

Fondazione  
"Ospedale e Casa di Riposo  
Nobile Paolo Richiedei"

Via Richiedei 16 25064 Gussago  
Tel 030 2528.1



Sistema Sanitario  Regione  
Lombardia

U.O. Medicina Riabilitativa Specialistica  
Riabilitazione Generale e Geriatrica  
Direttore Dott.ssa Emanuela Facchi

## **Carta dei servizi Voucher/Credit**

I soggetti fragili non autosufficienti presentano spesso bisogni complessi di tipo sanitario, sociale, assistenziale, economico ed abitativo. Nel territorio dell'ASL di Brescia la risposta a questi bisogni è garantita da una rete di servizi che erogano l'assistenza a domicilio.

La Fondazione Richiedei è accreditata dall'ASL di Brescia per l'erogazione del Voucher socio-sanitario nei Distretti ASL 2 , 6, 7.

I servizi resi attraverso l'erogazione del Voucher socio-sanitario sono finalizzati a garantire l'assistenza domiciliare integrata all'interno della rete dei servizi socio-sanitari del territorio.

### ***Che cos'è***

Il Voucher/Credit socio-sanitario è stato approvato con delibera della Giunta Regionale N°12902 del 9/5/2003 ed è una iniziativa a sostegno della domiciliarità, non applicabile a persone istituzionalizzate.

Consiste in un titolo spendibile presso organizzazioni accreditate pubbliche o private per acquistare prestazioni domiciliari professionali più o meno complesse (infermiere, terapeuta della riabilitazione, operatore socio-sanitario e medico specialista) a titolo gratuito, non legato al reddito ed all'età dell'utente.

### ***A chi è destinato***

In ottemperanza alle normative dettate dalla Regione Lombardia è destinato alle persone fragili di qualunque età.

Chi è fragile?

- ✓ Chi ha ridotta autosufficienza temporanea o permanente certificata
- ✓ Chi presenta complessità assistenziale del paziente: paziente multiproblematico affetto da patologie croniche in labile compenso che per l'elevato rischio di riacutizzazione richiede la formulazione di un piano di cura personalizzato che prevede interventi di carattere sanitario-assistenziale
- ✓ Chi presenta necessità di assistenza primaria: cioè assenza delle necessità di interventi altamente specialistici o di tecnologie complesse che impongono il ricovero ospedaliero.

### ***Come viene attivato***

La necessità di attivazione dell' ADI può essere rilevata dal Medico di Medicina Generale, o Pediatra di libera scelta , dall'utente o da un suo familiare, dai reparti ospedalieri, dal servizio sociale competente, da organismi di volontariato o dalla stessa UCAM (Unità di Continuità Assistenziale Multi-dimensionale- ASL). Il Medico di Medicina Generale è

sempre coinvolto nell'attivazione dell'ADI e responsabile clinico del paziente. Le richieste di attivazione dell'ADI sono presentate all'UCAM territoriale competente che procede alla valutazione multidimensionale

### **Modalità di erogazione e articolazione del servizio**

- Viene riconosciuto a seguito di una valutazione dell'Unità di Continuità Assistenziale Multi-dimensionale - UCAM (composta da Medico, infermiere ed assistente sociale del Distretto in collaborazione con il 1 Medico di famiglia e l'assistente sociale comunale) con conseguente redazione di un piano assistenziale (P.A.I.) concordato con l'assistito/familiari;
- è ridefinito periodicamente dall'UCAM ;
- La valutazione determina l'assegnazione del profilo di intervento Voucher/Credit in relazione alla complessità del paziente
- l'utente ha la possibilità di scegliere l'Ente erogatore accreditato nel distretto di residenza;
- si interrompe in caso di ricovero prolungato in ospedale, di inserimento in Strutture residenziali o semiresidenziali o di decesso;
- in casi particolari può essere associato alle forme comunali di sostegno alla domiciliarità (buono sociale e voucher sociale).

### **Tipologia e temporalità del servizio**

- ✓ viene riconosciuto in relazione alla valutazione dell'Unità di Continuità Assistenziale Multi-dimensionale – UCAM con la formulazione di un piano assistenziale (P.A.I.) riconducibile ad uno dei 3 profili ed è ridefinito periodicamente dall'UCAM ;
- ✓ il profilo identifica la tipologia degli operatori impiegati e il tempo di trattamento (giorni e ore/die)

### **I principi fondamentali**

I principi e i valori che ispirano i programmi, l'organizzazione, l'attività degli operatori, i rapporti con il cittadino utente, i risultati da conseguire, nel rispetto di quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 , sono i seguenti:

- **Uguaglianza** : i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti gli utenti. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione opinioni politiche. L'uguaglianza non è assolutamente da intendersi come uniformità ma è sempre salvaguardata l'individualità del singolo ospite.
- **Imparzialità** : nell'erogazione del servizio gli operatori garantiscono agli utenti un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale.
- **Continuità** : l'organizzazione della Fondazione Richiedei garantisce la continuità e regolarità delle prestazioni durante tutto l'anno, assicurando nelle 12 ore un ottimale livello di assistenza. Eventuali casi di emergenza dovranno essere tempestivamente affrontati per procurare agli utenti il minor disagio possibile.
- **Diritto di scelta** : viene garantito il rispetto sovrano del principio di scelta, se espresso dall'interessato e nei limiti consentiti dalla normativa vigente.
- **Partecipazione** : l'utente ha diritto di partecipare e di contribuire al miglioramento della prestazione che gli viene erogata mediante osservazioni, suggerimenti e critiche. La Fondazione Richiedei si impegna ad esaminare ed a dare

riscontro a tali istanze. L'utente ha inoltre diritto di accedere a tutte le informazioni che lo riguardano, con le modalità previste dalla Legge 7 Agosto 1990 n° 241

- **Efficacia, efficienza ed economicità** : il livello della prestazione è sempre garantito mediante un utilizzo razionale delle risorse a disposizione ed una costante verifica del rapporto qualità-quantità dei servizi/spesa sostenuta. Tutti gli operatori, a tutti i livelli, si impegnano ad evitare sprechi di tempi, risorse e mezzi.
- **Appropriatezza**: “fare la cosa giusta, nel modo giusto alla persona giusta, al momento giusto, nel luogo giusto e per il tempo giusto e dal professionista giusto” è l’obiettivo che tutto il personale condivide

## ***La struttura***

Il servizio Voucher socio-sanitario si articola sui due presidi della Fondazione Richiedei (Gussago e Palazzolo s/O)

Direttore dottoressa Emanuela Facchi

### **Presidio di Gussago**

Via Richiedei 16

Centro Socio-Sanitario

Numeri di telefono utili ed orari

Centralino tel. 03025281

Segreteria tel. 0302528253

fax 0302521594

Cell.335208963

L’articolazione del Servizio Voucher socio-sanitario in Gussago è collocata al piano terra presso la Direzione Sanitaria

### **Presidio di Palazzolo s/O.**

Via Sgrazzutti 1

Centro Medico Richiedei

Numeri di telefono utili ed orari

Centralino tel. 03073031

Segreteria tel. 0307303300

fax 0307303301

Cell. 335209699-3335207184

L’articolazione del Servizio Voucher socio-sanitario in Palazzolo S/O è collocata al 2° piano di fronte al reparto U.O.M.R.S.

## ***Le risorse umane***

Per l'erogazione del servizio connesso ai Voucher socio-sanitario, sono impiegati i seguenti operatori:

- Infermieri professionali;
- Terapisti della Riabilitazione;
- Operatori socio sanitari;
- Specialisti di diverse branche ( Fisiatra, Psicologo, Geriatra)

Tutto il personale in servizio è dotato di cartellino di riconoscimento riportante nome, cognome e titolo professionale.

## **INFORMAZIONI UTILI**

### ***L'ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)***

L'ufficio Relazioni con il Pubblico cura il rapporto tra il cittadino/utente e l'Ente nell'intento di agevolare la richiesta di informazioni sui servizi offerti, sulle modalità di accesso alla struttura e sulla sua organizzazione, nonché per favorire la partecipazione dell'utente al miglioramento della qualità del servizio.

In particolare l'U.R.P. :

- cura l'esercizio del diritto di informazione, di partecipazione e di accesso agli atti amministrativi. L'accesso agli atti si esercita mediante la compilazione di apposito modulo;
- fornisce notizie sui responsabili, sullo svolgimento e sui tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi, come previsto dalla legge 241/1990;
- riceve i reclami per segnalazione di disservizi e malfunzionamento, coordina le relative verifiche e riscontri e attiva, se del caso, le procedure di risarcimento;
- Distribuisce il materiale informativo sui servizi erogati.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico U.R.P. è operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle ore 17.00. Ulteriori informazioni possono essere richieste al numero telefonico 0302528354 e 0302528387 fax 0302521594.

### **Sedi Operative :**

"Fondazione Ospedale e Casa di Riposo- Nobile Paolo Richiedei"

via Richiedei,16 25064 Gussago (Bs)

Tel 03025281 Fax 030 2521594

[info@richiedei.it](mailto:info@richiedei.it)

### ***Riferimenti organizzativi e responsabilità***

#### **\* Responsabile dell'Area**

Il Responsabile dell'Area Servizi Territoriali della Fondazione Richiedei è il Direttore dell'U.O. di Medicina Specialistica Riabilitativa Riabilitazione Generale Geriatrica della Fondazione Ospedale e Casa di Riposo Nobile Paolo Richiedei, Dott.ssa Emanuela Facchi che ha il compito di definire le linee assistenziali e gestionali del Servizio.

