

Carta di Servizi

Servizio di Cure Domiciliari

Sommario.....	1
Presentazione	2
La nostra storia	2
Lo statuto.....	3
Rapporto con il territorio	3
Certificazione ISO	3
Come raggiungere l'Ufficio Cure Domiciliari	3
Principi fondamentali.....	3
Prestazioni erogate	4
Esami medicina di laboratorio.....	4
A chi è rivolto il Servizio	4
Come accedere al Servizio	4
Attività previste ed erogazione delle prestazioni.....	5
Orari del Servizio	5
Modalità di dimissione/Continuità Assistenziale.....	6
Rilevazione della soddisfazione per utenti e familiari	6
Accesso alla documentazione sanitaria: rilascio copia fascicolo sanitario	6
Tutela della Riservatezza.....	6
Operatori.....	6
Diritti e Doveri.....	7
Codice Etico Aziendale – Modello organizzativo e gestionale (Codice di comportamento ex art. 6 co.III D. Lgs. 231/2001)	8
I nostri riferimenti.....	8
Conservazione di documenti e materiali relativi all'utente.....	8
U.R.P. Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.....	8

Allegati:

- | | |
|------------|---|
| Allegato 1 | Questionario di gradimento del servizio di Cure Domiciliari |
| Allegato 2 | Modulo di segnalazione di reclamo |

Presentazione

La Carta dei Servizi è un modo di condivisione con la massima trasparenza dei principi e dei valori che ispirano la nostra Struttura e che indirizzano quotidianamente i servizi, l'organizzazione, gli standard qualitativi e il costante impegno nel miglioramento. Il documento è rivolto a tutti gli utenti che necessitano di conoscere questo servizio in modo approfondito; è a disposizione dell'utenza, è pubblicata sul sito internet aziendale e viene consegnata a tutti i fruitori del servizio.

La nostra storia

La Casa di Cura Villa Gemma S.p.a. è unico soggetto gestore delle Strutture Sanitarie Casa di Cura Villa Gemma, ubicata in Comune di Gardone Riviera (BS) e Casa di Cura Villa Barbarano, ubicata in Comune di Salò (BS) fraz. Barbarano ed è accreditata per le seguenti attività:

- Ricoveri:
 - U.O. Medicina Generale
 - U.O. Riabilitazione Specialistica, Generale e Geriatrica, di Mantenimento ad indirizzo cardiologico, pneumologico, neurologico ed ortopedico
 - Reparto Sub-Acuti
- U.O. Poliambulatori
- Servizio di Riabilitazione ambulatoriale
- U.O. Diagnostica per Immagini
- Servizio Cure Domiciliari

L'atto di costituzione della Casa di Cura Villa Gemma Spa risale all'anno 1946.

Le Case di Cura Villa Gemma e Villa Barbarano si propongono come moderne strutture ospedaliere nelle quali sono esercitate discipline mediche e riabilitative supportate da moderne tecnologie medicali. Esse esercitano una funzione complementare nel panorama sanitario bresciano, ricco di qualificate realtà pubbliche e private, offrendo servizi capaci di realizzare una sintesi tra professionalità, tecnologia a confort alberghiero in grado di consentire l'erogazione di prestazioni sanitarie di elevato livello in tempi accettabili.

L'attività di riabilitazione nelle due strutture si riconduce ad un sistema dipartimentale in cui coesistono attività neuro-motorie e cardio-respiratorie. In particolare presso la Casa di Cura Villa Gemma di Gardone Riviera, con una solida tradizione alle spalle, è presente personale medico, infermieristico e fisioterapico adeguato alle patologie e percorsi riabilitativi di tipo cardio-respiratorio; mentre la Casa di Cura Villa Barbarano ha attivato dei percorsi di carattere riabilitativo neuromotorio e neurologico, al fine di completare l'assetto polifunzionale delle Case di Cura.

Il servizio fisioterapico di riabilitazione svolge una larga fascia di attività anche per pazienti ambulatoriali. In particolare presso la struttura di Villa Gemma i percorsi riabilitativi si svolgono presso palestre con personale altamente qualificato. Nella struttura di Villa Barbarano i trattamenti riabilitativi vengono svolti in palestra da personale specializzato nella terapia fisica e specialisti logopedici per la riabilitazione alla parola e alla deglutizione. Presso la struttura di Villa Gemma vengono inoltre dedicati alcuni posti letto per le degenze di medicina generale.

Entrambe le Case di Cura sono accreditate al Servizio Sanitario Nazionale ma sono accessibili anche in regime di solvenza.

