



Carta dei Servizi Home Care Premium
Fondazione Santa Chiara

Centro multiservizi
per la popolazione anziana

Onlus

INDICE

1. PREMESSA	p. 3
2. DESTINATARI	p. 3
3. DESCRIZIONE DELL'UNITA' D'OFFERTA E TIPOLOGIA D'INTERVENTI	p. 4
4. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO DI HCP	p. 4
5. LA DOCUMENTAZIONE	p. 4
6. DURATA DEI PROGETTI	p. 5
7. ORARIO E FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO	p. 5
8. SOSPENSIONI ED INTERRUZIONI	p. 5
9. INDICAZIONI IN CASO DI DIMISSIONE, TRASFERIMENTO E CONTINUITA' DELLE CURE	p. 5
10. MODALITA' PER LA TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE E GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI	p. 5
11. DOVE SIAMO	p. 6
12. CONTATTI	p. 6
13. COSTITUZIONE ORGANISMO DI VIGILANZA, CODICE ETICO E MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO AI SENSI DEL DECRETO 8 GIUGNO 2001 N. 231	p. 6
14. TARIFFE RELATIVE AL RIMBORSO DEI COSTI DI PRODUZIONE DI COPIE DELLE CARTELLE CLINICHE	p. 8

PREMESSA

La ricerca costante di metodologie di assistenza e cura innovative, l'individuazione di proposte di servizi diversificati, flessibili e specialistici ed il miglioramento continuo della qualità dei servizi, sono gli elementi caratteristici dei Servizi Domiciliari territoriali erogati della Fondazione.

L'assistenza intesa come “prendersi cura”, tutela del benessere globale della persona assistita e della sua famiglia volge alla valorizzazione dell'identità e alla personalizzazione dell'assistenza sulla base delle necessità, dei desideri e delle abitudini di ciascun individuo; al mantenimento e al recupero delle abilità individuali; alla cura e l'allestimento degli spazi, accoglienti, personalizzati, riconoscibili, sicuri e il più possibile vicini all'idea di casa; alla relazione, all'ascolto e all'osservazione come modalità di lavoro nella quotidianità del prendersi cura; alla socializzazione, relazione e animazione; all'integrazione dei servizi con il territorio; alla diffusione della cultura e della memoria come patrimonio sociale e culturale della società; alla comprensione dei bisogni in divenire degli anziani e delle famiglie; al sostegno ed al riconoscimento della famiglia come risorsa nel processo di cura; al benessere, alla crescita e alla promozione del valore del lavoro di ogni professionalità; alla multidisciplinarietà e al lavoro di team.

Il servizio opera con l'applicazione di una visione paziente-centrica, che offre interventi e attività rivolti alla persona, all'ambiente e al contesto di vita dell'assistito in un'ottica di sostegno e salvaguardia delle persone fragili, con l'obiettivo di garantire e tutelare la permanenza presso il proprio domicilio e ritardare/evitare l'istituzionalizzazione sostenendo i caregiver nella gestione del carico assistenziale.

DESTINATARI

Il servizio si rivolge a persone anziane, anche parzialmente o totalmente non autosufficienti, e a persone con disabilità, con l'obiettivo di intervenire sulla loro sfera socio-assistenziale e prevenirne il decadimento cognitivo. I destinatari risultano essere: dipendenti iscritti alla Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali; pensionati iscritti alla Gestione Dipendenti Pubblici (GDP) e i loro coniugi, se non è intervenuta sentenza di separazione; soggetti legati da unione civile e i conviventi (ex legge 76/2016); fratelli, sorelle e affini di primo grado, esclusivamente qualora tali soggetti siano affidati alla tutela o curatela del titolare; parenti di primo grado anche non conviventi; minori orfani di dipendenti già iscritti alla Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali e di utenti pensionati della Gestione Dipendenti Pubblici.

Sono equiparati ai figli, i minori affidati al titolare in virtù di affidamento (familiare, giudiziale o preadottivo) disposto dal giudice.

I beneficiari devono essere individuati tra i soggetti maggiori o minori di età, disabili.

DESCRIZIONE DELL'UNITA' D'OFFERTA E TIPOLOGIA D'INTERVENTI

Il servizio si caratterizza per l'offerta di servizi professionali domiciliari resi da operatori socio-sanitari (OSS) o da educatori professionali ed altri servizi professionali domiciliari.

Gli interventi offerti sono erogati in forma domiciliare.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO DI HCP

La richiesta di accesso al servizio di HCP deve essere presentata con partecipazione al bando di concorso Inps denominato Home Care Premium, secondo le scadenze delucidate dal bando, consultabile sul sito Inps alla sezione welfare, assistenza e mutualità.

Prima di presentare la domanda è necessario essere in possesso della dichiarazione sostitutiva Unica Isee, senza errori ed omissioni, con collegata la prestazione Isee socio sanitario del nucleo familiare del beneficiario o l'Isee minorenni per i genitori non coniugati e non convivente, se il beneficiario è minore.

