Fondazione
Don Carlo Gnocchi
Onlus

Centro "E. Spalenza-Don Gnocchi" Rovato (BS)

CARTA DEI SERVIZI

Sistema Sanitario Regione Lombardia

Indice

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)
Centro "E. Spalenza - Don Gnocchi"

- Sede e orari pag. 3
- Modalità di accesso e di attivazione del servizio pag. 4
- Progetto individuale pag. 5
- Prestazioni erogate pag. 6
- La presa in carico pag. 7
- Telemedicina pag. 7
- Chiusura della presa in carico pag. 8
- Trasferimenti e continuità assistenziale pag. 9
- Questionari di gradimento e reclami (URP) pag. 9
- Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sanitaria o rilascio pag. 10
- Come raggiungere la struttura pag. 11

La Carta dei Servizi del Centro "S. Maria delle Grazie"è periodicamente revisionata per il costante adeguamento agli standard di qualità.
Edizione febbraio 2023.
La versione aggiornata è comunque consultabile in rete, all'indirizzo www.dongnocchi.it/@strutture

Sede e orari

Presso il Centro Ettore Spalenza della Fondazione è presente dal 2013 il servizio di assistenza domiciliare (ADI) che, nella logica di sviluppo dell'assistenza territoriale (DGR 6867/22) ha assunto la denominazione di Cure Domiciliari (C-Dom).

La sede operativa è collocata al primo piano dell'edificio centrale di via Golgi 1.

Il Servizio C-DOM del Centro, opera nel territorio dell'ATS di Brescia, nello specifico nei distretti dell' AssT Franciacorta:

- Distretto Oglio Ovest
- Distretto Sebino e Monte Orfano

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00

In relazione al percorso attivato il servizio può essere erogato 7 giorni su 7.

L'attività amministrativa è garantita 5 giorni su 5.

In caso di necessità gli assistiti possono contattare il numero 030-7245427.dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00 per parlare con un operatore del servizio dalle 16.00 alle 20.00 solo per urgenze e dalle 20.00 alle 8.00 per lasciare un messaggio in segreteria telefonica.

Il sabato e la domenica è possibile contattare il numero 030-7245427 per parlare con un operatore reperibile (dalle 8.00 alle 20.00) o lasciare un messaggio in segreteria telefonica dalle ore 20.00 alle ore 8.00.

Modalità di accesso e di attivazione del servizio

L'attivazione delle cure domiciliari avviene con prescrizione del medico di medicina generale su un ricettario regionale, per utenti che necessitano di assistenza o riabilitazione e non possono recarsi presso le strutture sanitarie perché impossibilitati a spostarsi dal domicilio con i comuni mezzi di trasporto.

La ricetta del medico deve indicare la diagnosi di patologia o di condizione, i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione delle cure domiciliari.

Il medico di medicina generale compilerà la scheda unica di triage, nell'ambito del sistema di gestione digitale del territorio.

Scopo del triage è quello di identificare rapidamente i percorsi necessari all'assistito (base o standardizzati) ed individuare velocemente le situazioni per cui è necessaria una valutazione di secondo livello che, attraverso valutazioni multidimensionali, stabilisce l'intensità assistenziale necessaria.

La scheda unica di triage verrà trasmessa dal MMG al distretto di residenza o di domicilio dell'assistito. Nel caso in cui il medico non possa procedere a tale compilazione, sarà l'equipe di Valutazione Multidimensionale del distretto di appartenenza, ad effettuare una prima valutazione per la formulazione del Progetto Individuale.

L'Equipe di Valutazione Multidimensionale (EVM), una volta definito il Progetto Individuale acquisisce da parte della famiglia la scelta dell'Ente gestore per l'erogazione dell'assistenza.

EVM provvede inoltre alla valutazione periodica:

- dopo un ricovero,
- dopo una sospensione superiore a 15 gg
- in presenza di nuovi eventi o variazioni clinico-assistenziali/sociali
- nei casi in cui è necessaria una variazione del livello di intensità assistenziale
- periodicamente e comunque ogni 90 gg.

Il progetto individuale

A seguito della valutazione Multidimensionale verrà rilasciato un Progetto Individuale riportante:

- il percorso assistenziale appropriato al bisogno valutato
- la tipologia di prestazioni da erogare (qualora siano diverse dai quelle previste nei protocolli standard)
- il numero di accessi mensili
- la durata della presa in carico
- l'obiettivo assistenziale da perseguire
- il valore economico del percorso.