Le strutture offrono inoltre un ampio servizio poliambulatoriale con specialità prettamente collegate alle degenze (cardiologia, pneumologia, fisiatria, ortopedia e traumatologia, terapia fisica e riabilitazione, geriatria, medicina interna e neurologia) ed altre di supporto, quali oculistica, dermatologia, diabetologia, ORL, urologia, ambulatorio di osteoporosi, ambulatorio senologico (eco mammaria, mammografia, microbiopsia, galattografia), ecografia vascolare, ostetricia e ginecologia, e servizio di diagnostica per immagini (ecografie, RX, TAC, MOC, densitometria ossea con ultrasuoni, DEXA, RMN).

Tutti gli ambulatori sono accessibili sia col SSN che in regime di solvenza.

Lo statuto

Lo statuto, racchiude le finalità che la Casa di Cura Villa Gemma persegue che possono essere sintetizzate nel:

- Perseguire finalità nei settori dell'assistenza sociale e socio sanitaria;
- Stabilire forme di raccordo e collaborare con soggetti, pubblici e privati, operanti con analoghe finalità

Sono compresi negli scopi della Casa di Cura Villa Gemma:

- L'organizzazione e l'erogazione di prestazioni di ricovero, prestazioni ambulatoriali e domiciliare, di carattere sociale e socio sanitario
- La promozione culturale, l'addestramento, la formazione e l'aggiornamento di soggetti che operano nei settori di attività;
- La promozione o partecipazione in attività di ricerca sui temi di particolare interesse nei settori in cui si esplica l'attività della Casa di Cura Villa Gemma, anche attraverso l'attuazione di iniziative sperimentali.

Rapporto con il territorio

La Casa di Cura Villa Gemma si inserisce nell'ambito dei servizi sociali e socio sanitari, cooperando con le molteplici realtà locali, sia di natura pubblica che privata.

Certificazione ISO

La Casa di Cura Villa Gemma nel 2002 ha ottenuto la certificazione ISO 9001.

Come raggiungere l'Ufficio Cure Domiciliari

L'ufficio di Cure Domiciliari è ubicato in area dedicata esclusiva presso la sede della Casa di Cura Villa Gemma, a Gardone Riviera ed è raggiungibile con i mezzi pubblici provenienti da Brescia, Milano, Trento, Desenzano e Riva del Garda.

Con i mezzi propri, è raggiungibile da Brescia, strada statale 45bis, dalla quale dista 30 km, da Desenzano del Garda e da Riva Del Garda dalle quali dista rispettivamente 25 e 35 km.

Principi fondamentali

La "legge quadro" 328/2000 rispecchia gli articoli della Costituzione che sanciscono i diritti di uguaglianza fra tutti i cittadini.

La "Direttiva del Presidente del Consiglio 27 gennaio 1994" indica ulteriori principi fondamentali, che possono essere riassunti come segue:

Eguaglianza. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai medesimi devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta in merito al sesso, razza, religione ed opinioni politiche dell'assistito. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Imparzialità. Il personale del Servizio non deve favorire nessun paziente in merito ad interessi di qualsiasi natura.

Continuità. L'erogazione dei servizi deve essere regolare e continua senza interruzioni: i casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore.

Diritto di scelta. Ove consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. In particolare, il diritto di scelta riguarda i servizi distribuiti sul territorio.

Partecipazione. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. A tal scopo, la C.d.C. acquisisce periodicamente la valutazione dall'utente attraverso questionari sulla qualità dei servizi.

Efficienza ed efficacia. Il servizio deve essere erogato in modo che siano garantite sia l'efficienza e l'efficacia. La Casa di Cura Villa Gemma a tal scopo, effettua il costante monitoraggio della propria attività, attraverso l'operato del proprio ufficio di qualità.

Riservatezza. E' un principio fondamentale per il rispetto degli utenti; tutte le informazioni personali, infatti, vengono trattate nel rispetto delle leggi vigenti sul trattamento dei dati personali. La medesima attenzione viene posta sia sulla gestione dei dati sensibili, sia su tutte le informazioni di cui la C.d.C. viene in possesso lavorando a stretto contatto con gli utenti.

La Casa di Cura Villa Gemma fornisce prestazioni come Ente Accreditato con l'ATS di Brescia.

