

CARTA DEI SERVIZI
ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA
A.D.I. ORDINARIA

Ultima revisione: **Ottobre 2017** – approvata dal Consiglio di Amministrazione in data **27/12/2017**

PARTE GENERALE

1. PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE SCARPARI FORATTINI ONLUS

L'ente trae origine dalle disposizioni testamentarie del Dr. Virgilio Scarpari Forattini e dal 1960 rappresenta un'importante realtà nel Comune di Schivenoglia.

Con la trasformazione in Fondazione Onlus nell'anno 2004 si perfeziona l'assetto giuridico dell'ente, nel rispetto della volontà del fondatore, con un forte radicamento sul territorio e con una struttura organizzativa che offre servizi residenziali e domiciliari di elevato livello qualitativo.

Terminati i lavori di ristrutturazione, l'azione della Fondazione può svilupparsi nel miglioramento delle attività svolte, creando e sviluppando una stretta integrazione fra le diverse professionalità che operano al suo interno:

- medici di varie specializzazioni
- psicologi
- infermieri e fisioterapisti con adeguata preparazione in campo geriatrico
- operatori socio sanitari e ausiliari socio assistenziali qualificati
- assistente sociale
- educatore professionale
- animatore sociale
- personale amministrativo, tecnico e dei servizi generali

La Fondazione gestisce una Residenza Sanitaria Assistenziale con una capacità ricettiva di 95 posti letto e un Alloggio Protetto per Anziani con una capacità ricettiva di 8 posti.

A livello territoriale, tramite anche la collaborazione dello Studio Associato Infermieristico Mantovano, ha erogato prestazioni di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI e ADI CURE PALLIATIVE) a favore di utenti residenti in provincia di Mantova attraverso voucher o socio sanitari o prestazionali oppure in estemporanea. Il tutto in attivazione della d.g.r. n. VII/12902 del 19 maggio 2003, della d.g.r. n. IX/3541 del 30 maggio 2012 e della d.g.r. n. IX/3851 del 25 luglio 2012, della d.g.r. n. X/2569 del 31/10/2014, mediante contratto stipulato con l'Azienda Sanitaria Locale di Mantova. A seguito dell'emanazione delle DDGR n. 5918/2016 e 6691/2017 la Fondazione ha presentato Comunicazione di adeguamento ai requisiti contenuti nelle DDGR medesime ai fini della riclassificazione delle unità operative di Cure Palliative senza variazione di sede o rimodulazione di attività, individuando il Distretto corrispondente alla ASST di Mantova quale territorio su cui intendono operare e contestualmente dichiarato di mantenere anche l'unità di offerta di ADI Ordinaria, senza variazione di Sede, che resta quindi per entrambe le Unità di Offerta (UCPDom e ADI Ordinaria) la sede della Fondazione Scarpari Forattini Onlus – Via Garibaldi 25 – Schivenoglia Mn. La riclassificazione dell'Unità di offerta UCPDom e conferma dell'accreditamento Adi Ordinaria è attestata dal Decreto n. 404 del 27/09/2017. Le due unità operative sono attive dal 01/10/2017.

Gestisce i Servizi di Assistenza Domiciliare socio assistenziale in tre Comuni limitrofi; fornisce servizi di terapia fisica e di fisioterapia a utenti esterni; fornisce pasti a utenti esterni.

2. MISSION ISTITUZIONALE

La Fondazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale.

Presta la necessaria assistenza a persone anziane e disabili senza distinzione di nazionalità, cultura, razza, religione, sesso, censo, condizione sociale e politica.

Nel pieno rispetto della dimensione spirituale e materiale della persona umana, la Fondazione rivolge la propria attività prevalentemente alle persone residenti nella Regione Lombardia, proponendosi quale soggetto attivo per la realizzazione di una rete integrata territoriale di servizi alla persona, residenziali, semiresidenziali e domiciliari, nei seguenti settori:

- Assistenza sociale e socio sanitaria

- Assistenza sanitaria integrata
- Formazione al personale

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

I contenuti della Carta dei Servizi e in generale le attività della Fondazione si ispirano ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- DIRITTO DI SCELTA - Ogni cittadino ha il diritto di scegliere, a qualunque punto del percorso della sua inabilità o malattia, il servizio al quale rivolgersi
- EGUAGLIANZA - La Fondazione si impegna a garantire ad ogni persona l'accesso ai propri servizi senza discriminazioni e distinzioni di alcun genere.
- IMPARZIALITA' - Impegno affinché i rapporti tra operatori e utenti siano ispirati ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.
- CONTINUITA' - La Fondazione garantisce tutti i giorni servizi di cura alle persone e prestazioni integrate continue. E' sempre garantita la corretta informazione e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e ospiti o familiari, nonché la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento e al mantenimento dello stato di benessere degli utenti.
- EFFICIENZA ED EFFICACIA - I servizi e le prestazioni sono erogati in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impegnate e risultati raggiunti, nel rispetto delle norme vigenti, mediante l'adozione di strumenti idonei a valutare l'efficacia dei risultati e la soddisfazione dei bisogni dell'ospite.

