Istituto
San Giuseppe

Carta dei Servizi
A.D.I. Assistenza Domiciliare Integrata

ISTITUTO SUORE ORSOLINE DI GANDINO
Assistenza Domiciliare Integrata
Sede operativa: ISTITUTO SAN GIUSEPPE delle Suore Orsoline di Gandino
24030 Villa D'Adda (Bergamo) – Via Bellavista 3
Segreteria **329.6927926** - e-mail servizidomiciliari@rsasangiuseppe.it
Tel. 035/791057 - info@rsasangiuseppe.it - sito internet: www.rsasangiuseppe.it

Gentile Signora,
Egregio Signore,

La Congregazione delle Suore Orsoline di Maria Vergine Immacolata di Gandino è lieta di presentarLe la Carta dei Servizi del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata dell'Istituto San Giuseppe di Villa D'Adda.

La Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata erogato a favore delle famiglie e delle persone fragili e consente di comprendere, in modo consapevole, se i servizi erogati possono rispondere ai bisogni e alle aspettative di ogni singolo nucleo familiare.

Nell'auspicio che i servizi dell'Istituto San Giuseppe possano esserVi di sostegno e sollievo, rinnoviamo la nostra disponibilità ad affiancarVi nel percorso di cura e assistenza.

La Comunità delle Suore

INDICE

La Storia 4
Mission 5
Organizzazione 5
Destinatari 5
Il territorio di erogazione del servizio ADI 6
Obiettivi e finalità del servizio Assistenza Domiciliare Integrata 6
Descrizione del servizio 7
Modalità di accesso 7
Presa in carico 8
I servizi erogati 8
Orari di erogazione del servizio e Reperibilità 9
Consenso Informato e Privacy 9
Dimissione 9
Accesso alla documentazione socio sanitaria 10
Codice etico e modello organizzativo 10
La valutazione della qualità 10
Servizi privati 11
Come raggiungere l'Istituto San Giuseppe di Villa D'Adda 12

Allegati:

A Scheda per la segnalazione di suggerimenti, reclami e apprezzamenti
B. Questionario di gradimento ADI

La Storia

"Dare, accogliere, condividere.
L'assistenza come segno d'amore ha radici profonde e s'innesta su una lunga tradizione.
Assistere gli altri è una forma di intervento nel mondo, rendere gesto concreto la Parola di Dio".

È il 1818. Don Francesco della Madonna, parroco di Gandino, fonda la Congregazione delle Suore di M.V.I. con il preciso scopo di provvedere all'istruzione e alla formazione umana e cristiana della gioventù femminile del paese.

Don Francesco, attento ai segni dei tempi e sensibile al problema della sofferenza, apre la congregazione al carisma assistenziale che, insieme al carisma educativo, costituisce la missione della Congregazione.
Da quel momento le iniziative si moltiplicano: fra queste l'Istituto San Giuseppe si rivolge alla cura delle persone anziane.

Le Suore Orsoline, iniziano ad operare in Villa D'Adda nel 1922, nei locali del Pio Ricovero di proprietà comunale, accogliendo i poveri del paese.
L'Istituto San Giuseppe come lo conosciamo oggi, inizia l'attività nel 1950, negli spazi della ex Società Filature Seriche Riunite, siti nella parte alta del paese.
Nella filanda, opportunatamente adattata al nuovo scopo, le Suore Orsoline vi si trasferiscono con una quarantina di Ospiti nell'ottobre dello stesso anno.
Anche gli spazi vengono ampliati e migliorati.

La prima ristrutturazione risale agli anni 1951 – 1954, quando vengono attuati lavori di radicale rinnovo ed ampliamento della casa, ampliamento che consentirà di ospitare 200 persone tra cui un gruppo di ex carcerati.
Successivamente, nel 1986, si costruisce una nuova ala che definisce l'attuale conformazione. Lo sforzo rivolto alla modernizzazione è sempre vivo e costante.

Una caratteristica che rimane costante durante tutta la storia della struttura è ***l'attenzione al bisogno dell'anziano***, come ben espresso dalle parole di Madre Dositea Bottani, Superiora Generale: *le cure e il trattamento degli Ospiti siano qualificati e lo stile della convivenza rispecchi il più possibile quello della "famiglia di figli benedetti del Padre".*

Oggi l'Istituto può vantare una struttura funzionale e confortevole per gli Ospiti che la abitano, Ospiti che secondo il carisma della Congregazione sono "icona" vivente di Cristo (Mt. 25,31-46).

