



FONDAZIONE HONEGGER R.S.A. ONLUS



SERVIZI DOMICILIARI

C-DOM – CP-DOM – RSA APERTA

Via Cappuccini, 10 – 24021 Albino (BG)

Carta dei Servizi

Aggiornamento 30/4/2025

Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo lieti di presentarLe la Fondazione Honegger e la sua Carta dei Servizi.

La Fondazione rappresenta un punto di riferimento significativo sul territorio nell'ambito dei servizi sociosanitari per Persone anziane. L'Ente gestisce tre unità d'offerta residenziali (la "Casa Honegger", gli alloggi protetti per anziani "Casa Sorelle Piccoli" e la "Struttura Protetta"), una semiresidenziale (il "Centro Diurno Integrato"); affiancate a queste UdO, sono i servizi domiciliari (C-Dom – Cure Domiciliari, CP-Dom – Cure Palliative Domiciliari, SAD – Servizio di assistenza domiciliare, Progetto "RSA Aperta").

*La presente Carta dei Servizi, comune nella parte iniziale a tutti i servizi, ai punti 3.1, 3.2 e 3.3 riguarda in modo specifico **le unità d'offerta C-DOM, CP-DOM ed RSA Aperta che erogano servizi domiciliari**. La carta vuole essere uno strumento di informazione sui servizi offerti, sulle modalità di attivazione e di svolgimento, che consente all'utente e/o ai suoi caregivers una conoscenza di tali servizi che risultano essere importanti per l'assistenza al domicilio.*

Assicuriamo il nostro sforzo continuo per offrire un servizio che risponda ai desideri e alle aspettative dell'utente e dei caregivers. A tal fine viene allegato alla presente carta un modello per operare segnalazioni su eventuali disservizi o apprezzamenti sui servizi ricevuti (rappresenta uno strumento utile al pari del questionario di soddisfazione utenti che viene sempre allegato).

Il Consiglio di Amministrazione

SOMMARIO

SOMMARIO	3
INTRODUZIONE	5
1. MISSION E PRINCIPI DELLA FONDAZIONE	5
2. LA FONDAZIONE HONEGGER O.N.L.U.S.	5
2.1 Cenni storici	5
2.2 Presentazione delle Unità d’Offerta della Fondazione	6
2.3 Organizzazione funzionale e Risorse Umane	7
2.4 Indicatori di sicurezza e di qualità.....	8
3. UNITA’ D’OFFERTA DOMICILIARI C-DOM, CP-DOM, RSA APERTA.....	10
3.1 SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE SEDE - INFORMAZIONI	10
3.2 CURE DOMICILIARI C-DOM	10
3.2.1 Destinatari del servizi.....	10
3.2.2 Prestazioni erogate	11
3.2.3 Modalità di attivazione DEL SERVIZIO.....	11
3.2.4 Equipe assistenziale	11
3.2.5 Dimissione.....	12
3.3 UNITA’ CURE PALLIATIVE DOMICILIARI (UCP-DOM)	13
3.3.1 Destinatari del servizio	13
3.3.2 Prestazioni erogate	13
3.3.3 Modalità di attivazione	13
3.3.4 Equipe multiprofessionale	14
3.3.5 Dimissione.....	14
3.4 R.S.A. APERTA	15
3.4.1 Destinatari del servizio	15
3.4.2 Prestazioni erogate	15
3.4.3 Modalità di attivazione	16
3.4.4 Equipe	16
4.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	16

4.2 ACCESSO AGLI ATTI (Legge n. 241/1990) – RICHIESTA CARTELLA SANITARIA.....	17
4.3 ORGANO DI TUTELA E PROMOZIONE	17
4.4 UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA DELL'ATS BERGAMO E ASST BERGAMO EST.....	17
4.5 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DELL'ATS BERGAMO	18

ALLEGATI:

- **Organigramma della Fondazione**
- **Questionario rilevazione soddisfazione Residenti e Familiari**
- **Scheda segnalazione reclami, suggerimenti, apprezzamenti**

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi intende essere uno strumento di conoscenza delle attività gestite dalla Fondazione e - al tempo stesso - un mezzo per tutelare i diritti degli utenti, attribuendo loro la possibilità di verificare in prima persona la qualità dei servizi erogati.

La Carta contiene indicazioni circa l'organizzazione dei servizi, le procedure d'accesso, le modalità di erogazione, il personale e i diritti e doveri degli utenti.

Il documento, disponibile all'ingresso delle strutture e reperibile sul sito web della Fondazione, viene adeguatamente diffuso tra i destinatari attuali e potenziali dei servizi.

Gli Uffici della Fondazione sono a disposizione per ogni ulteriore approfondimento e chiarimento.

1. MISSION E PRINCIPI DELLA FONDAZIONE

La Fondazione Honegger, operando nell'ambito dei servizi alla Persona, intende assumersi la responsabilità di realizzare un "valore pubblico". Pertanto, si impegna affinché i principi di giustizia sociale, centralità della persona e solidarietà trovino una giusta collocazione negli indirizzi programmatici, negli atti regolativi, nelle procedure per l'erogazione dei servizi e all'interno dell'attività quotidiana.