Prestazioni erogate

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata eroga le seguenti prestazioni:

Infermieristiche:

rilevazione parametri vitali, prelievi ematici, tamponi COVID, iniezioni, gestioni cateteri venosi periferici e centrali, terapia infusione ed e sottocute, alimentazione enterale, medicazioni semplici e complesse di lesioni cutanee (da decubito, ferite chirurgiche, ulcere vascolari), educazione sanitaria al paziente e al care-giver, gestione cateteri vescicali, gestione stomie, clisteri evacuativi

Riabilitative:

fisiokinesiterapia (riabilitazione motoria, neuromotoria, respiratoria, training deambulatorio), riabilitazione logopedica, terapia occupazionale.

Assistenziali:

aiuto tecnico all'infermiere per particolare complessità dell'assistenza.

Specialistiche:

consulenza del medico fisiatra, medico geriatra, psicologo.

Esami medicina di laboratorio

Il servizio offre la possibilità di eseguire prelievi ematici al domicilio con impegnativa redatta dal medico di base/specialista.

I campioni vengono analizzati in Service, presso il laboratorio di riferimento.

Al momento del prelievo l'operatore rilascia al paziente le credenziali per il ritiro on-line del referto.

A chi è rivolto il Servizio

Il servizio di Cure Domiciliari è gratuito ed è rivolto a tutte le persone, senza limitazioni di età e di reddito, che necessitano di assistenza domiciliare e che presentano le seguenti caratteristiche:

- una situazione di non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo;
- una condizione di impossibilità a deambulare e di non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali;
- una rete familiare e/o formale o informale di supporto;
- condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

Come accedere al Servizio

L'utente o i suoi familiari quando si trovano in situazione di bisogno si rivolgono al Medico di famiglia oppure al medico ospedaliero se il paziente in quel momento, è ricoverato.

Il Medico di base, o ospedaliero, richiede all'ASST Garda, su apposita modulistica, l'erogazione del "Voucher socio-sanitario".

La prescrizione deve indicare:

- la diagnosi principale di patologia ed eventualmente le secondarie
- la/e motivazione/i della richiesta di cure domiciliari
- la condizione di non trasportabilità o difficoltà nella deambulazione del paziente.

Per l'attivazione di ciclo di riabilitazione logopedica, neuromotoria, ortopedica, respiratoria o di mantenimento, oltre che al Medico di Famiglia (che rilascerà la prescrizione medica) sarà necessario che l'utente si rivolga – tramite il Servizio Sanitario Nazionale – ad un Medico Fisiatra di struttura pubblica o privata convenzionata che rilasci il Programma Riabilitativo Individuale.

Il referente dell'UCAM di riferimento valuta la conformità della richiesta alle linee guida del servizio e rilascia all'interessato, il voucher più adeguato secondo gli obiettivi di cura e gli aspetti qualitativi e quantitativi. Unitamente al voucher, viene rilasciato un prospetto aggiornato degli enti accreditati della zona, che forniscono Cure Domiciliari.

Il paziente ha facoltà di scegliere l'ente da cui farsi curare.

Attività previste ed erogazione delle prestazioni

Il PAI, Piano di Assistenza Individuale, viene formulato durante il primo intervento a domicilio, individuando le aree di intervento e gli strumenti da utilizzarsi. Viene condiviso con l'utente, familiare/care-giver, il MMG e gli altri professionisti e operatori coinvolti nel progetto di cura.

Le indicazioni standardizzate dal profilo Voucher redatto da ATS vengono adeguate alle necessità reali della persona, declinate nel PAI, anche in un sistema di compensazione che può variare la frequenza degli accessi dei diversi operatori.

Il PAI esplicita:

- bisogni/problemi rilevati
- operatori coinvolti e tipologia delle prestazioni programmate
- interventi proposti
- numero di accessi a domicilio previsti per i diversi professionisti
- obiettivi e tempi di trattamento
- condivisione del progetto di cura da parte dell'utente o suoi familiari

Le prestazioni vengono fornite con interventi a domicilio di personale qualificato (medici, psicologo, infermieri, terapisti della riabilitazione, logopedista, terapeuta occupazionale, operatori socio sanitari).

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

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

Gli orari vengono direttamente concordati con l'utente e/o il familiare.

Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dall'utente/cliente, verrà registrato l'accesso e la motivazione del mancato intervento.

Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dal Servizio, l'utente/cliente ha il diritto di "recuperare" la prestazione, previo accordo con il Coordinatore del Servizio.

Infine ricordiamo che l'ATS, attraverso i Distretti, è sempre presente, anche per rispondere a dubbi, necessità di informazioni.

Orari del Servizio

L'attività amministrativa è garantita dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17.

L'attività sanitaria è garantita:

- dal lunedì al venerdì per le pratiche che prevedono solo attività prestazionali o monoprofessionali
- per 7 giorni settimanali, con un numero di ore non inferiore a 49 ore settimanali, per le pratiche che prevedono attività domiciliari integrate.