Nel 2004 l'Istituto San Giuseppe di Villa D'Adda ha ricevuto dalla Regione Lombardia l'accreditamento per la gestione dell'Assistenza Domiciliare Integrata, aprendo così i propri servizi anche nel territorio.

Mission

La Mission dell'Istituto San Giuseppe si qualifica nel promuovere la cura e l'assistenza della persona, con piena attenzione a tutti i suoi bisogni.
Attraverso il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata l'Istituto San Giuseppe realizza la Mission anche nell'apertura al territorio, ponendosi al servizio della famiglia con fragilità socio sanitaria laddove essa vive, consentendole di continuare a realizzare pienamente i compiti di cura, affettivi e relazionali nel proprio contesto abitativo e familiare.

Ciò significa innanzitutto riconoscere e valorizzare la centralità delle relazioni che caratterizzano la vita delle persone fragili di cui il servizio ADI si fa carico e continuano a dare ad essa valore e significato. La famiglia è il centro di ogni progettualità.

I valori con cui l'Istituto persegue la Mission si ispirano alla Dottrina Sociale della Chiesa Cattolica e pongono attenzione alla vita della persona intesa come mistero e valore, nel dialogo costante anche con visioni diverse dalla propria.

Organizzazione

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata dell'Istituto San Giuseppe è amministrato e gestito dalla Congregazione delle Suore Orsoline di Maria Vergine Immacolata di Gandino avente sede legale a Bergamo.
La Congregazione è governata ordinariamente dalla Superiora Generale con il suo Consiglio.
La Superiora Generale nomina la Direttrice dell'Istituto a cui sono affidate le decisioni in merito alla gestione e all'amministrazione dei servizi e delle attività erogate.

Destinatari

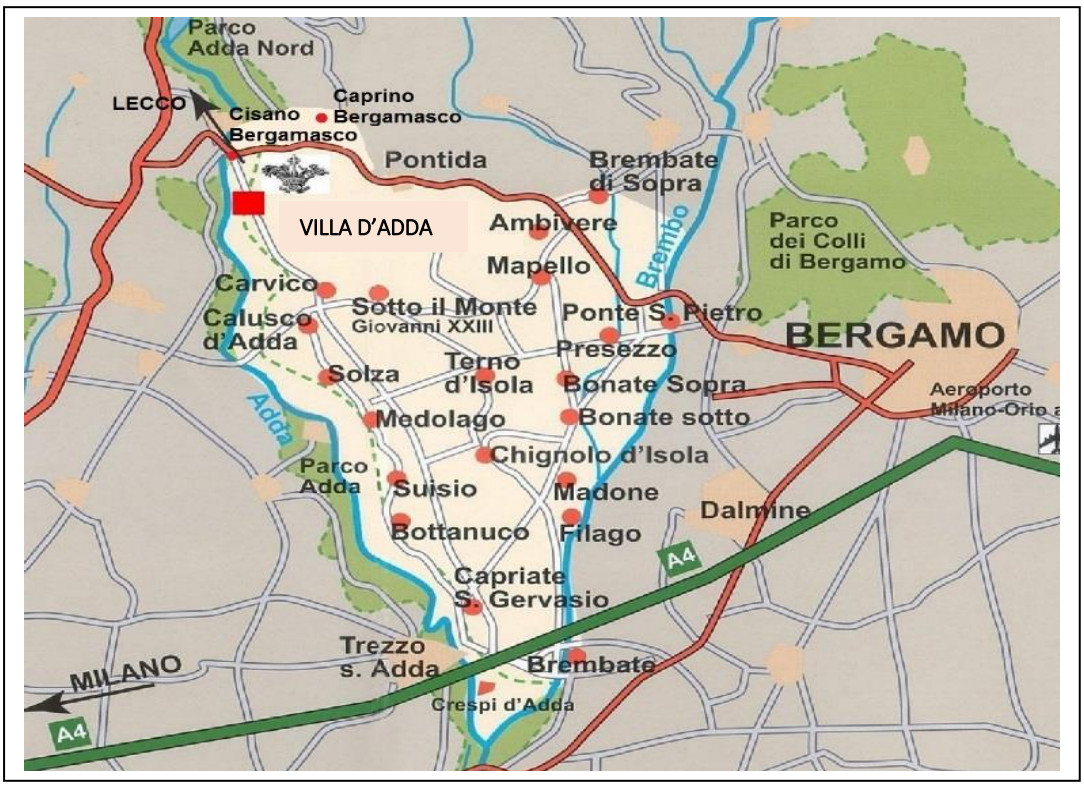
L'assistenza domiciliare è rivolta a persone in situazione di fragilità sanitaria, senza limiti di reddito e di età, caratterizzate da:

