



## Carta dei Servizi

*Redatta il 02 Gennaio 2020*

# IL CENTRO

## ADI

*“Assistenza Domiciliare Integrata”*

Prima Stesura  
Gennaio 2020

Via I Maggio, 10  
21046 Malnate (VA)  
Tel. 0332-426002  
Fax. 0332-424889  
Cell. 345-557561

Gentile Signora, Egregio Signore,

il documento che Le è stato consegnato rappresenta una guida per conoscere meglio il nostro Ente, i servizi offerti e gli obiettivi che ci proponiamo per rispondere in modo adeguato ai suoi bisogni. Il nostro lavoro è infatti quello di far sì che il nostro rapporto con Lei sia il più gradevole possibile e per questo i suggerimenti, che Lei o i suoi famigliari vorrete darci, sono un importante contributo e uno stimolo a migliorare.

La legge 328 del 8 novembre 2000, legge quadro sui Servizi Sociali, individua nella Carta dei Servizi uno strumento per "tutelare le posizioni soggettive degli utenti" (art.13, comma 1) Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e rappresenta un requisito per l'accreditamento regionale dell'unità d'offerta, ai sensi delle DGR 3540 e DGR 3541 del 30.5.12 e 3584 del 6.6.12.

La Carta dei Servizi non è quindi un semplice opuscolo informativo dove trovare una serie di notizie utili, ma uno strumento che Le consentirà di contribuire allo sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale che La riguarda, e più in generale di partecipare attivamente alla vita di questo Ente. Tale documento è quindi, un vero e proprio contratto tra l'Ente e l'Utente.

LA DIREZIONE

## Premessa

**Il Centro S.r.l. Impresa Sociale** (nel seguito, indicata come **Il Centro**) è un'azienda iscritta presso la Camera di Commercio di Varese con nr VA-374629 nella sezione speciale di Impresa Sociale, che esplica la propria attività nel settore assistenziale e sanitario con l'obiettivo di rispondere ai bisogni concreti del territorio, con particolare riferimento al Comune di Malnate e Comuni limitrofi.

In particolare, **Il Centro** svolge come da statuto articolo 2:

- Interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 08 novembre 2000, n. 328 e successive modificazioni, interventi servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992 n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni.
- Interventi e prestazioni sanitarie, prestazioni socio sanitarie.
- Educazione, istruzione e formazione professionale nonché attività culturali di interesse sociale con finalità educativa.
- Interventi e servizi finalizzati alla salvaguardia e al miglioramento delle condizioni dell'ambiente e delle risorse naturali, con esclusione di attività, esercitata abitualmente di raccolta e riciclaggio di rifiuti urbani, speciali e pericolosi.
- Interventi di tutela e valorizzazione del patrimonio culturale e del paesaggio.
- Formazione universitaria e post-universitaria
- Ricerca scientifica di particolare interesse sociale

Gestione di strutture quali centri diurni integrati, centri disabili, poliambulatori polispecialistici ed altre dedicate al soddisfacimento dei bisogni socio-sanitari-assistenziali dei propri soci nonché servizi di assistenza domiciliare, i costi sono riportati nel tariffario della struttura (vedi allegato 1).

### ● Servizio di Assistenza Domiciliare :

- 1) **ADI** vengono erogate prestazioni domiciliari da parte di figure professionali sanitarie e sociali integrate tra loro secondo un intervento personalizzato definito dall' ATS.
- 2) **SAD** ha l'obiettivo di aiutare la persona nel disbrigo delle attività quotidiane sollevando in parte la famiglia dal carico assistenziale. Si rende noto che la tariffa è pari a 17,50 euro all'ora per personale Ausiliario. In riferimento a prestazioni di natura Sanitarie che prevedono l'impiego di figure infermieristiche o fisioterapiche

### Che cos'è l' Assistenza Domiciliare Integrata.

L'assistenza domiciliare è stata definita dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come “la possibilità di fornire presso il domicilio del paziente quei servizi e quegli strumenti che contribuiscono al mantenimento del massimo livello di benessere, salute e funzione”.