Si impegna inoltre ad orientare la sua funzione sociale e a guidare i comportamenti dei soggetti che operano al suo interno in conformità ai principi imprescindibili indicati nel Codice Etico Comportamentale: rispetto della legge, onestà e correttezza nei rapporti con i portatori d'interesse, professionalità come prassi in tutte le attività, imparzialità e attenzione alle pari opportunità. La Fondazione ha ritenuto coerente con i propri principi dotarsi di un modello di Organizzazione Gestione e Controllo (MOGC) di cui al D.lgs 231/2001. Il MOGC è documento vincolante per il comportamento di Amministratori, dipendenti, collaboratori, fornitori, consulenti e tutti quanti cooperano con la Fondazione.

Tenuto conto della peculiarità dei destinatari delle prestazioni erogate, la Fondazione condivide e reperisce i principi indicati nella "Carta dei Diritti della Persona Anziana", riportati nell'Allegato A.1

Nell'Allegato B sono richiamati diritti e doveri dei Residenti e dei loro Familiari.

2. LA FONDAZIONE HONEGGER O.N.L.U.S.

2.1 CENNI STORICI

Le origini dell'organizzazione risalgono al 1670, anno in cui il sacerdote Giovanni Battista Signori disponeva con testamento dei suoi averi affinché fosse avviato in Albino uno "*Spedale per la cura dei poveri infermi*". La struttura, denominata "Pia Casa di Ricovero per cronici", fu realizzata nel 1840 ed accolse persone anziane in difficoltà. La locale Congregazione di Carità ne curò l'amministrazione.

¹ La "Carta dei Diritti della Persona Anziana" è illustrata nella DGR 7/7435 del 14/12/2001 pubblicata sul BURL (Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia) del 2/01/2002.

Nel 1887 la Casa di Ricovero fu trasformata in Ente Morale ed operò sotto tale veste giuridica sino all'istituzione degli ECA (Enti Comunali di Assistenza), precisamente sino al 1939, anno in cui fu costituita in Albino la nuova "Amministrazione Unica" delle IPAB (Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza) in cui confluì anche il Ricovero.

Nel 1958 il Cotonificio Honegger donò alla Pia Casa di Ricovero un'area di 9000 metri quadrati situata sul Pianoro Crespi di Albino, vincolandone l'utilizzo alla realizzazione di una nuova struttura che sostituisse quella ormai obsoleta, successivamente alienata. Nel 1970 si concluse la costruzione di un ampio e moderno fabbricato distribuito su quattro piani, l'attuale Casa Honegger.

L'opera è "sorta nella linea della solidarietà umana", come si legge in un documento dell'epoca, ed è stata portata a termine grazie alla generosità della Signorina Milly Honegger e delle maestranze del Cotonificio, della Comunità albinese e dell'Amministrazione comunale, di Enti e Imprese del territorio.

L'altra residenza – la Struttura Protetta Honegger – entra nella storia dell'organizzazione nel 1972, quando l'omonimo Cotonificio cede alla stessa, prima in gestione e poi in donazione, quella che allora era denominata "Infermeria Honegger" con funzioni di cura dei dipendenti dell'impresa. L'immobile, situato in Via Cappuccini, nel corso degli anni è stato ristrutturato ed ampliato con nuovi padiglioni, grazie anche al contributo del Comune di Albino e di Enti pubblici.

Nel gennaio 2015 è stato invece aperto il nuovo Centro Diurno Integrato, adiacente alla Struttura Protetta, con capacità ricettiva di 38 posti.

Nell'ottobre 2017 sono stati inaugurati n.° 4 Alloggi Protetti per Anziani denominati "Casa Sorelle Piccoli", adiacenti alla struttura Casa Honegger. Gli appartamenti, definiti come insieme di alloggi aventi peculiari caratteristiche architettoniche, di sicurezza e di igiene, si affiancano agli altri servizi di welfare offerti dalla Fondazione. Sono rivolti a persone anziane e si pongono l'obiettivo di dare all'utente la possibilità di condurre un'esistenza il più possibile autonoma, mantenendo i propri ritmi di vita e le relazioni sociali, ma in un contesto protetto.

Tra gli avvenimenti più recenti, la trasformazione nel 2004 in Fondazione di diritto privato, disciplinata dal proprio Statuto.

2.2 PRESENTAZIONE DELLE UNITÀ D'OFFERTA DELLA FONDAZIONE

L'attività istituzionale della Fondazione è rappresentata dalla gestione di servizi sanitario-assistenziali a beneficio di anziani e persone in condizione di disabilità fisica, psichica, sensoriale, dipendenti da qualsiasi causa. Si articolano in servizi residenziali (RSA, nuclei Alzheimer, Residenza Assistita, Cure Intermedie, Alloggi Protetti), semiresidenziali (Centro Diurno Integrato), domiciliari (cure domiciliari, unità di cure palliative domiciliari, RSA aperta, servizio di assistenza domiciliare).