- Una situazione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo
- Una condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona.

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata agisce in stretta collaborazione con il Centro per l'Assistenza Domiciliare (CEAD) garantendo la collaborazione con altre figure professionali, tra cui il Medico di Assistenza Primaria, e con altri servizi compreso il servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) del Comune di residenza.

Il territorio di erogazione del servizio ADI

Il territorio di riferimento per l'erogazione del servizio A.D.I. dell'Istituto San Giuseppe di Villa D'Adda è il Distretto Socio Sanitario dell'Isola Bergamasca e Bassa Val S. Martino.



Obiettivi e finalità del servizio Assistenza Domiciliare Integrata

L'Istituto San Giuseppe, in conformità con la normativa vigente intende perseguire i seguenti obiettivi:

- Favorire la permanenza degli assistiti nel contesto familiare di appartenenza
- Sostenere il pieno rispetto dell'autonomia e dei valori della persona malata
- Valorizzare le risorse dell'utente, della sua famiglia e del tessuto sociale in cui sono inseriti
- Supportare le famiglie non solo dal punto di vista terapeutico ma anche sotto il profilo sociale e relazionale
- Migliorare la qualità di vita dell'utente e della sua famiglia
- Fornire presso il domicilio dell'utente i servizi che contribuiscono al mantenimento del massimo livello di benessere e salute
- Alleggerire il carico familiare nella gestione del congiunto in stato di bisogno e permettere la permanenza al domicilio delle persone non autosufficienti, favorendo il recupero o la conservazione delle capacità residue di autonomia e relazione.
- Sostenere i familiari trasmettendo loro delle competenze che possano tradursi in autonomia di intervento.

Descrizione del servizio

L'Istituto San Giuseppe è accreditato dall'ATS di Bergamo e dalla Regione Lombardia per erogare il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI).

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) offre un servizio al domicilio dedicato alle persone più fragili, con bisogni assistenziali e sanitari.

Il servizio A.D.I. è un servizio socio-sanitario previsto dalla normativa nazionale e regionale ed è volto a favorire la permanenza a domicilio di persone affette da grave disabilità – non autosufficienza, assicurando prestazioni con cure mediche o specialistiche, infermieristiche, riabilitative e socio assistenziali in forma integrata e secondo progetti personalizzati.
Le prestazioni, declinate all'interno del Piano di Assistenza Individuale (PAI) e programmate nel Piano Individuale (PI) sono erogate da personale qualificato ed in possesso degli specifici titoli professionali e sono complementari e non sostitutive del Caregiver familiare.

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è pertanto finalizzato ad assicurare alla famiglia della persona fragile un supporto concreto per:

- Migliorare la qualità della vita quotidiana
- Stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera
- Garantire la continuità assistenziale
- Prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizione di fragilità.

Modalità di accesso

Il processo di attivazione dell'ADI prevede quindi una prima valutazione da parte del Medico di Assistenza Primaria (MAP) o del Pediatra di Libera Scelta (PLS), quali responsabili unici e complessivi dell'assistenza clinica del paziente in ADI.

Le richieste di attivazione di assistenza domiciliare sono inviate al Centro per l'Assistenza Domiciliare (CeAD) per la verifica dell'appropriatezza della richiesta.

L'attivazione è effettiva quando il MAP/PDF fornisce al CeAD :
- le informazioni anagrafiche
- le informazioni cliniche
- la Scheda CIRS.

L'ATS di Bergamo (Agenzia di Tutela della Salute) attraverso lo Sportello Cure Domiciliari assegna, sulla base di una specifica valutazione multidimensionale della persona un "voucher" corrispondente ad uno specifico profilo di cura. L'utente o un suo famigliare individua quindi uno degli Enti accreditati dall'ATS per l'erogazione del servizio A.D.I., il quale provvede alla presa in carico della persona e all'avvio dell'assistenza.