4. ADOZIONE DEL MODELLO ORGANIZZATIVO E DEL CODICE ETICO AI SENSI DEL D.LGS 231/2001

La Fondazione si è adeguata a quanto previsto dal decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, *Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art.11 della legge 29 settembre 2000, n.300*, adottando il relativo modello organizzativo e il codice etico. Il Codice Etico formalizza i principi cui deve ispirarsi l'attività di coloro che, a qualsiasi titolo, operano per conto dell'Ente nei rapporti con l'utenza, i terzi in genere, i fornitori, i lavoratori e collaboratori. Inoltre, ai sensi dell'art. 6 del citato decreto legislativo, ha nominato un Organismo di Vigilanza dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo sul rispetto del Codice Etico comportamentale.

L'informativa completa sul "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs 231/2001" e il Codice Etico sono affissi in prossimità degli uffici amministrativi e scaricabili dal sito internet della Fondazione: www.scarpari.it

5. LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi nasce dall'esigenza di tutelare i diritti degli utenti attribuendo loro la possibilità di controllare in prima persona la qualità dei servizi erogati. Essa contiene le indicazioni circa l'organizzazione dei servizi, le procedure per accedervi, i modi di erogazione e il personale addetto, i diritti degli utenti in termini di informazione, accoglienza, tutela e consapevolezza delle rispettive prerogative e doveri. La carta dei servizi costituisce così un vero e proprio patto con gli utenti, nel quale sono individuati con precisione gli specifici parametri di qualità che dovranno essere conseguiti e sottoposti ad una revisione continua, attraverso un costante confronto con le attese e le proposte di chi usufruisce del servizio.

Questa edizione della carta dei servizi intende testimoniare concretamente l'applicazione dei requisiti di legge e l'avvio di un percorso in grado di coinvolgere i diversi soggetti protagonisti del servizio, nonché di monitorare il continuo sviluppo dei servizi.

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA: A.D.I. ORDINARIA

1. DESCRIZIONE DELL'UNITA' DI OFFERTA

La Fondazione, tramite anche la collaborazione dello Studio Associato Infermieristico Mantovano, eroga prestazioni di **Assistenza Domiciliare Integrata** (ADI ORDINARIA) a favore di utenti residenti in provincia di Mantova attraverso voucher socio sanitari, prestazionali oppure in estemporanea. Il tutto in attivazione della d.g.r. n. VII/12902 del 19 maggio 2003, della d.g.r. n. IX/3541 del 30 maggio 2012 e della d.g.r. n. IX/3851 del 25 luglio 2012, della d.g.r. n. X/2569 del 31/10/2014, mediante contratto stipulato con l'Azienda Sanitaria Locale di Mantova (ora A.T.S.).

A seguito dell'emanazione delle DDGR n. 5918/2016 e 6691/2017 la Fondazione ha presentato Comunicazione di adeguamento ai requisiti contenuti nelle DDGR medesime ai fini della riclassificazione delle unità operative di Cure Palliative senza variazione di sede o rimodulazione di attività, individuando il Distretto corrispondente alla ASST di Mantova quale territorio su cui intendono operare e contestualmente dichiarato di mantenere anche l'unità di offerta di ADI Ordinaria, senza variazione di Sede, che resta quindi per entrambe le Unità di Offerta (UCPDom e ADI Ordinaria) la sede della Fondazione Scarpari Forattini Onlus – Via Garibaldi 25 – Schivenoglia Mn. La riclassificazione dell'Unità di offerta UCPDom e conferma dell'accreditamento Adi Ordinaria è attestata dal Decreto n. 404 del 27/09/2017. Le due unità operative sono attive dal 01/10/2017.

2. CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO

L'Assistenza Domiciliare Integrata è rivolta a persone in situazione di fragilità, che in particolar modo possono presentare:

- una situazione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- una condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- una rete familiare e/o formale o informale di supporto;
- condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

3. CRITERI DI ACCOGLIENZA

- **Voucher socio-sanitario**: l'utente, munito di impegnativa medica (MMG, Medico specialista, medico ospedaliero) e di titolo rilasciato dall'ATS, chiede l'attivazione del servizio tramite la segreteria messa a disposizione dalla Fondazione. Il Coordinatore infermieristico tramite password accede al programma Domusmed, effettua la presa in carico dell'utente a livello informatico e attiva l'infermiere per la definizione del PAI a domicilio.
- **Prestazioni estemporanee**: le prestazioni sono richieste con prescrizione del medico curante, esclusivamente in situazione di effettiva intrasportabilità del paziente con i comuni mezzi o con rischio di ulteriore compromissione delle condizioni cliniche. Un familiare o chi per esso consegna la ricetta al Distretto per l'attivazione della procedura.

4. MODALITÀ DI PRESA IN CARICO DELL'UTENTE

- **Voucher socio-sanitario**: per la presa in carico dei pazienti viene sempre effettuata la visita iniziale a domicilio. La presa in carico è garantita entro le 72 ore, salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera, che devono essere prese in carico entro le 24 ore. La reperibilità telefonica per l'attivazione del servizio è garantita dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì.

Per ogni utente viene individuato un case manager che svolge un coordinamento di natura gestionale-organizzativa sulle attività assistenziali previste.

- **Prestazioni estemporanee**: l'attivazione del servizio di norma viene concordata con l'utente e la prestazione viene eseguita il più presto possibile, e comunque entro tre giorni dalla richiesta. Gli operatori della Fondazione concordano con l'utente la data e l'ora di effettuazione della prestazione.

5. MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

- Il **Voucher socio-sanitario** è un contributo economico dato dalla Regione Lombardia attraverso le ATS per favorire il mantenimento al proprio domicilio degli utenti sopra descritti attraverso l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie che possono riguardare:
 - o **Prestazioni mediche**: all'interno del pacchetto offerto a fronte di un bisogno di salute, la Fondazione garantisce convenzioni interne con specialisti quali il Fisiatra, lo psicologo, il medico, il medico nutrizionista; dispone anche di medico palliatore e garantisce le prestazioni di Psicologo anche mediante proprio personale dipendente.
 - o **Prestazioni infermieristiche**: il personale infermieristico garantisce prestazioni estemporanee come prelievi, gestione cateteri vescicali, enteroclistmi e medicazioni semplici oppure fare una vera e propria presa in carico nei casi più complessi erogando prestazioni sicure modulate dai protocolli operativi.
 - o **Prestazioni fisioterapiche**: i terapeuti della riabilitazione assicurano prestazioni di riabilitazione e di mantenimento secondo quanto previsto dal PAI; supportano inoltre l'utente e i suoi famigliari nell'apprendimento dell'uso degli ausili assegnati. E' fatto fondamentale avere eseguito una visita fisiatrica per poter usufruire di questo tipo di attivazione.
 - o **Prestazioni assistenziali**: personale ASA e OSS qualificato fornisce aiuto e supporto nell'eseguire attività quotidiane relative all'igiene e all'alimentazione.

Le prestazioni previste dal voucher vengono sospese all'ingresso del beneficiario in strutture residenziali (es. R.S.A.), semiresidenziali (es. Centri Diurni) e ospedaliere.

Gli operatori sono tenuti alla compilazione di vari documenti ogni qual volta si recano presso il domicilio dell'utente. E' chiesta la collaborazione dell'utente o di un famigliare per la conservazione della documentazione utilizzata a supporto delle prestazioni erogate (PAI e Diario degli interventi), che rimane al domicilio per tutta la durata del Voucher . Nel corso del periodo di erogazione delle prestazioni, tali documenti dovranno essere conservati con cura presso il domicilio dell'utente per consentirne la consultazione da parte del Medico curante e la verifica da parte degli operatori dell'ATS.

- **Prestazioni estemporanee**: sono prestazioni infermieristiche che non hanno carattere di continuità, sono cioè isolate o limitate nel tempo, finalizzate al soddisfacimento di necessità sanitarie occasionali, mediante prestazioni singole e/o ripetibili, che non richiedono la formulazione di un P.A.I.. Di queste prestazioni fanno parte :
 - o prelievi
 - o cateterismi
 - o fleboclisi
 - o terapia iniettiva (antibiotico terapia)
 - o clisteri evacuativi
 - o gestione di stomie
 - o medicazioni

6. CONTINUITA' ASSISTENZIALE

Per garantire la continuità delle prestazioni:

- viene assegnato un infermiere di riferimento che garantisce la pianificazione delle cure e consegna un numero telefonico personale di riferimento: attraverso una pianificazione trimestrale si organizza la continuità delle cure anche di domenica e nei giorni festivi infrasettimanali in caso di necessità rilevata dall'operatore stesso
- il servizio è erogato 7 giorni su 7, per almeno 49 ore di servizio settimanali
- è disponibile un servizio di reperibilità telefonica attivo dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00 e il sabato e domenica dalle ore 8.00 alle ore 12.00.
- in caso di ricoveri ospedalieri l'operatore sanitario rimane disponibile telefonicamente per conoscere l'andamento dello stato di salute dell'utente; al rientro a domicilio l'infermiere referente si reca in breve tempo a rivalutare la situazione e predisporre gli interventi necessari
- nel caso in cui emergano bisogni di carattere sociale, l'infermiere di riferimento segnala il caso all'assistente sociale della Fondazione per valutare l'attivazione di altre tipologie di servizio
- nel caso di peggioramento dello stato di salute, che non renda più possibile il mantenimento dell'utente a domicilio, l'infermiere sostiene la famiglia nella scelta di forme di assistenza integrativa alternative, fino a giungere al ricovero definitivo in struttura. Nel caso di domanda di ricovero presso la RSA Scarpari Forattini, l'utente già in carico al servizio ADI Ordinaria avrà un punteggio aggiuntivo nell'inserimento in lista d'attesa (vedi Regolamento per l'accesso alla RSA)

7. MODALITA' DI CHIUSURA DEL SERVIZIO

Se durante l'erogazione del servizio non sono emerse delle variazioni, alla scadenza del periodo previsto dal PAI:

- a) si procede a rivalutare l'assistito, nel caso la persona necessiti di una prosecuzione dell'intervento;
- b) il voucher viene chiuso, se vengono meno i bisogni assistenziali.

Della chiusura del voucher ne viene data comunicazione via e-mail all'ASST, comunicando la data dell'ultima prestazione e la motivazione della chiusura.

8. ORARIO E FUNZIONAMENTO DELL'UNITA' DI OFFERTA

- Sede: la Fondazione ha sede a Schivenoglia (MN) in via Garibaldi n. 25.
La sede è raggiungibile con i mezzi pubblici (la fermata della linea interurbana dista circa 300 metri, mentre la fermata del TaxiBus è posta di fronte alla struttura) o ferroviari (alla stazione di Schivenoglia passa la linea ferroviaria Suzzara-Ferrara; il paese dista circa 6 km dalla stazione ferroviaria di Poggio Rusco e circa 15 km dalla stazione ferroviaria di Ostiglia). La struttura dista circa 6 km dal presidio ospedaliero di Pieve di Coriano.
Nell'area esterna all'edificio la Fondazione ha predisposto idonea segnaletica al fine di orientare l'utenza predisponendo gli orari di apertura e i riferimenti telefonici necessari per l'attivazione del servizio.
- Orario di funzionamento della segreteria: gli utenti saranno accolti da una segreteria con funzioni di call center che gestirà le segnalazioni inviando la richiesta di attivazione al coordinatore infermieristico. La segreteria è attiva 5 giorni la settimana, per un totale di 40 ore, e sarà a disposizione una segreteria telefonica negli orari di chiusura.
- Recapiti:
 - o Numero di telefono: 0386/58121
 - o Numero di fax: 0386/58192
 - o Indirizzo di posta elettronica: info@scarpari.it
 - o Indirizzo di posta elettronica certificata: scarpari@messaggipec.it

Tutte le informazioni sul servizio sono reperibili anche sul sito internet della Fondazione

www.scarpari.it

Il servizio di segreteria è attivo dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:

dalle ore 8 alle ore 16,00

recapito telefonico: 0386 58121

**RISPONDE NEGLI ORARI DI APERTURA DELL'UFFICIO UN RISPONDITORE AUTOMATICO CHE
[DIGITANDO IL N. 2](#) CONTATTA L'UNITA' ADI ORDINARIA**

Orario di funzionamento del servizio domiciliare: il servizio è erogato 7 giorni su 7, per almeno 49 ore di servizio settimanali. È altresì disponibile un servizio di reperibilità telefonica del Coordinatore infermieristico per l'attivazione del servizio, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00. Il numero da contattare è 348 8752302

9. PERSONALE

L'equipe multi-professionale che si occupa dei servizi domiciliari è conforme ai requisiti previsti dalla normativa regionale vigente, ed è formata dal seguente personale qualificato e aggiornato, in numero adeguato alla presa in carico degli utenti come da contratto stipulato con l'Azienda Sanitaria Locale di Mantova:

- Responsabile sanitario con specializzazione in oncologia
- Medico fisiatra
- Medico geriatra
- Nutrizionista
- Psicologa
- Educatori
- Coordinatore infermieristico
- Infermieri
- Terapisti della riabilitazione
- Operatori socio sanitari
- Ausiliari socio assistenziali

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento.