Di seguito vengono presentate le diverse Unità d'Offerta e misure erogate dalla Fondazione:

- ⇒ Casa Honegger (la cui organizzazione verrà descritta nel paragrafo 3);
- ⇒ Alloggi Protetti "Sorelle Piccoli" (la cui organizzazione viene descritta nella Carta dei Servizi dedicata);
- ⇒ Struttura Protetta Honegger, sita in Albino, V. Cappuccini n. 10, ha l'autorizzazione definitiva al funzionamento ed è accreditata per 60 posti letto contrattualizzati, di cui 21 dedicati al Nucleo Alzheimer e 39 alla RSA;

- ⇒ Centro Diurno Integrato, servizio semiresidenziale sito in V. Cappuccini n. 10, ha l'autorizzazione definitiva al funzionamento, è accreditato per 38 posti, di cui 20 contrattualizzati;
- ⇒ Cure Palliative Domiciliari – CP-Dom, con sede operativa ed organizzativa in V. Cappuccini 10. Il servizio è accreditato per l'erogazione delle relative prestazioni a persone con età uguale o superiore ai 65 anni che abitano nei vari distretti dell'ASST Bergamo Est;
- ⇒ Cure Domiciliari – C-Dom, con sede operativa ed organizzativa in Albino, V. Cappuccini 10. Il servizio è accreditato per l'erogazione delle relative prestazioni a persone con età uguale o superiore ai 65 anni che abitano nel territorio corrispondente al Distretto della Valle Seriana, Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve;
- ⇒ Misura RSA aperta, con sede operativa in V. Cappuccini 10 che eroga prestazioni a domicilio al fine di ritardare o evitare l'istituzionalizzazione di persone con demenza certificata o di anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%;
- ⇒ Servizio di Assistenza Domiciliare, con sede operativa in V. Cappuccini 10, che eroga prestazioni domiciliari a persone anziane, adulti in difficoltà, minori con bisogni assistenziali che si trovano nella condizione di avere necessità di aiuto a domicilio per il soddisfacimento dei bisogni essenziali relativi alla cura della persona, al governo della casa e alla vita di relazione.

E' possibile prenotare appuntamento con l'ufficio accettazione o con la direzione per accedere alla struttura e visionare gli ambienti ed i servizi.

2.3 ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE E RISORSE UMANE

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri nominati dal Sindaco del Comune di Albino, in rappresentanza della cittadinanza. Il Consiglio è l'organo di indirizzo e di gestione con competenze nella definizione degli obiettivi strategici e dei piani programmatici. La legale rappresentanza spetta al Presidente del Consiglio di Amministrazione. Collaborano all'organizzazione il Direttore Sanitario e il Direttore Amministrativo.

Il governo funzionale di ogni unità d'offerta è curato dal Coordinatore che assicura una corretta armonizzazione dei diversi servizi (infermieristico, medico, socioassistenziale, alberghiero).

La presenza di Risorse Umane competenti e qualificate assicura l'erogazione di servizi di qualità alle famiglie che desiderano un sostegno nella cura, nell'assistenza e nella condivisione dei bisogni relazionali dei loro cari in età avanzata.

L'organico è composto da 200 Operatori con adeguata esperienza, oltre a diversi Professionisti nell'area sanitaria. Ogni reparto ha un'equipe multiprofessionale dedicata, che all'inserimento del nuovo utente ed almeno semestralmente elabora piano assistenziale personalizzato.

Al fine di promuovere formazione e aggiornamento professionale, sono organizzati corsi su temi d'interesse con il coinvolgimento di figure interne e/o esterne ed è incentivata la partecipazione a seminari e convegni.

Ogni anno il Personale partecipa ad un'indagine proposta per rilevare il grado di soddisfazione sul lavoro. I risultati sono condivisi durante uno specifico incontro in cui il Consiglio di Amministrazione prospetta iniziative di miglioramento nelle eventuali aree di criticità.

Oltre al Personale dipendente e ai diversi Professionisti, nei vari servizi sono presenti ogni giorno numerosi Volontari.

In Fondazione ha sede l'Associazione di volontariato Milly Honegger. I Volontari collaborano con lo staff dell'animazione, affiancano gli operatori durante la somministrazione dei pasti e offrono ai Residenti un servizio di compagnia.

Il Volontariato apporta alla Fondazione un significativo valore aggiunto, favorendo l'integrazione sul territorio e apportando energia nuova e stimolante.

I Volontari partecipano a corsi di formazione interni e alle iniziative di sensibilizzazione progettate in ambito associativo.

Gli Operatori e i Volontari che operano all'interno della Fondazione sono dotati di cartellino di riconoscimento riportante la fotografia, nome e cognome, qualifica o altro elemento che ne consenta l'identificazione.

Nell'ALLEGATO C Organigramma della Fondazione.