Modalità di dimissione/Continuità Assistenziale

Il voucher socio sanitario prevede una rivalutazione periodica della situazione di ogni paziente da parte dell'UCAM ed il conseguente rinnovo o chiusura dell'intervento.

Il termine della presa in carico viene pertanto valutato dall'operatore dell'UCAM di riferimento, in base alle normative regionali e protocolli ATS, anche in collaborazione con il Servizio Cure Domiciliari che ha seguito il paziente durante tutto il percorso assistenziale/riabilitativo.

La dimissione dal servizio con chiusura del FaSAS avviene:

- per "conclusione" dell'assistenza in seguito al raggiungimento degli obiettivi assistenziali definiti nel PAI
- in caso di cambio dell'erogatore da parte del paziente/famigliari
- nel caso il cittadino decida volontariamente di non avvalersi più del servizio
- per invio ad altra unità d'offerta/ricovero
- per sospensione del PAI superiore a 15 giorni
- per decesso.

L'operatore tutor, che all'inizio della presa in carico ha condiviso con il paziente/familiare il programma individuale e gli obiettivi, durante le ultime sedute preavvisa sia l'utente, sia i familiari e le persone di riferimento, della conclusione del percorso.

All'atto della dimissione o al termine della presa in carico o in caso di sospensione (es. ricovero ospedaliero), al paziente o familiare/care-giver viene consegnata la lettera di dimissione che traccia il percorso di cura effettuato, fino a quel momento (a cura del Responsabile Sanitario).

Rilevazione della soddisfazione per utenti e familiari

Alla conclusione di ogni progetto viene consegnato un questionario (Allegato 1 alla presente Carta dei Servizi) per la rilevazione della qualità percepita, intesa come lettura soggettiva da parte del destinatario del servizio della capacità di soddisfare i propri bisogni. I risultati raccolti vengono poi elaborati annualmente, al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi erogati.

Al presente documento si allega inoltre il modulo per la segnalazione di eventuali Reclami o Apprezzamenti (Allegato 2). Il modulo va consegnato, inoltrato tramite fax o mail all'URP; è prevista una risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione dello stesso.

Accesso alla documentazione sanitaria: rilascio copia fascicolo sanitario

Entro 7 giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati/aventi diritto (a dimissione avvenuta), si fornisce la documentazione sanitaria disponibile relativa al paziente, fornendo le eventuali integrazioni entro il termine massimo di trenta giorni. (Costi: € 15,00 se si ritira e € 20,00 con invio postale).

Tutela della Riservatezza

All'assistito è garantita la tutela della riservatezza e della privacy. Le misure adottate dalla Struttura sono chiare: la documentazione e i dati sono trattati con cura e le comunicazioni sono date a terzi solo se preventivamente autorizzati dall'interessato. All'accesso viene consegnato apposito modulo all'utente con l'informazione circa il trattamento dei suoi dati in ottemperanza al Reg EU 679/2016. Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli utenti (inerenti sia le condizioni di salute sia altri dati sensibili).

Operatori

Tutti gli operatori del Servizio sono dotati di tessera di riconoscimento, contenente le generalità dell'operatore e mansione.

Il Servizio garantisce copertura assicurativa per la responsabilità civile per coprire eventuali danni agli utenti o ad altri soggetti, che comprende i danni involontariamente cagionati in conseguenza di fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia.

Sono presenti le seguenti figure:

Responsabile Sanitario Medico

Medico con corso di management sanitario, con funzioni di organizzazione del servizio e di valutazione e miglioramento della qualità.

Coordinatore

Infermiere in possesso del titolo di Master in Coordinamento delle professioni sanitarie con competenze nel settore sanitario e organizzativo.

Fisiatra

Medico specialista in Terapia Fisica e Riabilitazione. Si occupa del trattamento di disabilità causata da diverse affezioni patologiche e/o dal dolore e presenta competenze specifiche in ambito neurologico, neuromuscolare, osteoarticolare, cognitivo – relazionale, biomeccanico – ergonomico e psicologico.

Geriatra

Medico specialista in Geriatria. Si occupa della cura dell'anziano, analizzando la persona sotto il punto di vista sia cognitivo, che fisico, e su tutto ciò che interviene direttamente o indirettamente sui processi di invecchiamento.

Psicologo

Si occupa della diagnosi clinica e cura delle patologie dello sviluppo cognitivo ed affettivo – relazionale.