Dopo avere presentato correttamente l'Isee, il beneficiario può inviare la domanda tramite:

1. il servizio online Inps: Domande welfare in un click, con le credenziali Inps del beneficiario,
2. il contact center dell'Inps ai numeri 803164 da telefono fisso e 06164164 da telefono cellulare a pagamento,
3. un ufficio zonale di patronato, che inserirà il numero di protocollo dell'Isee inviato e gli estremi del verbale della commissione medica di invalidità civile.

LA DOCUMENTAZIONE

Il fascicolo utente si compone di:

- modulo custodia cartella;
- consenso per il trattamento delle fotografie;
- consenso informato;
- consenso 196/2003 e del regolamento U.E. 2019/769;
- diari assistenziali;
- schede accesso.

Il tutto gestito nel rispetto del D.Lgs. n. 196/2003 così come modificato dal D. Lgs. 101/2018 i dati personali forniti dagli assistiti e dai loro famigliari sono trattati nel rispetto dei principi e con le modalità previste dal Codice Privacy.

DURATA DEI PROGETTI

La durata dei progetti è indicata sugli stessi.

ORARIO E FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Per la gestione di tutti gli aspetti di segreteria, attivazione dei percorsi, richiesta di informazioni, la segreteria funziona dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 16:30, contattando il numero di cell. 3341464372.

Negli orari di chiusura è attiva una segreteria telefonica.

Gli interventi vengono erogati dal lunedì al sabato esclusi i festivi, dalle ore 7.00 alle ore 18.00.

SOSPENSIONI ED INTERRUZIONI

Le interruzioni dovranno essere comunicate dall'assistito e/o caregiver al riferimento dell'Ufficio di Piano ed alla Fondazione.

INDICAZIONI IN CASO DI DIMISSIONE, TRASFERIMENTO E CONTINUITA' DELLE CURE

Al momento della dimissione o alla variazione dei bisogni della persona assistita il Care Manager, quale responsabile del percorso di cura, provvede ad informare l'assistito e/o caregiver sulle possibilità di continuità delle cure attraverso i servizi presenti sul territorio. Verranno quindi fornite tutte le informazioni ed i relativi riferimenti sulle unità d'offerta presenti nel comune/territorio di residenza.

Al termine del percorso assistenziale il Case Manager, essendo l'operatore responsabile del caso, provvede al ritiro della documentazione dal domicilio per l'archiviazione della stessa presso la Fondazione.

MODALITA' PER LA TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE E GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico rappresenta il punto di riferimento nei confronti dell'Utente per la formulazione di suggerimenti ed eventuali reclami verbali o scritti.

I reclami in forma scritta possono essere presentati attraverso la compilazione di un apposito modulo che si trova in raccoglitori posti in punti strategici, in un totem adiacente

l'ingresso dell'URP o allegato alla Carta dei Servizi. L'utente può poi consegnare lo stesso documento o direttamente all'URP negli orari di apertura, o imbucarlo nell'apposito raccoglitore posto all'interno dello stesso totem con la scritta "IMBUCA" o consegnarlo agli operatori che accedono al proprio domicilio. L'ufficio prevede due possibilità di risposta:

- per iscritto in modo tempestivo e comunque non oltre i 30 giorni indicati dal regolamento della Fondazione;
- attraverso un incontro preventivamente concordato telefonicamente.

DOVE SIAMO

La sede della Fondazione S. Chiara è raggiungibile:

- Dalla stazione FFDD percorrendo via Dante, Via Vignati, proseguendo per Via Agnelli, quindi all'arco di Porta Cremona per Via Paolo Gorini, dove al numero civico 48 si trova l'ingresso della sede della Fondazione.
- Dal casello autostradale di Lodi (A1) si segue l'indicazione per il centro della città e la tangenziale esterna in direzione Ospedale Maggiore, la Fondazione si trova nel centro storico (nei pressi della piazza della chiesa S. Francesco).

CONTATTI

Centralino Fondazione S. Chiara: 0371-4031

Segreteria:3341464372

U.O. sociale/URP: 0371-403217

COSTITUZIONE ORGANISMO DI VIGILANZA, CODICE ETICO E MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO AI SENSI DEL DECRETO 8 GIUGNO 2001 N. 231

La Regione Lombardia, mutuando i principi contenuti nel Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, ha definito con D.G.R. VIII/3776 del 13.12.2006 "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio sanitario regionale per l'esercizio 2007" le Linee Guida per l'adozione del Codice Etico e dei modelli di organizzazione e controllo.

La Fondazione S. Chiara di Lodi si impegna a soddisfare le legittime attese sanitarie, sociali e socio-sanitarie dei vari portatori di interesse (o stakeholder) interni ed esterni, mediante lo svolgimento delle proprie attività.