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I,) è gratuito in quanto totalmente a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Presa in carico

L'Istituto San Giuseppe a seguito della richiesta di attivazione del servizio A.D.I.:

- Effettua una prima visita domiciliare in cui, partendo dall'analisi dei bisogni socio assistenziali e sanitari emersi definisce con la persona e i suoi famigliari il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) e gli obiettivi di assistenza, coerentemente con il Progetto Individualizzato (PI) definito dal CEAD. Il PAI è lo strumento attraverso il quale vengono definiti gli obiettivi e gli interventi assistenziali erogati durante l'assistenza al domicilio. Tale fase si conclude con la sottoscrizione, da parte della persona o di un famigliare del PAI;
- A seguito della sottoscrizione del PAI viene consegnato all'utente il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS), comprensivo del Diario Clinico, che deve essere compilato dall'Operatore all'atto dell'erogazione delle prestazioni stesse e controfirmato dall'utente o da un suo famigliare/badante presente al momento.
- Il FASAS, completo di tutte le sue parti (scale di valutazione, PAI, PI, carta dei servizi, foglio deposito firme, diario clinico) è conservato al domicilio dell'utente, sino alla conclusione della presa in carico.

La presa in carico avviene secondo specifici tempi di attivazione previsti dalla normativa:

- Entro 24 ore nel caso di pazienti affetti da patologie con bisogni non differibili segnalati dal Medico o dalla struttura ospedaliera;
- Entro 72 ore nel caso di pazienti affetti da patologie con bisogni differibili.

In caso di bisogno di prelievi ematici a domicilio occorre presentare, la prescrizione del Medico Curante ed essere titolare del riconoscimento di Invalido Civile al 100% con Indennità di Accompagnamento.
In assenza di tale requisito il MAP, previa valutazione, potrà inserire nella prescrizione la dicitura "A DOMICILIO PER PAZIENTE NON TRASPORTABILE".

Per tali prestazioni viene definito telefonicamente, il giorno e le modalità di erogazione delle prestazioni.

I servizi erogati

La prima visita, su appuntamento, è sempre effettuata da un Operatore, Care-Manager, che programma e concorda con la famiglia e il Medico di Assistenza Primaria i successivi interventi.
I servizi possono essere: Assistenziali (per esempio: bagni e/o igiene, aiuto nel cammino, mobilizzazione a letto), Infermieristici (p.e.: prelievi, cateterismo, medicazioni, gestione della terapia farmacologica) , Riabilitativi (p.e.: rieducazione motoria e/o respiratoria), Psicologici, Medico-specialistici - Educazione alla salute.
Gli interventi messi in atto seguono Protocolli, Procedure e Linee Guida approvate dal Responsabile Sanitario Medico.
La prestazione domiciliare comprende la disponibilità dei beni sanitari, previsti dalla normativa regionale che regola il Servizio Assistenza Domiciliare Integrata. Resta inteso che la fornitura al cittadino dei presidi previsti nel Nomenclatore Tariffario delle Protesi (D.M. n. 322/1999) è garantita dall'ATS.

Tutti gli Operatori assicurano l'integrazione dei propri interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni, anche al Medico di Assistenza Primaria dell'Assistito, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Orari di erogazione del servizio e Reperibilità

Gli orari per l'erogazione delle prestazioni programmate, previste dal Piano Assistenziale Individuale, sono concordati dagli Operatori dell'Istituto San Giuseppe con i famigliari e il Medico di Assistenza Primaria
Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata garantisce l'assistenza:
- 7 giorni su 7 dalle 07.00 alle 14.00.
Gli orari di erogazione del servizio possono essere ampliati tenuto conto delle necessità familiari, in un'ottica di personalizzazione dell'assistenza.

È prevista la disponibilità di un servizio di **reperibilità telefonica**, attivo 7 giorni alla settimana, dalle 9.00 alle 18.00 (tel. **335 8489026**).

La Sede Operativa e la Segreteria del Servizio sono nella sede dell'Istituto San Giuseppe a Villa d'Adda, in via Bellavista, 3.
Il servizio di segreteria - 035/791057- è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

Per **contattare direttamente il Servizio ADI** è possibile chiamare il numero **329/6927926**, dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 16.00.
Negli orari di chiusura è possibile lasciare comunicazione al succitato numero, essendo attivo il servizio di segreteria telefonica.