Il personale di nuova acquisizione viene inserito nel gruppo operativo con un affiancamento iniziale di almeno cinque giorni lavorativi ed entro il primo mese di servizio viene garantita la conoscenza della maggior parte degli utenti in carico. Questo permette di valutare le capacità del nuovo operatore e di fornirgli le conoscenze che gli permettano la massima professionalità possibile al domicilio dell'utente.

La Fondazione mantiene un piano di aggiornamento e formazione del personale qualificato impiegato per l'Assistenza Domiciliare Integrata coordinato dal Responsabile Sanitario della Fondazione stessa. Tale piano comprende corsi di aggiornamento nell'ambito del programma E.C.M. obbligatorio per le figure sanitarie e corsi interni o esterni alla Fondazione che coinvolgono gli operatori sugli argomenti previsti dalla normativa vigente inerenti il servizio stesso.

10. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La Fondazione predispose un questionario per la valutazione del servizio (*customer satisfaction*) da somministrare annualmente agli utenti del servizio. I risultati, rielaborati dal personale preposto dalla Fondazione, vengono pubblicati sul sito internet della Fondazione.

11. DIRITTI E TUTELA DEGLI UTENTI

La Fondazione garantisce la funzione di tutela dei cittadini attraverso:

1. la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, comportamento o modalità d'intervento che abbia negato o limitato l'accesso al servizio offerto e dichiarato nella presente Carta dei Servizi. A tal fine, la Fondazione, ha previsto un modulo standard per la formulazione del reclamo (in allegato).
2. tutela della privacy

11.1. Suggerimenti e reclami

È predisposto un modulo per la segnalazione di suggerimenti e reclami da parte dei familiari e/o degli utenti. Il modulo è allegato alla presente Carta dei Servizi, è disponibile in prossimità dell'ufficio amministrativo, scaricabile dal sito internet della Fondazione e consegnabile brevi manu dall'operatore di riferimento.

Il modulo, compilato in ogni sua parte, deve essere consegnato all'ufficio (anche per tramite degli operatori che si recano a domicilio) che provvede alla verifica del fatto segnalato e ne dà risposta all'interessato nel termine di 20 giorni.

I disservizi segnalati e copia delle risposte date vengono raccolti in un fascicolo.

11.2. Tutela della privacy

Tutte le prestazioni vengono registrate su apposita modulistica che, insieme al Piano di Assistenza Individualizzato e a tutta la documentazione sanitaria, costituiscono il Fascicolo Sanitario Sociale dell'utente. Ad ogni utente è chiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati. Gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'utente, fornendone a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone dall'utente stesso designate. Al momento dell'accettazione viene richiesto all'utente il consenso alle cure e al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali all'espletamento del servizio. La Fondazione Scarpari Forattini Onlus, nella persona del Legale Rappresentante, è titolare del trattamento dei dati.

12. ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI E SANITARI

La documentazione sanitaria (Fasas) per ragioni contrattuali deve obbligatoriamente essere presente al domicilio dell'assistito per tutta la durata del trattamento. Pertanto è a disposizione dell'assistito stesso senza alcun tipo di controllo da parte dell'operatore.

A chiusura del voucher, il Fasas viene controfirmato dall'utente o da un suo familiare, che ne sottoscrive la chiusura, e viene archiviato presso la Fondazione.

Il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari è riconosciuto a chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso.

La richiesta di accesso agli atti deve essere presentata secondo le modalità previste dal Regolamento (presente presso gli uffici e pubblicato sul sito internet della Fondazione) utilizzando l'apposita modulistica, sulla quale devono essere indicate le generalità del richiedente, gli estremi del documento oggetto della richiesta e le motivazioni della richiesta. Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni decorrenti dal deposito della richiesta.

Per ottenere copia della documentazione è richiesto il rimborso dei costi di riproduzione secondo le modalità che saranno periodicamente determinate dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

Allegati

- Modulo di consenso alla cura
- Modulo di consenso informato al trattamento dei dati
- Art. 7 decreto legislativo 196/2003 in materia di protezione dei dati personali
- Cartella clinica
- Piano di assistenza individualizzato
- Indice di Braden
- Diario clinico
- Scala Tinetti
- Indice di Barthel
- Diario prestazioni effettuate dalle varie figure professionali
- Questionario di soddisfazione
- Modulo per la segnalazione di suggerimenti e reclami
- Scala del Dolore VAS
- Scala del dolore PAINAD
- Scala di valutazione stato mentale MMSE
- Presa visione carta dei servizi
- Scheda educativa al caregiver