L'assistenza domiciliare integrata (ADI) è un sistema di interventi e servizi sanitari e socio-sanitari offerti a domicilio e si caratterizza per l'integrazione delle prestazioni offerte, legate alla natura e ai bisogni della persona a cui si rivolge.

Si basa anche sulla concordia degli interventi progettati e gestiti da figure professionali multidisciplinari.

La continuità assistenziale, offerta dal concorso progettuale degli operatori professionali coinvolti (sanitari, operatori del sociale, fisioterapisti, educatori, psicologi ecc.), garantisce la condivisione degli obiettivi, delle responsabilità e stabilisce i mezzi e le risorse necessarie per il raggiungimento dei risultati di salute.

Il servizio ADI erogato da IL CENTRO S.R.L. di Malnate è contrattualizzato con le ATS di Varese e Tradate.

## Come contattare il servizio e quali sono gli orari di funzionamento della segreteria ADI

L'Ufficio ADI è ubicato presso la Palazzina de IL CENTRO S.R.L. di Malnate in Via 1° Maggio,10 presso il 1° piano della porta numero 3.

- è aperto al pubblico per le richieste di informazione e per le attivazioni del servizio dalle 08.30 alle 17.30

- è possibile contattare l'ufficio tramite il seguente numero di telefono 0332 42 60 02

Negli orari di chiusura è attiva la segreteria telefonica.

- la mail è: [areasanitaria@ilcentrosrl.org](mailto:areasanitaria@ilcentrosrl.org)

- è dotato di fax 0332 424889

- durante gli orari di chiusura è presente la segreteria telefonica.

- La **reperibilità telefonica** è garantita dal Care Manager, 7 giorni alla settimana dalle ore 9.00 alle ore 18.00 contattando il numero di cellulare 345 55 75 616.

## Quali operatori sono addetti all'erogazione delle prestazioni ADI

Il personale medico, il personale infermieristico, gli ausiliari di assistenza, gli operatori socioassistenziali, il fisioterapista, l'educatore e lo psicologo compongono l'equipe ADI.

Tra costoro sono scelti i professionisti che devono recarsi al domicilio per la realizzazione dei piani individuali di assistenza, predisposti in funzione dei bisogni delle persone.

Nella nostra realtà sono presenti i seguenti operatori:

DIRIGENTE MEDICO

MEDICO FISIATRA

INFERMIERI

FISIOTERAPISTA

EDUCATORI

PSICOLOGO

ASA

OSS

## Quanto costa il servizio ADI

Le cure domiciliari sono gratuite ai sensi della normativa regionale lombarda e nazionale per i Livelli Essenziali di assistenza di cui al D.P.C.M. 29/11/2001 (Definizione dei L.E.A.) ed al D.P.C.M. 14/02/2001 (Atto di indirizzo e coordinamento in materia di prestazioni socio-sanitarie) e riservate a persone iscritte nella anagrafe sanitaria regionale.

L'ATS durante la pianificazione del Piano Assistenziale Individuale predispone un numero totale di accessi, se questo numero viene superato per richieste extra da parte dell'utente la prestazione avrà un costo come da listino ( vedi allegato 1).

## Tipologia di cure attivabili

- Sanitarie: quando la cura è di esclusiva competenza di medico, terapeuta della riabilitazione, infermiere (prestazioni continuative, prestazioni prelievi, voucher infermieristici e voucher fisioterapici).
- Socio-sanitarie: quando è necessario integrare all'attività sanitaria anche quella socio-sanitaria.

## Quali prestazioni eroga

L'Assistenza Domiciliare Integrata eroga prestazioni infermieristiche, fisioterapiche ed assistenziali, in particolare:

-  Valutazioni per inizio cure
-  Fasciature semplici, bendaggi, bendaggi adesivo-elastici
-  Gestione delle stomie
-  Gestione cateterismo urinario comprese le derivazioni urinarie
-  Gestione nutrizione enterale (SNG, PEG)
-  Ossigenoterapia.
-  Igiene personale e mobilizzazione
-  Medicazioni complesse (lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, post-chirurgiche e post-attiniche ect..)