Consenso Informato e Privacy

Durante l'erogazione dei servizi di assistenza, verranno trattati dei dati personali che riguarderanno l'Utente ed i famigliari.
Tali dati saranno trattati, oltre che con mezzi cartacei, anche con mezzi informatici ed utilizzati per adempiere a tutti gli obblighi previsti dalla normativa regionale in materia.
La conoscenza dei dati che si andranno ad acquisire è fondamentale e necessaria per la gestione del rapporto instaurato e per lo svolgimento delle prestazioni.
Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute delle persone fragili a cui è diretto il profilo di cura.
L'Istituto San Giuseppe 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, in osservanza a quanto previsto dal D.Lgs. n. 196/2003.
A tal fine, al momento del primo accesso, viene fornita completa informativa ai sensi del citato D.Lgs. 196/2003, circa il trattamento dei dati sensibili e si acquisisce il consenso al trattamento dei dati da parte dell'Utente.

Dimissione

All'atto della dimissione per trasferimento dell'utente in altra Unità di Offerta verrà rilasciata una scheda in cui saranno evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati

in corso di servizio, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

Accesso alla documentazione socio sanitaria

E' possibile chiedere copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario tramite richiesta scritta da indirizzare al Responsabile Medico dell'Assistenza Domiciliare Integrata dell'Istituto San Giuseppe.
I tempi di rilascio della copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario sono di 15 giorni lavorativi dalla data di consegna della richiesta. Non sono previsti costi a carico del familiare.

Codice etico e modello organizzativo

Come previsto dalla normativa vigente, l'Istituto San Giuseppe si è dotato dei seguenti documenti:

- Codice Etico, documento fondamentale accessibile agli interlocutori dell'Istituto San Giuseppe attraverso la consegna diretta, la possibilità di presa visione presso la portineria o sul sito internet.
- Modello Organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

La valutazione della qualità

Gli strumenti di partecipazione attiva della famiglia

La conoscenza del punto di vista della persona assistita e della sua famiglia sui servizi erogati è di fondamentale importanza per mantenere e migliorare sempre più la qualità della struttura.
Per questo motivo l'istituto San Giuseppe offre le seguenti diverse possibilità attraverso cui è possibile segnalare ed esprimere apprezzamenti, suggerimenti o reclami:

a. Colloquio
   Gli utenti e i familiari hanno la facoltà di chiedere un colloquio con la Direzione per esporre il proprio punto di vista o il proprio bisogno. La Direzione raccoglierà la segnalazione e si confronterà con i responsabili dei servizi coinvolti, sia in caso di apprezzamento che di segnalazione di disservizio.
b. Compilazione del modulo di segnalazione reclami e suggerimenti (All. A)
   Il modulo di segnalazione reclami e suggerimenti è disponibile in allegato alla presente Carta dei Servizi o scaricabile dal sito internet www.rsasangiuseppe.it nella sezione relativa al servizio Assistenza Domiciliare Integrata e Cure Palliative (ADI).
   Una volta compilato il modulo può essere recapitato all'Istituto San Giuseppe nelle seguenti modalità:
   - Inviandolo all'indirizzo e-mail servizidomiciliari@rsasangiuseppe.it
   - Consegnandolo all'operatore
   - Recapitandolo presso la Segreteria dell'Istituto San Giuseppe in via Bellavista 3, Villa D'Adda.

   Potrà essere proposto un colloquio in merito alla segnalazione effettuata solamente qualora l'utente o il familiare specifichi, nel modulo di segnalazione la data, il proprio nome e cognome, nome e cognome dell'utente per cui è attivato il servizio e vi

apponga la propria firma. Il colloquio si effettuerà entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo o suggerimento.

c. Rilevazione del grado di soddisfazione da parte di utenti, familiari ed operatori (All. B)
L'Istituto San Giuseppe partecipa, come tutti gli Enti Accreditati, al sistema di controllo della qualità delle prestazioni erogate attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione degli Utenti. La valutazione della soddisfazione dell'utente viene realizzata annualmente attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il gradimento sui servizi erogati e sullo standard percepito di organizzazione ed efficienza. Annualmente viene effettuata l'elaborazione dei questionari raccolti e i risultati vengono analizzati in équipe.