Prestazioni erogate

La FDG eroga, in relazione al bisogno di salute dell'assistito, livelli di intensità, complessità e durata dell'intervento assistenziale, cure domiciliari articolate nei seguenti livelli:

- cure domiciliari di base che prevedono interventi monoprofessionali/prestazionali
- cure domiciliari integrate ADI integrata livelli I, II, IIIA, IIIB, IIIC
- cure domiciliari di alta intensità ADI post acuta

I percorsi attivabili in questa sezione sono di seguito elencati

- Prelievo: cure domiciliari base
- Prestazionale generico: cure domiciliari base
- Gestione alvo: cure domiciliari base
- Percorso gestione catetere vescicale: cure domiciliari di base
- Percorso gestione stomie: cure domiciliari base
- Percorso lesioni A B C: cure domiciliari integrate
- Percorso fisioterapia A B C D: cure domiciliari integrate

Per i pazienti con bisogni assistenziali complessi, rilevati attraverso una valutazione di secondo livello (complessità del bisogno, instabilità del soggetto e intensità assistenziali) vengono attivate prestazioni di Area ADI integrata di I,II,III livello. Le prestazioni erogate sono definite all'interno di un PAI,PRI molto più strutturato e i bisogni sono soddisfatti attraverso un'equipe multidisciplinare.

Per queste prestazioni verrà identificato un referente del caso che diventerà figura professionale di riferimento per l'assistito e la famiglia/caregiver oltre che per eventuali altri servizi coinvolti.

In questo target rientrano:

- pazienti con bisogni complessi a seguito di ospedalizzazione per acuzie, dimissioni protette.
- Pazienti con quadri clinici cronico-evolutivi e con labile compenso, ad elevato rischio d'instabilità.
- Pazienti con rilevanti fragilità psicosociali.

Sono previsti inoltre per pazienti che seguono un percorso di dimissione protetta, percorsi di ADI integrata di alta intensità che prevedono accessi quotidiani anche attraverso interventi multiprofessionali.

La presa in carico

Dal momento in cui la famiglia sceglie come ente erogatore il nostro centro, la famiglia/caregiver verrà contattato dal coordinatore del servizio, per concordare il primo accesso a domicilio. L'operatore durante la prima visita domiciliare verifica la situazione complessiva della persona e definisce il P.A.I. in linea con il progetto individuale, ne garantisce secondo le tempistiche stabilite l'erogazione delle prestazioni ed il monitoraggio continuo.
Se durante lo svolgimento del percorso emergono necessità di livello superiore propone, indicandone le relative motivazioni, una rivalutazione del caso all'EVM.
La presa in carico avviene entro 72 ore dalla segnalazione.
Durante la presa in carico è previsto il coinvolgimento dei familiari e caregiver, che dopo adeguato addestramento possono diventare parte attiva del processo assistenziale.
Il PAI e l'eventuale addestramento vengono infatti condivisi e sottoscritti tra le parti (interessato/familiare/amministratore di sostegno/tutore ed Erogatore).

Telemedicina

Fondazione si avvale di una piattaforma telematica per facilitare l'erogazione di eventuali servizi erogabili anche a distanza come ad esempio supporto psicologico al caregiver, incontri di condivisione con la famiglia.

Chiusura della presa in carico

Le ragioni che possono causare la chiusura dell'assistenza domiciliare possono essere:

- dimissione volontaria (rifiuto del malato e/o della famiglia alla continuazione della assistenza);
- ricovero in ospedale maggiore a 15 gg;
- decesso in ospedale
- decesso a domicilio
- trasferimento presso in Hospice;
- trasferimento in altro setting di cura domiciliare
- trasferimento in residenza sanitaria.
- cambio residenza
- non appropriatezza
- completamento del programma assistenziale

Nel momento in cui si verifichi una delle possibili cause di chiusura dell'assistenza domiciliare, l'operatore provvede a registrare nel FASAS la data della chiusura dell'assistenza domiciliare e il relativo motivo comunicando la dimissione al Coordinatore.

Trasferimenti e continuità assistenziale

In caso di trasferimento ad altro setting di cura/struttura, l'operatore di riferimento con il supporto della Coordinatrice, facilita il passaggio in cura attraverso la rete che vede a confronto e in raccordo i professionisti coinvolti, identificandone il percorso più appropriato e i responsabili all'interno della rete stessa. L'identificazione chiara del percorso all'interno di realtà diverse tra loro è un fattore chiave per facilitare e rendere efficace sia la comunicazione, sia il passaggio in cura.

Il processo di pianificazione della dimissione ha infatti come obiettivo il creare le condizioni affinché pazienti e familiari possano condividere le decisioni da prendere, di anticipare ed accompagnare i cambiamenti dei bisogni del paziente, garantendo continuità delle cure.

Il servizio del centro, lavora in sinergia con i distretti coinvolti nella gestione dell'utente per facilitare possibili passaggi verso gli ospedali della zona o gli altri servizi socio sanitari presenti sul territorio dell'ATS di Brescia, di cui è possibile visualizzare i riferimenti al sito https://www.ats-brescia.it/anziani-e-non-autosufficienti.