#### **\* Coordinatore**

Il Coordinatore verifica l'assegnazione del Voucher, il tipo di profilo e lo attiva coinvolgendo le figure professionali interessate; supervisiona e verifica l'operato del professionista interessato e si interfaccia con il Responsabile dell'Area Servizi Territoriali della Fondazione e con il Referente dell'UCAM-ASL.

Presidio di Gussago: Infermiera Professionale Sig.ra Natalia Valetti

Presidio di Palazzolo s/O: Caposala Sig.ra Rosaria Manenti

### ***Privacy***

E' garantito il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali (D. Lgs. 196/03). La Fondazione Richiedei mette in atto tutti gli accorgimenti necessari, a livello sia informatico che fisico, per tutelare la riservatezza dei dati di tutti gli utenti fruitori. Su tali dati, la Fondazione compie una serie di trattamenti obbligatori per il perseguimento dei suoi fini istituzionali di cura e assistenza socio-sanitaria.

I dati sensibili potranno essere trasmessi ad altri soggetti pubblici esclusivamente per lo svolgimento delle rispettive funzioni istituzionali, qualora sia previsto da specifiche disposizioni di legge. Tali soggetti li cureranno autonomamente in qualità di titolari del trattamento.

Come previsto dal D. Lgs. 196/03 , l'utente fruitore ha diritto di conoscere tutti i dati personali in possesso dell'Ente e le modalità di trattamento, di opporsi al trattamento dei dati che lo riguardano ed alla riservatezza circa i dati riguardanti il suo stato di salute.

## **Diritti e doveri**

### **1. Diritti del paziente**

- Il paziente ha il diritto di essere curato e assistito con premura e attenzione nel rispetto delle proprie convinzioni religiose e filosofiche.
- Il paziente ha il diritto di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute. Le suddette informazioni debbono comprendere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento proposto. Il paziente, debitamente informato è libero di rifiutare le proposte formulate.
- Il paziente ha il diritto di identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura; a tale proposito tutto il personale operante deve riportare ben visibile il cartellino di riconoscimento indicante il nome e la qualifica.

- **Diritto alla riservatezza**

Il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, più conosciuta come legge sulla privacy ha dettato norme ben precise sull'uso dei dati personali. A tal proposito, all'atto della presa in carico, il paziente firma un modulo che autorizza il trattamento dei dati personali esclusivamente per i fini istituzionali (ASL, Ministero della Salute, altro ente destinatario per legge o regolamento e dietro specifica richiesta all'autorità giudiziaria) nel totale rispetto di quanto stabilito dalla legge.

I dati forniti serviranno sia per rilevare lo stato di salute, sia per fini amministrativi e saranno conservati negli archivi.

È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante il trattamento.

- **Tutela dell'Utente**

Le recenti normative introdotte obbligano a tutelare ogni singolo cittadino in ordine alle informazioni relative alla sua persona e al suo stato.

Nessuna informazione sarà fornita circa lo stato di salute del paziente se non a persone che lui espressamente indica.

Il personale, vincolato dal segreto professionale, a seguito di disposizioni precise non rilascia alcuna informazione a terzi.

- **Reclami**

La Fondazione Richiedei garantisce la funzione di tutela nei confronti del paziente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'ufficio preposto è l'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico)

### **2. Doveri del paziente**

- **Responsabilità e collaborazione**

Il paziente è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento nel rispetto e nella comprensione , dimostrando volontà di collaborare con gli operatori evitando comportamenti disturbanti o che arrechino disagio .

Le informazioni fornite dal paziente con completezza e precisione sulla propria salute, costituiscono un importante ed insostituibile strumento di collaborazione per il raggiungimento degli obiettivi di cura e riabilitazione.

- **Informazione**

Il paziente ha il dovere di informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni programmate al fine di evitare dispendio di tempo e di risorse

- **Rispetto**

Il paziente e parenti hanno il dovere di rispettare gli operatori che si recano a domicilio.

È fatto divieto ai pazienti e ai loro familiari di interferire con il personale sanitario per quanto concerne le modalità di assistenza. Ogni osservazione potrà essere rappresentata al medico di medicina generale o al referente del servizio.

### ***Standard di qualità***

Ai fini del miglioramento continuo della qualità si perseguono i seguenti obiettivi:

- L'attività del Servizio è orientata ai bisogni del paziente. La squadra di operatori, la famiglia del paziente e le professionalità sanitarie coinvolte, condividendo valori comuni, prende in carico la persona destinataria dell'intervento che, a sua volta, partecipa in modo libero e consapevole al percorso di cura e riabilitazione.
- Operare in conformità alle leggi e alle disposizioni vigenti che riguardano la struttura e le prestazioni erogate.
- Curare il costante aggiornamento professionale di tutti gli operatori.
- Curare gli aspetti di prevenzione dei rischi lavorativi per la salute e la sicurezza sia per gli operatori che per gli utenti.
- Curare l'informatizzazione continua per migliorare l'efficienza gestionale e garantire rispetto della sicurezza dei dati del paziente.

Gussago/Palazzolo s. Oglio marzo 2012