Si intende perseguire tale scopo nel rispetto dei principi della Costituzione Italiana e della normativa nazionale e regionale che presiedono all'attività sanitaria nell'ambito dei propri compiti istituzionali.

In nessun modo comportamenti posti in violazione di leggi, regolamenti e del Codice Etico Aziendale possono essere considerati un vantaggio per la Fondazione.

Il Codice Etico è il sistema di autodisciplina dell'Azienda che contiene la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità della Fondazione nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti, ecc). Obiettivo fondamentale di questo strumento, è quello di definire i comportamenti, le responsabilità etiche e sociali dei componenti del Consiglio d'Amministrazione, dei dipendenti, degli operatori, dei professionisti, dei volontari, di terzi interagenti con la Fondazione verso i gruppi di stakeholder (portatori di interesse), promuovendo una gestione equa dell'attività e delle relazioni umane, sostenendo la reputazione della Fondazione Santa Chiara, in modo da creare fiducia nei confronti dell'ente sia all'interno che all'esterno di esso.

Lo scopo del Codice è altresì l'adozione di principi etici condivisi in relazione a comportamenti che possono integrare fattispecie di reato previste dal Decreto legislativo n.231 del 8.6.2011.

Costituiscono la struttura del codice etico, una parte più generale che descrive i principi, i fondamenti etici, nonché i criteri di condotta generale, segue il riferimento alla legge 231/2001, quindi si affrontano nello specifico gli aspetti etico-comportamentali della relazione con gli ospiti/

utenti, con i fornitori, con il personale, con i volontari, quindi le relazioni istituzionali e le normative di riferimento.

Il codice è a disposizione di tutti i destinatari, si trova facilmente reperibile alla bacheca sopra il "timbratore", ma la Fondazione sta adottando tutte le misure necessarie per raggiungere adeguatamente tutti i destinatari sopra individuati.

Il Modello Organizzativo invece è il documento dell'Azienda in cui sono riportate le procedure da seguire nello svolgimento delle attività in maniera tale da rispettare i valori e i principi enunciati nel Codice Etico.

La Fondazione Santa Chiara di Lodi con deliberazione n. 1/2010 ha adottato il Codice Etico, in cui vengono definiti i valori e i principi ai quali deve uniformarsi il comportamento dei soggetti che in essa operano e che con essa interagiscono, impegnandosi altresì ad adottare comportamenti conformi ai principi e valori etici in esso

contenuti. Con successiva deliberazione n. 34/2012 è stato approvato il nuovo Codice Etico della Fondazione Santa Chiara apportando aggiornamenti agli organigrammi e ai Regolamenti Aziendali.

È stato inoltre costituito l'Organismo di Vigilanza (OdV), organismo che si occupa di controllare il rispetto e l'applicazione dei principi e comportamenti individuati nel Codice Etico Comportamentale.

L'Organismo di Vigilanza è costituito in forma collegiale dotato di autonomia e indipendenza rispetto all'organo di gestione dell'Azienda ed è preposto a vigilare in ordine all'efficacia ed all'osservanza del Codice Etico Comportamentale.

È possibile segnalare non conformità o scostamenti da quanto previsto nel Codice dinanzi citato: tutte le segnalazioni devono pervenire per iscritto all'indirizzo di posta elettronica:

odv@fondazione-santachiara-lodi.it con il riferimento del proprio nominativo e del proprio recapito. L'OdV garantisce il rispetto e la riservatezza dei dati forniti. Non saranno in alcun caso prese in considerazione segnalazioni anonime.

Il testo integrale del Codice Etico è liberamente consultabile alla sezione Codice Etico del sito aziendale <http://www.fondazione-santa-chiara-lodi.it>. La presente informativa costituisce strumento di corredo alla compiuta divulgazione dei contenuti del Modello e del Codice Etico e quindi alla piena consapevolezza di ciascun destinatario degli obblighi e dei doveri che ne scaturiscono.

TARIFFE RELATIVE AL RIMBORSO DEI COSTI DI PRODUZIONE DI COPIE DELLE CARTELLE CLINICHE

TABELLA TARIFFE PER RILASCIO COPIE CARTELLE CLINICHE		
TIPOLOGIA		€
A4	Costo unitario per foglio	0,13
A4 fronte/retro	Costo unitario per foglio	0,26
A3	Costo unitario per foglio	0,39
A3 fronte/retro	Costo unitario per foglio	0,77
Cartella clinica	Costo forfettario fino a n.20 facciate A4 - Dalla 21° facciata in poi l'importo di Euro 0.13 per ogni facciata formato A4 - Dalla 21° facciata in poi l'importo di Euro 0.26 per ogni foglio fronte/retro formato A4	11,00
Cartella clinica d'urgenza	Costo forfettario Fino a n.20 facciate A4 - Dalla 21° facciata in poi l'importo di Euro 0.13 per ogni facciata formato A4 - Dalla 21° facciata in poi l'importo di Euro 0.26 per ogni foglio fronte/retro formato A4	31,00