Si segnalano inoltre:
Ufficio Relazioni Con il Pubblico (U.R.P.) dell'Istituto San Giuseppe
Svolge un ruolo di riferimento per le famiglie e gli utenti, facilitando la conoscenza dei servizi erogati dall'Istituto San Giuseppe di Villa D'Adda. Cura la raccolta e la gestione delle segnalazioni ricevute da utenti e familiari e garantisce la rilevazione annuale della soddisfazione.
Ufficio di Pubblica Tutela (U.P.T.) dell'ATS di Bergamo
L'Ufficio di Pubblica Tutela, che ha sede presso l'ATS di Bergamo in via Galliccioli, n.4, costituisce uno strumento di tutela delle persone che accedono ai servizi e alle prestazioni sanitarie e socio sanitarie e verifica che l'accesso alle prestazioni rese avvenga nei rispetto dei diritti degli utenti.
L'Ufficio di Pubblica Tutela raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato problematiche riferibili ai servizi e alle prestazioni erogate dalle Unità di Offerta Socio Sanitarie presenti sul territorio.
Contatti: UPT 035.385296 – e.mail upt@ats-bg.it

I moduli "Segnalazione reclami e suggerimenti" e "Questionario di soddisfazione" sono allegati alla presente Carta dei Servizi

---

Servizi privati

L'istituto San Giuseppe effettua, su richiesta dei cittadini, interventi domiciliari infermieristici e assistenziali a carattere privato.
Il costo a carico della famiglia è di seguito specificato:

- Accesso infermieristico a domicilio € 24,00
- Accesso assistenziale (OSS) a domicilio € 21,00
- Prelievi ematici a domicilio € 15,00

Per attivare il servizio di assistenza privata è necessario contattare il Care Manager del servizio al seguente numero 329.6927926 o inoltrare una e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica servizidomiciliari@rsasangiuseppe.it
Al termine delle prestazioni o periodicamente, in caso di prestazioni continuative, verrà rilasciata apposita fattura per le prestazioni rese.

ISTITUTO SUORE ORSOLINE DI GANDINO

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA
ADI

Sede operativa

ISTITUTO SAN GIUSEPPE delle Suore Orsoline di Gandino
24030 Villa D'Adda (Bergamo) – Via Bellavista 3

CONTATTI

Segreteria 329.6927926
Attiva dalle 8.00 alle 16.00

E-mail: servizidomiciliari@rsasangiuseppe.it
Sito internet: www.rsasangiuseppe.it
Tel. 035.791057 - fax 035/790239

Come raggiungere l'Istituto San Giuseppe di Villa D'Adda

L'Istituto San Giuseppe è posto nel Comune di Villa D'Adda, in via Bellavista 3.

L'area è situata tra le provincie di Lecco e Bergamo ed è prossima al territorio milanese. L'Istituto è raggiungibile facilmente sia in automobile o attraverso l'utilizzo di mezzi pubblici.

In auto: dall'autostrada A4 Milano – Venezia, uscire a Capriate S. Gervasio e imboccare la S.P. n. 170 Rivierasca in direzione Sotto il Monte Giovanni XXIII. Procedere sino a Calusco d'Adda e, incrociata la S.P. n. 169 svoltare a destra in direzione Carvico. Seguire poi le indicazioni per Villa D'Adda e per l'Istituto San Giuseppe.
Mezzi pubblici: dalle stazioni ferroviarie di Bergamo, Calusco D'Adda e Cisano Bergamasco partono autobus di linea che fermano a 500 metri dalla struttura.

L'Istituto San Giuseppe di Villa D'Adda inoltre gestisce i seguenti servizi:

- Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) con capacità ricettiva di 230 posti letto di cui:
  - 30 posti letto dedicati al Nucleo Arcobaleno (Nucleo Alzheimer)
  - 10 posti letto autorizzati volti ad offrire ricoveri temporanei di sollievo, a carattere privato, finalizzati a sostenere situazioni di emergenza delle famiglie.
- Unità Cure Palliative Domiciliari UCP-Dom
- R.S.A. Aperta - misure ed interventi a favore della famiglia e dei suoi componenti fragili.