Questionari di gradimento e reclami (URP)

Presso il Centro è presente l'Ufficio Relazioni col Pubblico (URP) a cui rivolgersi nel caso in cui si volesse presentare un reclamo.

L'Urp è il punto di riferimento a disposizione degli utenti per richieste, comunicazioni o segnalazioni da esplicitare alla Direzione del Centro.

La sua attività è finalizzata a:

- ascoltare i problemi dell'utente, relativamente al rapporto con i servizi;
- dare risposta per le segnalazioni di immediata soluzione e predisporre la verbalizzazione per una adeguata valutazione da parte della Direzione;
- ricevere osservazioni, proposte e reclami, che vengono verbalizzati, assicurando una risposta entro quindici giorni lavorativi;
- promuovere iniziative tese ad ottimizzare la qualità dei servizi;
- raccogliere segnalazioni di encomio.

L'URP è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 16.

E-mail: urp.spalenza@dongnocchi.it

Ad ogni utente preso in carico, viene consegnato un questionario di gradimento, quale strumento valido per la raccolta delle eventuali segnalazioni su cui la Direzione del centro orienta ogni anno progetti di miglioramento.

Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria o rilascio

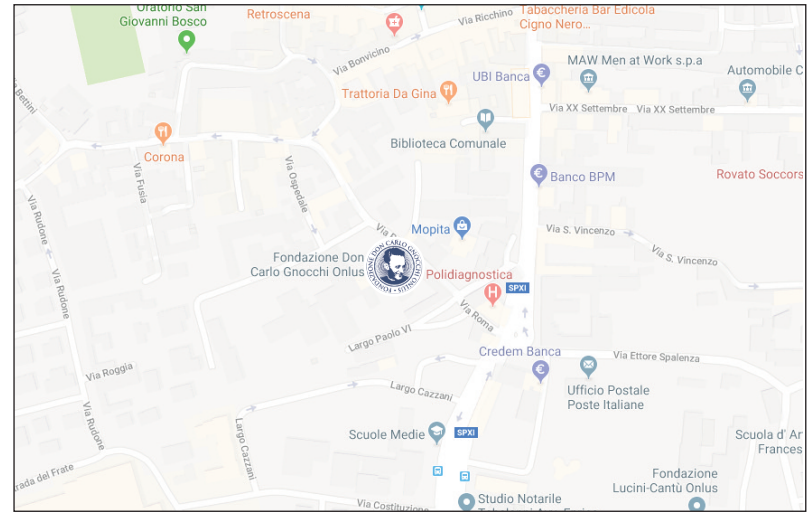
Per ottenere copia di cartella clinica è necessario presentare richiesta, previa compilazione di un apposito modulo, presso il Centro Unico Prenotazione. La predisposizione della stessa, autenticata dal Direttore Sanitario, in caso di PRIMA COPIA non comporta l'addebito di nessun costo a meno che vi sia la richiesta di spedizione tramite raccomandata in cui costo sarà di Euro 18,30.

Tutte le copie successive avranno invece i seguenti costi:

Euro 18,30 con ritiro in sede
Euro 36,60 con spedizione tramite raccomandata

Nel modulo di richiesta è necessario indicare eventualmente la persona delegata al ritiro. All'atto del ritiro essa dovrà essere munita oltre che del proprio documento d'identità, di copia del documento d'identità dell'interessato.

Come raggiungere la struttura



La sede operativa risulta chiusa al pubblico ma è possibile contattare il Servizio al numero 030-7245427 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00 per fissare un appuntamento o un colloquio anche a domicilio

Qualora fosse necessario raggiungere la struttura:

- In treno: dalla stazione ferroviaria esiste un servizio di bus che collega la stazione di Rovato con via Bonomelli, da cui si accede facilmente a largo Paolo VI e quindi all'entrata del Centro.

Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus

Sede Legale - Presidenza - Direzione Generale:
20162 MILANO
via C. Girola, 30 (tel. 02 40308.900 - tel. 02 40308.703)

Consiglio di Amministrazione:
Vincenzo Barbante *(presidente)*,
Rocco Mangia *(vice presidente)*,
Mariella Enoc, Carmelo Ferraro,
Andrea Manto, Luigi Macchi,
Marina Tavassi

Collegio dei Revisori:
Adriano Propersi *(presidente)*,
Silvia Decarli, Claudio Enrico Polli

Direttore Generale: Francesco Converti

Centro
"E. Spalenza - Don Gnocchi"
Rovato (BS)

Largo Paolo VI
25038 ROVATO (BS)
Tel. 030/72.451
Fax 030/72.45.350
E-mail: info.rovato@dongnocchi.it

Internet: www.dongnocchi.it