2.4 INDICATORI DI SICUREZZA E DI QUALITÀ

La Fondazione assicura il rispetto del diritto dell'Ospite al consenso informato sul suo stato di salute, sugli accertamenti, sulle terapie proposte e sulle prestazioni infermieristiche. L'Ospite può rifiutare il proprio consenso a interventi sanitari, rilasciando apposita dichiarazione liberatoria.

La Fondazione assicura l'osservanza della riservatezza e, in conformità alle prescrizioni del D. Lgs. 196/2003, garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona.

La Fondazione dispone del manuale di autocontrollo per l'igiene degli alimenti nel rispetto delle prescrizioni del D. Lgs. 155/1997, sia per il controllo del processo in cucina, sia nelle fasi di distribuzione dei cibi (sistema HACCP – Hazard Analysis and Critical Control Points, Analisi dei Rischi e Punti Critici di Controllo). Quotidianamente si applicano procedure di controllo e verifica degli alimenti.

Il Centro Diurno è dotato di segnaletica e di tutti i dispositivi antincendio e di sicurezza, in conformità alle norme vigenti.

Il Personale è addestrato a intervenire per tutelare la sicurezza degli Ospiti.

La Fondazione è dotata di apparecchiature in regola con le norme vigenti in materia sanitaria, periodicamente trattate e controllate da tecnici specializzati.

Nelle strutture è funzionante il servizio per il ritiro e lo smaltimento dei rifiuti speciali in base alla normativa in vigore.

Oltre alla sicurezza, la Fondazione dà molta importanza al monitoraggio e al miglioramento della qualità dei servizi erogati. Ogni anno vengono raccolti dati inerenti la qualità dei servizi attraverso:

- ⇒ L'analisi degli indicatori clinici di qualità (numero di cadute, numero di lesione da pressione, numero di infezioni, ...)
- ⇒ Segnalazione di eventi avversi, near misses, ...
- ⇒ Interviste strutturate o semistrutturate agli utenti sulla qualità percepita del servizio o parte del servizio erogato
- ⇒ Audit di valutazione della qualità con il personale per individuare criticità e strategie di miglioramento

- ⇒ Audit con l'Organo di Tutela e Promozione
- ⇒ Autoispezioni nei vari servizi utilizzando le check list predisposte da ATS o check interne alla Fondazione
- ⇒ Questionari di soddisfazione degli utenti/familiari
- ⇒ Questionari di soddisfazione del personale.

A fine anno questi dati vengono analizzati e viene stesa una relazione riguardante ogni unità d'offerta in merito agli obiettivi raggiunti, agli obiettivi definiti per l'anno successivo e alle attività previste per raggiungerli.

3. UNITA' D'OFFERTA DOMICILIARI C-DOM, CP-DOM, RSA APERTA

3.1 SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE SEDE - INFORMAZIONI

La sede degli uffici dei servizi domiciliari è collocata al piano terra della residenza Struttura Protetta in Via Cappuccini n° 10 – Albino, a circa 13 Km da Bergamo. Si trova in una costruzione ad un piano, con ingresso indipendente, aggiunta al corpo principale della struttura nel 2015.

È raggiungibile con mezzo proprio: da Bergamo, Superstrada per la Valle Seriana, uscita Albino (in loco segnaletica specifica); oppure con mezzi pubblici: tramvia Bergamo/Albino.



L'ufficio servizi domiciliari è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 15,00. Al di fuori di questi orari è possibile fissare un appuntamento/colloquio (anche telefonico) per avere informazioni telefonando al n. 035/75.94.10 o scrivendo una mail a cdom@fondazionehonegger.it.

Al di fuori degli orari di apertura, qualora nessun operatore rispondesse, è attivato un servizio di segreteria telefonica cui può essere mandato un messaggio per essere ricontattati.

3.2 CURE DOMICILIARI C-DOM

3.2.1 DESTINATARI DEL SERVIZI

La Fondazione eroga il servizio di assistenza domiciliare (C-DOM) attraverso interventi di carattere sanitario e/o socio assistenziale al domicilio di persone **di età superiore a 65 anni**, non autosufficienti ed in condizioni di fragilità, con il fine di supportare la rete familiare. Il servizio fornisce all'utente prestazioni medico specialistiche, infermieristiche, assistenziali e riabilitative al fine di mantenere/migliorare il quadro clinico e la qualità di vita garantendo supporto ai familiari e caregivers dell'utente. Il servizio è a carico del Servizio Sanitario Regionale e pertanto non

comporta alcun costo per l'utente indipendentemente dal reddito.