-  Medicazioni semplici (lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, post-chirurgiche e post-attiniche ect.)
-  Prelievo ematico
-  Terapia infusionale SC e EV
-  Educazione Sanitaria ai familiari e al care-givers

## Cosa è la presa in carico globale della persona

- Condividere gli obiettivi: assistere una persona a domicilio presuppone un coinvolgimento e una condivisione degli obiettivi da raggiungere con i familiari di riferimento, i caregivers, i servizi di supporto e ogni tipo di assistenza pubblica e/o privata; tutti attori di uno scenario che hanno un comune denominatore: l'utente e il suo benessere.

- Integrare le prestazioni: se l'assistenza è ben integrata, l'utente può restare al proprio domicilio anche a lungo.

Prevedere l'addestramento dei familiari presenti, affiancare gli operatori assistenziali per arrivare ad un obiettivo comune: mantenere l'utente al proprio domicilio il più a lungo possibile per allontanare l'istituzionalizzazione.

Il Medico di Medicina Generale può attivare l'assistenza domiciliare come strumento indispensabile per mantenere il cittadino al domicilio seguendo le indicazioni del servizio di competenza.

Il Medico del reparto di degenza attiva l'assistenza al domicilio con dimissioni protette attraverso lo stesso servizio per dare continuità assistenziale.

- Dare continuità assistenziale: una volta che l'assistenza domiciliare è partita, prima della scadenza del piano di cura, si rivaluta l'utente ricompilando il piano di assistenza individuale e le varie schede di valutazione e in accordo con il Medico di Medicina Generale si sottopone al giudizio dell'ufficio di competenza dell'ATS.

Se gli obiettivi sono stati raggiunti, il servizio può ritenersi concluso; nel caso invece di utenti particolarmente compromessi e gravi, la famiglia sarà sostenuta ed aiutata nella scelta di altre forme di assistenza integrativa (pubblica o privata) fino ad arrivare a ricoveri definitivi in struttura.

L'ente IL CENTRO S.R.L. di Malnate garantisce , a coloro che la scelgono come erogatore di ADI, di accompagnare gli utenti nelle successive scelte assistenziali. IL CENTRO S.R.L. Malnate infatti eroga un'ampia gamma di servizi alla persona, di tipo territoriale, residenziale e semi-residenziale, tali da garantire al cittadino una presa in carico continuativa offerta sia con: - servizi domiciliari - semi-residenziali (CENTRI DIURNI INTEGRATI ) - comunità alloggio - residenziali (RSA, PRIVATI). Nel caso di trasferimento, il FASAS viene fornito alla persona assistita e l'équipe rimane disponibile con la famiglia e il MMG durante il passaggio del pattante ad altra struttura.

Nel caso di cambi relativi al personale di riferimento, la continuità assistenziale viene sempre garantita.

- **Dimissioni:** una volta raggiunti gli obiettivi, il paziente viene dimesso. La dimissione viene decisa insieme all'ATS di competenza e se necessario al medico di base. Quest'ultimo viene contattato dagli operatori de IL CENTRO S.R.L. ogni qual volta viene ritenuto necessario durante il percorso di cura.

### Chi può richiedere il servizio ADI

Nell'ambito delle cure domiciliari il Servizio Sanitario Nazionale garantisce alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, percorsi assistenziali a domicilio costituiti dall'insieme organizzato di trattamenti riabilitativi, infermieristici e di aiuto assistenziale necessari per stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità di vita.

E' rivolta a qualunque persona, non vi è limite di età (bambino/anziano).

### Come si richiede il servizio ADI

Per l'attivazione dell'Assistenza Domiciliare Integrata il soggetto interessato e/o il familiare di riferimento deve rivolgersi al Medico di Medicina Generale per la compilazione dell'impegnativa che dovrà indicare la diagnosi e il bisogno; tale richiesta deve essere consegnata agli uffici ADI dell'ATS del distretto di appartenenza che ne valuterà l'idoneità. Seguirà visita domiciliare del personale dell' ufficio di competenza dell' ATS.

Il cittadino sceglierà liberamente l'Ente a cui rivolgersi per l'erogazione del Voucher dall'elenco delle strutture accreditate.