Infermiere

E' una figura professionale che valuta i bisogni assistenziali, identifica gli obiettivi, pianifica e rivaluta periodicamente il loro raggiungimento.

Fisioterapista

Operatore sanitario che si occupa di curare le difficoltà motorie, presentatesi in seguito ad un trauma oppure dovuti ad altre cause: fisiologiche e posturali. Pianifica il suo intervento in base al Programma Riabilitativo effettuato dal medico Fisiatra.

Logopedista

Operatore sanitario che applica metodi correttivi e riabilitativi per le anomalie del linguaggio, dell'articolazione della parola e della deglutizione.

Terapista occupazionale

E' una professione sanitaria della riabilitazione che promuove la salute ed il benessere attraverso l'occupazione. Coinvolge la globalità della persona con lo scopo di aiutarne l'adattamento fisico, psicologico o sociale, per migliorarne globalmente la qualità di vita pur nella disabilità.

O.S.S. (Operatore Socio Sanitario)

Favorisce il benessere e l'autonomia di coloro che vivono una condizione di difficoltà a casa, in ospedale o nelle strutture residenziali dove vivono. Per questo collabora con altri operatori professionali che lavorano presso servizi che si occupano di assistenza sanitaria e sociale

Diritti e Doveri

Il Servizio di Cure domiciliari in rispetto alle norme vigenti, ha stabilito le regole interne che riguardano i diritti dei propri utenti, bilanciati dai doveri ai quali gli utenti stessi devono adeguarsi.

Diritti dell'utente

L'utente ha il diritto di:

- essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
- veder rispettato il proprio ambiente di vita
- ottenere dal servizio informazioni riguardanti le prestazioni erogate e relativa documentazione
- poter identificare immediatamente le persone che lo assistono
- porre reclami che debbono essere tempestivamente esaminati
- recedere dal contratto, dandone comunicazione all'UCAM ed al Responsabile del Servizio di Cure Domiciliari.

Doveri dell'utente

L'utente ha il dovere di:

- rispettare il personale che lo assiste
- informare tempestivamente i responsabili del servizio dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate

- compilare correttamente la documentazione messa a disposizione.

Codice Etico Aziendale – Modello organizzativo e gestionale (Codice di comportamento ex art. 6 co.III D. Lgs. 231/2001)

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 2569 del 31/10/2014, la Struttura è dotata di un proprio Codice Etico che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti ecc.).

Il Codice Etico è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale ed è pubblicato sul sito internet aziendale <https://www.villagemma.it/codice-etico/>

In Casa di Cura è istituito anche l'Organismo di Vigilanza.

I nostri riferimenti

Sede	Casa di Cura Villa Gemma S.p.A. Viale Zanardelli n° 101 - 25083 Gardone Riviera
Responsabile sanitario Dr. Claudio Chimini	Tel. 0365/298229 dalle 12 alle 13
Orari ufficio	Dal lunedì al venerdì ore 9/17
Contatti	Tel. 0365/298293 (attiva la segreteria telefonica per registrazione messaggi nell'orario di chiusura dell'ufficio) e-mail: adi@villagemma.it fax 0365/298126
U.R.P. Ufficio per le Relazioni con il Pubblico	Tel. 0365/298122 dal lunedì al venerdì, dalle 10 alle 15,30
Responsabile Ufficio Formazione	Tel. 0365/298341
Responsabile del sistema informativo e delle attività di valutazione e miglioramento della qualità	Tel. 0365/298262

Conservazione di documenti e materiali relativi all'utente

La conservazione, archiviazione e controllo del FASAS e di ogni altra documentazione comprovante l'attività socio-sanitaria erogata viene effettuata presso la sede del servizio Cure Domiciliari.

U.R.P. Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

Presso il Servizio, è presente l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), che si occupa di:

- accogliere e gestire eventuali segnalazioni/reclami sui servizi dagli utenti dei servizi e loro familiari che, valutati dalle Direzioni e dai Responsabili, rappresentano un'occasione fondamentale per migliorare la qualità dei servizi ed apportare i necessari miglioramenti che nel tempo possano rendersi necessari. Le eventuali comunicazioni possono essere inoltrate all'URP, utilizzando l'apposito modulo allegato. Qualora la segnalazione richiedesse una risposta, questa verrà data entro 30 giorni
- raccogliere e registrare i questionari di gradimento degli utenti
- raccogliere e registrare i questionari di gradimento degli operatori
- collaborare con il Coordinatore per l'aggiornamento della carta dei servizi e delle informative destinate all'utenza
- conservazione di tutta la documentazione relativa all'attività svolta