3.2.2 PRESTAZIONI EROGATE

I servizi che vengono erogati nell'ambito delle Cure Domiciliari sono i seguenti:

-ASSISTENZA INFERMIERISTICA: prevenzione e cura lesioni da decubito, medicazioni semplici e complesse di ferite post-traumatiche o di altra natura, medicazioni ulcere vascolari, somministrazione della nutrizione parenterale/enterale, gestione cateteri venosi centrali e periferici, prelievi ematici venosi e/o di campioni biologici, gestione cateterismo vescicale, gestione incontinenza urinaria e fecale, controllo parametri vitali, somministrazione terapie farmacologiche endovenose, intramuscolari e sottocutanee, pompe elastomeriche, gestione ossigeno terapia, gestione tracheotomie, broncoaspirazione, gestione stomie, gestione PEG, gestione pompa infusoriale, enteroclisma e svuotamento manuale fecalomi, addestramento Caregiver a tutte le tecniche infermieristiche e l'educazione sanitaria inerenti il PAI;

-PRESTAZIONI AUSILIARIE: cura dell'igiene personale, aiuto alla deambulazione, prevenzione delle piaghe da decubito, rilevazione segni e sintomi, trasferimento letto poltrona e viceversa, prevenzione danni terziari, accessi domiciliari in compresenza, rilevazione temperatura, attività dirette al sostegno della personalità;

-VISITE MEDICHE SPECIALISTICHE: medici (specializzazione in geriatria/disciplina equipollente o medicina interna/disciplina equipollente, fisiatra/disciplina equipollente) o di altra specialità in conformità col Progetto individuale (PI);

-ASSISTENZA DI OPERATORI DELLE PROFESSIONI SANITARIE DELLA RIABILITAZIONE: rieducazione motoria, neuromotoria, fisioterapia respiratoria, applicazione piani riabilitativi, addestramento sul corretto utilizzo di presidi e ausili anche ai caregivers; attività nella prevenzione e nel trattamento riabilitativo delle patologie del linguaggio e della comunicazione in età evolutiva, adulta e geriatrica; attività nella prevenzione, cura e riabilitazione dei soggetti affetti da malattie e disordini fisici, psichici sia con disabilità temporanee che permanenti, utilizzando attività espressive, manuali-rappresentative, ludiche, della vita quotidiana; interventi riabilitativi ed educativi sui soggetti con disabilità psichica;

-ASSISTENZA PSICOLOGICA: colloqui di sostegno individuali e familiari, supporto psicologico;

-ALTRE PRESTAZIONI di figure professionali necessarie a rispondere ai bisogni sanitari/assistenziali.

L'operatività del servizio è garantita tutti i giorni della settimana nei seguenti orari:

-dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00;

-sabato/domenica/festivi dalle ore 8,00 alle ore 14,00.

In fase di attivazione del servizio verrà fornito recapito telefonico in modo da garantire la pronta reperibilità dell'infermiere all'interno degli orari sopra indicati.

3.2.3 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

L'attivazione del servizio avviene da parte del Medico di Medicina Generale (MMG) che prescrive e trasmette la richiesta al Distretto dell'A.S.S.T. di riferimento. I familiari/caregivers si recano al Distretto ASST di riferimento per completare le pratiche amministrative ed individuare l'Ente che erogherà il servizio. Individuata la Fondazione si metterà in contatto, anche telefonico, con l'Ufficio Servizi Domiciliari utilizzando le modalità riportate al punto 3.1.

La presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è garantita nell'arco delle 72 ore o in termine ridotto qualora necessario.

3.2.4 EQUIPE ASSISTENZIALE

L'équipe è composta da professionisti e altri operatori qualificati quali:

- Medico Geriatra
- Medico Palliativista
- Medico Fisiatra
- Psicologo

- Educatore
- Fisioterapista
- Infermiere Coordinatore (care manager)
- Infermiere (case manager)
- Dietista
- Operatore Socio Sanitario

3.2.5 DIMISSIONE

La dimissione dal servizio può avvenire oltre che per termine del percorso di cura, raggiungimento degli obiettivi, decesso, anche per presa in carico dell'Utente da altro servizio o ricovero in struttura sanitaria o socio sanitaria. In tali ultimi casi, al fine di garantire la continuità assistenziale, verrà rilasciata lettera/relazione di dimissione dal servizio riportante tutti gli elementi utili per la presa in carico. In caso di dimissioni la Fondazione comunicherà la fattispecie al MMG ed al distretto di riferimento.

3.3 UNITA' CURE PALLIATIVE DOMICILIARI (UCP-DOM)

3.3.1 DESTINATARI DEL SERVIZIO

La Fondazione eroga il servizio di Cure Palliative DOMiciliari a persone **di età superiore a 65 anni**, affette da patologie ad andamento cronico ed evolutive per le quali non esistono terapie efficaci nella stabilizzazione della malattia tali da garantire un significativo prolungamento della vita. Il servizio fornisce all'utente in fase avanzata di malattia cure che consentano il controllo del dolore al fine di ridurre il grado di sofferenza. Oltre a cure di natura sanitaria viene fornito all'utente ed ai familiari un supporto psicologico e sociale.