## Come avviene l'attivazione al domicilio del servizio

Dopo autorizzazione del servizio di competenza da parte dell'ATS di riferimento, il servizio di assistenza domiciliare garantisce la presa in carico entro le 72 ore. Il PAI è frutto dell'integrazione delle diverse competenze e responsabilità delle figure professionali coinvolte. Il Piano contiene gli obiettivi da raggiungere, la tipologia e la quantità delle prestazioni da erogare, i tempi e le modalità di verifica compilato al primo accesso del professionista; lo stesso comunque risponderà, in genere, a quanto stabilito nel Progetto Individuale.

## Quali sono i diritti e i doveri degli utenti e dei loro familiari

Gli utenti dei servizi domiciliari e i loro familiari hanno diritto a:

- essere seguiti con competenza ed attenzione nel rispetto della privacy, della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose;
- avere una prestazione regolare e continua nel rispetto del progetto assistenziale personalizzato;
- essere informati preventivamente, nel caso l'operatore sia assente o sia in ritardo affinché la famiglia abbia meno disagi possibili.
- essere in grado di poter identificare l'operatore tramite cartellino di riconoscimento rilasciato dall'Azienda.
- essere avvisati tempestivamente se vi sarà un cambio operatore.
- E' possibile per i pazienti ricevere una copia dei diari dove vengono registrati gli interventi domiciliari.

A loro volta gli utenti e i loro familiari hanno il dovere di:

- comunicare alla segreteria del servizio tempestivamente le varie assenze, sospensioni e/o modifiche di orari già stabiliti almeno 24 ore prima; in caso contrario l'accesso verrà conteggiato e non recuperato;
- avere un comportamento responsabile e rispettoso verso gli operatori del servizio.

## Come si riconoscono gli operatori addetti al servizio ADI

L'Azienda fornisce cartellini e divise di riconoscimento a tutto il personale che opera sul territorio. Il cartellino deve essere completo di fotografia in formato tessera, riportare il nome e cognome dell'operatore e la relativa qualifica, avere in evidenza il logo dell'Azienda di appartenenza.

ORGANIGRAMMA (ALLEGATO N°4)

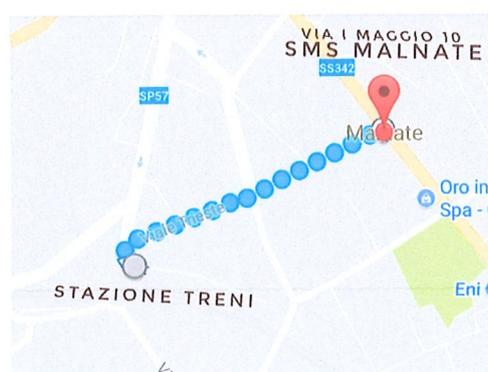
## Come raggiungere IL CENTRO S.R.L. e gli uffici ADI

**Tramite mezzi privati :** provenendo da Busto Arsizio/ Gallarate attraverso l'autostrada A8 (uscita Gazzada) e in seguito in direzione Est con la Tangenziale di Varese.

Provenendo da Varese seguendo Viale Belforte in direzione Malnate.

Raggiungendo la struttura da Via Monte Nero è possibile trovare un ampio parcheggio.

**Tramite mezzi pubblici:** è possibile raggiungere Malnate attraverso la stazione dei treni della linea Saronno-Laveno nell'omonima stazione di Malnate. Il centro della Società di Mutuo Soccorso è a 400 m da questa.



## Standard di Qualità

Al fine di monitorare la qualità delle prestazioni erogate e di adeguare le proprie azioni ai bisogni espressi, il personale dell'ADI attiva strumenti di partecipazione degli utenti e dei familiari caregivers come sondaggi di gradimento (allegato 2) somministrati annualmente nel periodo di settembre-ottobre.

L'utente, o chi ne ha titolo (familiari, conviventi, amici, volontari, ecc.), che intenda segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle procedure può presentare formale ricorso al Coordinatore ed entro 15 giorni verrà inviata risposta per iscritto (allegato 3).

Le criticità emerse dai questionari vengono prese in considerazione dal coordinatore che applica ove necessario delle azioni di miglioramento in collaborazione con tutta l'équipe. La diffusione dei risultati dei questionari avviene a fine anno tramite affissione di schemi e grafici affissi in struttura.

