloquio presso l'Ufficio Servizi sociali del Comune di residenza.

L'assistente sociale 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 familiare, assistenziale e del contesto abitativo; definisce quindi il Piano di Assistenza Individuale.

Per il servizio Home Care Premium, si rimanda al sito www.inps.it e alla scheda dedicata "HCP – Assistenza domiciliare per persone non autosufficienti (Home Care Premium), gestione benefici"



Presa in carico

In caso di attivazione e successiva scelta della nostra Fondazione quale Ente Erogatore del servizio, il Care Manager della Fondazione Angelo Maj procede alla definizione degli interventi, le figure professionali coinvolte, le modalità ed i tempi di attuazione, condividendo le informazioni con l'assistente sociale del comune e il beneficiario/caregiver.

Prestazioni erogate dal servizio

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

Il Servizio comprende le seguenti prestazioni declinabili in relazione alla durata:

a.	ASSISTENZA ALLA CURA DELLA PERSONA	<i>prestazione da (in minuti)</i>	
a.1	Alzata dal letto, rimessa a letto e mobilitazione/igiene e cura della persona	30*	50
a.2	bagno o doccia assistiti	30	50
<i>Tali attività sono considerate prioritarie e costituiscono le prestazioni essenziali del PAI</i>			
<i>*Solo in caso di presenza di caregiver, badanti o in situazioni particolari.</i>			

b.	ASSISTENZA NELLE FUNZIONI DELLA VITA QUOTIDIANA	<i>prestazione da (in minuti)</i>	
b.1	preparazione pasto, assistenza all'assunzione e riordino cucina		50
b.2	consegna/ritiro del pasto con assistenza all'assunzione	30	50

c.	ASSISTENZA PER L'IGIENE E IL RIORDINO DELL'ABITAZIONE	<i>prestazione da (in minuti)</i>	
c.1	igiene e riordino dell'ambiente, con particolare attenzione ai locali igienicamente più a rischio (cucina e bagno)	30	50*
<i>* solo in casi particolari in cui l'assistente sociale lo prevede come unico intervento richiesto</i>			

c.	ACCOMPAGNAMENTO ATTIVITA' IN ESTERNO	<i>prestazione da (in minuti)</i>	
c.1	accompagnamento o svolgimento di attività all'esterno dell'abitazione (spesa, visite mediche, disbrigo pratiche) in assenza di famigliari o rete di supporto	30	50*
<i>* solo in casi particolari in cui l'assistente sociale lo prevede come unico intervento richiesto</i>			

Orario, giornate e costi extra voucher

Le prestazioni al domicilio vengono effettuate dal lunedì al venerdì indicativamente nella fascia oraria 8.00-18.00. Eventuali deroghe a tale orario possono essere previste in seguito a valutazione da parte del Case Management e comunque per situazioni di estrema eccezionalità.

Se l'intervento domiciliare è richiesto sette giorni su sette, 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.

Le dimissioni dell'utente sono previste per i seguenti casi:

- Dimissioni su richiesta scritta 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 gestore.
- Eventuali decisioni di dimissioni dell'utente dovranno essere concordate e valutate tra il Comune, l'ente gestore, la famiglia e i servizi sanitari competenti.

Tutela della privacy e consenso informato

Per l'erogazione del servizio è 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.

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 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.

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.

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

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.

Darfo B.T. 05/01/2024

Il Presidente
Dr. Umberto Barbolini





SCHEDA DI SEGNALAZIONE RECLAMI/SUGGERIMENTI/NOTE POSITIVE

SERVIZI DOMICILIARI

Il suo è un: RECLAMO SUGGERIMENTO. NOTA POSITIVA

Lei è: UTENTE SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE
 FAMILIARE/CAREGIVER
 DIPENDENTE DELLA STRUTTURA
 ALTRO, _____

Descriva l'accaduto che la spinge a mettersi in contatto con la Fondazione:

Che cosa richiede e/o suggerisce:

Se desidera essere ricontattato, come possiamo farlo?

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

Spazio riservato al Responsabile Gestione Qualità (RGQ)

Data di raccolta del documento _____ N° attribuito _____

Classificazione: Reclamo Suggerimento Nota positiva
E' stata data una risposta? No Sì: sintesi della risposta

Aperta Non Conformità? No Sì, NC n° _____
Aperta Azione di Miglioramento? No Sì, NC n° _____