Il servizio è a carico del Servizio Sanitario Regionale e pertanto non comporta alcun costo per l'utente indipendentemente dal reddito. Il servizio fornisce

3.3.2 PRESTAZIONI EROGATE

Le prestazioni che vengono rese nell'ambito delle Cure Palliative Domiciliari, calibrate in relazione alla differente intensità sanitario-assistenziale, sono:

-ASSISTENZA INFERMIERISTICA: prevenzione e cura lesioni da decubito, medicazioni semplici e complesse di ferite post-traumatiche o di altra natura, medicazioni ulcere vascolari, somministrazione della nutrizione parenterale/enterale, gestione cateteri venosi centrali e periferici, prelievi ematici venosi e/o di campioni biologici, gestione cateterismo vescicale, gestione incontinenza urinaria e fecale, controllo parametri vitali, somministrazione terapie farmacologiche endovenose, intramuscolari e sottocutanee, pompe elastomeriche, gestione ossigeno terapia, gestione tracheotomie, broncoaspirazione, gestione stomie, gestione PEG, gestione pompa infusoriale, enteroclisma e svuotamento manuale fecalomi, addestramento Caregiver a tutte le tecniche infermieristiche e l'educazione sanitaria inerenti il PAI;

-ASSISTENZA/CONSULENZA MEDICA da parte di professionisti specializzati presenti nell'équipe (medico palliatore, fisiatra, geriatra);

-ASSISTENZA DI OPERATORI DELLE PROFESSIONI SANITARIE DELLA RIABILITAZIONE: rieducazione funzionale motoria supportando l'utente ed i caregivers all'apprendimento degli ausili assegnati anche al fine di consentire la corretta mobilitazione ed il maggior grado di autonomia;

-ASSISTENZA PSICOLOGICA: colloqui di sostegno individuali e familiari, supporto psicologico;

-PRESTAZIONI ASSISTENZIALI CON PERSONALE O.S.S.: gestione e supporto nella gestione assistenziale dell'utente;

-ALTRE PRESTAZIONI di figure professionali necessarie a rispondere ai bisogni sanitari/assistenziali quali: consulenze nutrizionali, assistenza spirituale, supporto da parte assistente sociale nell'espletamento di talune pratiche.

La fornitura di farmaci e presidi viene gestita e garantita dagli operatori della Fondazione.

L'operatività del servizio è garantita tutti i giorni della settimana nei seguenti orari:

-dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00;

-sabato/domenica/festivi dalle ore 8,00 alle ore 14,00.

In fase di attivazione del servizio verrà fornito recapito telefonico in modo da garantire la pronta reperibilità del medico palliatore e dell'infermiere 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

3.3.3 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE

Il servizio di Cure Palliative Domiciliari può essere presentata dall'utente o suo familiare, dal medico palliativista di struttura che procede alla dimissione dell'utente, dal MMG o da un medico specialista. Il servizio viene attivato a seguito di colloquio di valutazione anche al domicilio che

verrà effettuato entro 24 ore dalla segnalazione del bisogno (per mettersi in contatto con l'Ufficio Servizi Domiciliari vanno utilizzate le modalità riportate al punto 3.1). Entro 48 ore dal colloquio, salvo diverse esigenze dell'utente/famiglia, sarà effettuata la prima visita dell'équipe al domicilio dell'utente per la validazione dell'avvio del percorso e valutazione multidimensionale (VMD). Entro 72 ore dalla prima visita sarà predisposto da parte del medico palliativista, in condivisione con l'équipe, il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.).

3.3.4 EQUIPE MULTIPROFESSIONALE

L'équipe è composta da professionisti e altri operatori qualificati quali:

- Medico Geriatra
- Medico Palliativista
- Medico Fisiatra
- Psicologo
- Educatore
- Fisioterapista
- Infermiere Coordinatore (care manager)
- Infermiere (case manager)
- Dietista
- Operatore Socio Sanitario

E' prevista anche la figura dell'assistente sociale e del volontario adeguatamente formato.

L'interlocutore di riferimento, al fine di garantire all'utente ed alla famiglia un punto di "contatto" nella gestione/programmazione dei servizi, è l'infermiere coordinatore del servizio contattabile come riportato al punto 3.1.

3.3.5 DIMISSIONE

La dimissione dal servizio può avvenire oltre che per termine del percorso di cura, raggiungimento degli obiettivi, decesso, anche per presa in carico dell'Utente da altro servizio o ricovero in struttura sanitaria o socio sanitaria. In tali ultimi casi, al fine di garantire la continuità assistenziale, verrà rilasciata lettera/relazione di dimissione dal servizio riportante tutti gli elementi utili per la presa in carico. In caso di dimissioni la Fondazione comunicherà la fattispecie al MMG

3.4 R.S.A. APERTA

La misura di RSA APERTA (DGR 7769/2018) si caratterizza per l'offerta di interventi di natura prioritariamente sociosanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o di anzianità di età pari o superiore a 75 anni, in condizioni di non autosufficienza. Attraverso interventi qualificati, intende sostenere il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni, evitando e/o ritardando il ricorso al ricovero definitivo in struttura. La misura offre inoltre un sostegno al *caregiver* nell'espletamento delle attività di assistenza dallo stesso assicurate, attraverso interventi mirati che non sono sostitutivi di quelli già garantiti dalla filiera dei servizi della rete consolidata (C Dom, SAD, Centri Diurni Integrati, ecc.).

3.4.1 DESTINATARI DEL SERVIZIO

La misura RSA Aperta si rivolge a:

-Persone con demenza: munite di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di struttura accreditate/equipe ex UVA ora Centri per disturbi cognitivi e demenze (CDCD);

-Anziani non autosufficienti: di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100% con o senza indennità di accompagnamento con punteggio Barthel tra 0 e 24.

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un *caregiver* familiare e/o professionale che presti assistenza nell'arco della giornata e della settimana. Possono beneficiare della misura esclusivamente i cittadini residenti in Regione Lombardia.

3.4.2 PRESTAZIONI EROGATE

Le prestazioni di cui l'anziano può usufruire sono individuate in uno specifico "catalogo" (così come previsto dalla normativa Regionale) e differenziate in base a vari livelli di gravità dell'utente, al numero massimo di ore assegnate, ai contesti di erogazione e alle figure professionali previste.

Di seguito viene riportata una sintesi delle prestazioni erogabili in base ai destinatari della misura:

Interventi per persone con demenza:

- stimolazione cognitiva;
- consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento;
- supporto psicologico al *caregiver*;
- stimolazione/mantenimento delle capacità motorie;
- igiene personale completa;
- sostegno in caso di disturbi del comportamento;
- consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi;
- riabilitazione motoria;
- nursing;
- aiuto ai familiari/caregiver per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia;
- mantenimento delle capacità residue e prevenzione danni terziari.

Interventi per anziani non autosufficienti:

- mantenimento delle capacità residue;
- consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi;
- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'alimentazione;

- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale;
- sostituzioni del caregiver al domicilio occasionali e limitate nel tempo.

Laddove ci fosse un posto letto accreditato e non contrattualizzato disponibile e "compatibile" con il ricovero temporaneo dell'Utente in struttura, è possibile fruire di un ricovero di sollievo che, a seconda del grado di demenza, può variare da un minimo di 15 giorni annui ad un massimo di 30 giorni annui. A differenza degli interventi sopra indicati che sono a carico del Servizio Sanitario Regionale e non richiedono alcuna compartecipazione dell'Utente, l'eventuale ricovero di sollievo comporta a carico dell'utente l'applicazione di una retta giornaliera stabilita in € 100,00 giornalieri cui va sottratta la quota giornaliera aggiornata finanziata dalla misura e stabilita dalla Dgr 7769/2018.

3.4.3 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE

Il cittadino/familiare presenta direttamente domanda presso l'ufficio servizi domiciliari dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 12. Per particolari esigenze è possibile accordarsi per la consegna della domanda o il disbrigo di altre pratiche in altri orari (per contattare l'Ufficio fare riferimento alle modalità riportate al punto 3.1).

La coordinatrice del servizio, entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta, verifica il possesso dei requisiti di accesso e le eventuali incompatibilità. Nel caso di esito positivo viene effettuata la valutazione multidimensionale al domicilio della persona definendo entro 30 giorni il piano di assistenza individuale da condividere con l'utente.

Riguardo alla richiesta di ricovero di sollievo, per verificare eventuali tempi/disponibilità, va contattato l'ufficio accettazione di via Crespi che fornirà tutte le indicazioni per avanzare l'istanza e verificare, congiuntamente alla direzione sanitaria, il possesso dei requisiti per fruire del periodo di ricovero di sollievo e l'eventuale disponibilità.

3.4.4 EQUIPE

L'équipe è composta da professionisti e altri operatori qualificati quali:

- Medico
- Psicologo
- Educatore/animatore
- Fisioterapista
- Infermiere
- Operatore Socio Sanitario – ausiliario socio assistenziale.

4.1 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'URP è situato presso la sede amministrativa in Via B. Crespi, 9 – Albino ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

Responsabile è il Direttore Amministrativo – Tel 035 759423, email direzione@fondazionehonegger.it.

L'Ufficio fornisce informazioni a tutti coloro che hanno contatti con la Fondazione.

In particolare, l'URP raccoglie pareri e proposte sui servizi offerti, gestisce eventuali reclami, valuta il grado di soddisfazione dei Residenti e/o dei Familiari rispetto ai servizi erogati attraverso l'analisi dei dati raccolti con la somministrazione periodica di questionari.

Per segnalare disfunzioni e reclami, fornire suggerimenti o esprimere apprezzamenti è disponibile anche una scheda specifica (ALLEGATO I), posta nell'apposito contenitore all'ingresso

delle Strutture della Fondazione, da compilare e restituire inserendola nell'apposita cassetta postale. La Fondazione si impegna a rispondere nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni dal ricevimento.

4.2 ACCESSO AGLI ATTI (LEGGE N. 241/1990) – RICHIESTA CARTELLA SANITARIA

La Fondazione rispetta le disposizioni in materia di diritto di accesso ex L. 241/1990 e smi e LR 1/2012.

In data 16.05.2013 ha adottato il "Regolamento in materia di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e la scheda di richiesta di accesso alla documentazione che sono a disposizione del pubblico presso l'Ufficio Accettazione.

Rilascio cartella sanitaria

Per ottenere il rilascio di una copia del fascicolo sanitario e sociale occorre inoltrare domanda scritta alla Direzione Sanitaria; quanto richiesto verrà consegnato entro 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta, dietro versamento della quota di € 50,00 (la consegna potrà avvenire in formato cartaceo o su supporto digitale).

4.3 ORGANO DI TUTELA E PROMOZIONE

L'Organo di Tutela e Promozione è composto da rappresentanti dei Familiari dei Residenti, del Volontariato e delle realtà sociali del territorio. Tale Organo si confronta periodicamente con il Consiglio di Amministrazione della Fondazione e con il Direttore Sanitario per coordinare iniziative ritenute utili al miglioramento dei servizi, cura la relazione tra l'Ente e la cittadinanza albinese, vigila sulla corretta applicazione del Codice Etico.

I componenti dell'Organo di Tutela sono presenti in Fondazione nei giorni indicati nell'avviso posto nella bacheca all'ingresso della struttura.

4.4 UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA DELL'ATS BERGAMO E ASST BERGAMO EST

Il cittadino può rivolgersi anche all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS di Bergamo e/o ASST Bergamo Est.

L'Ufficio è previsto da norme regionali, ha ruolo autonomo ed indipendente e rappresenta la "voce dei cittadini" nei confronti delle Strutture Sanitarie e Socio Sanitarie Bergamasche.

Rientra tra i suoi compiti quello di operare perché vengano effettivamente praticati i diritti all'informazione, all'accesso alle prestazioni, al rispetto della libertà e dignità della persona, intervenire sistematicamente ed in modo strutturato alla personalizzazione e umanizzazione dei servizi affinché il sistema sia sempre più vicino alle reali necessità ed ai bisogni dei cittadini.

- Raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia disservizi nei settori sanitari e sociosanitari
- Accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, rappresentandole alle Direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti;
- Si rapporta con le organizzazioni sindacali, del volontariato e dell'associazionismo per favorire una corretta informazione sulla fruizione dei servizi sanitari e sociosanitari.

L'Ufficio può essere contattato direttamente durante i seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00.

Le segnalazioni ad ATS Bergamo possono essere effettuate:

- di persona allo sportello (Bergamo Via Galliccioli 4 – Sede centrale ATS)
- telefonicamente al n° 035 385.296;
- via mail all'indirizzo di posta elettronica upt@atsbg.it

Orari apertura Ufficio di Pubblica Tutela : tutti i Giovedì (dalle ore 10.00 alle ore 13.00)

Le segnalazioni ad ASST Bergamo Est possono essere effettuate:

- di persona allo sportello c/o una sede territoriale dell'azienda;
- telefonicamente al n° 035 306.3787;
- via mail all'indirizzo di posta elettronica upt@asst-bergamoest.it

4.5 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DELL'ATS BERGAMO

Il cittadino può anche rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ATS di Bergamo.

L'Ufficio è gestito da personale dell'ATS.

Nello specifico garantisce:

- informazione, accoglienza ed orientamento dei cittadini cioè informazione su servizi e accesso a questi, ascolto delle esigenze degli utenti e raccolta delle loro segnalazioni e reclami;
- progettazione e realizzazione di azioni finalizzate a rispondere ai bisogni dei cittadini e degli altri soggetti pubblici di riferimento realizzando una rete di relazioni con i soggetti accreditati, facendosi anche promotore di progetti nel segno dell'innovazione e della semplificazione;
- funzione di marketing istituzionale e verifica della soddisfazione del cittadino rispetto all'erogazione dei servizi direttamente garantiti.

Da contattare il Numero verde gratuito: 800447722

Sono deputati ad assolvere a tali compiti gli Uffici Relazioni con il Pubblico centrale e territoriali, questi ultimi dislocati nelle principali sedi erogative della Provincia.

I recapiti telefonici e gli indirizzi email sono disponibili sul sito www.ats-bg.it a seconda dell'ambito territoriale di riferimento.

STRUTTURA PROTETTA HONEGGER - Sede Legale – Uffici Servizi Domiciliari- Via Cappuccini, 10 -
24021 ALBINO (BG)

CF 80025590169 – P IVA 01724950165

Tel. 035.759.411 – Fax 035.759447

CASA HONEGGER -Sede Amministrativa- Via B. Crespi,9 - 24021 ALBINO (BG)

Tel. 035.759.411 – Fax 035.759447

CENTRO DIURNO INTEGRATO - Via Cappuccini n° 10 - 24021 ALBINO (BG)

Tel. 035.759.411 – Fax 035.759447

ALLOGGI PROTETTI- Via B. Crespi,6 - 24021 ALBINO (BG)

Tel. 035.759.411 – Fax 035.759447

Ufficio Accettazione Tel. 035.759424

www.fondazionehonegger.it

e-mail: info@fondazionehonegger.it