## Tutela della Privacy

Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto del segreto professionale. All'inserimento dell'utente nel servizio gli viene richiesto il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari secondo la normativa vigente. Nel caso di richiesta di documentazione (FASAS) la struttura fornisce all'utente o al delegato la documentazione richiesta entro tre giorni.

## La Sicurezza

In materia di sicurezza si precisa che il personale è stato addestrato per:

- intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti in carico .
- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento causa d'emergenza al fine di ridurre i danni.

## La Carta dei diritti del Malato

La carta dei diritti del Malato, approvata nel 2006, da parte dell'assemblea del Parlamento Europeo, viene riprodotta integralmente in quanto costituisce un principio ispiratore per la nostra attività professionale.

**1 Diritto a misure preventive** Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

**2 Diritto all'accesso** Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

**3 Diritto all'informazione** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

**4 Diritto al consenso** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

**5 Diritto alla libera scelta** Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

**6 Diritto alla privacy e alla confidenzialità** Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua

privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale.

**7 Diritto al rispetto del tempo dei pazienti** Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

**8 Diritto al rispetto di standard di qualità** Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

**9 Diritto alla sicurezza** Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

**10 Diritto all'innovazione** Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

**11 Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari** Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

**12 Diritto a un trattamento personalizzato** Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

**13 Diritto al reclamo** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

**14 Diritto al risarcimento** Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

## Codice Etico

Il Codice Etico: ALLEGATO N°5



ALLEGATO NUMERO 1



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO (SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA)

Gentile Signora/Signore

La invitiamo a compilare la presente indagine conoscitiva sulla qualità del servizio di Assistenza Domiciliare misurata attraverso il grado di soddisfazione degli Utenti/ Familiari beneficiari del servizio stesso che ci permetterà di comprendere meglio le Vostre esigenze e necessità. La ringraziamo anticipatamente per la cortese collaborazione.

Compilato da:  utente  familiare  assistente familiare  altro

SESSO  maschio  femmina Età in anni \_\_\_\_\_

NAZIONALITA'  italiana  comunitaria  extracomunitaria

SCOLARITA'  nessuna  scuola obbligo  scuola sup.  laurea/altro

PROFESSIONE  casalinga  operaio  impiegato  dirigente  pensionato  artigiano  commerciante  studente  disoccupato  altro

1. Come e' venuto a conoscenza del servizio di assistenza domiciliare della Società di Mutuo Soccorso?

Amici/familiari  Medico di Medicina Generale  Servizi Sociali  Volantini pubblicitari/ internet

2. E' soddisfatto del tempo che e' intercorso tra il primo colloquio e l'inizio del programma di assistenza domiciliare?

Per nulla  Poco  Abbastanza  Molto

3. Come considera l'organizzazione del servizio di assistenza domiciliare?

Scarso  Sufficiente  Discreto  Buono

4. Come considera il rispetto della riservatezza personale (comunicazioni di informazioni riservate, svolgimento di azioni delicate da parte degli operatori, ecc...)?

Scarso  Sufficiente  Discreto  Buono

5. E' soddisfatto delle indicazioni/informazioni fornite dall'operatore per la gestione domiciliare del Suo familiare?

Per nulla                       Poco                       Abbastanza                       Molto

6. Come considera la cortesia e disponibilità degli operatori del servizio?

Scarso                       Sufficiente                       Discreto                       Buono

7. In caso di chiamata urgente, come valuta la tempestività di risposta alla chiamata da parte degli operatori del servizio domiciliare?

Scarso                       Sufficiente                       Discreto                       Buono  
non ne ho mai avuto bisogno ☒

8. Durante il periodo di assistenza domiciliare ha avuto necessità di ricorrere ad altri servizi di assistenza?

Sì                       No

Se sì quali?

112                       Guardia medica                       Pronto soccorso                       Altro

9. Dal punto di vista dei rapporti umani e' rimasto soddisfatto degli operatori del servizio di assistenza domiciliare?

Per nulla                       Poco                       Abbastanza                       Molto

10. In generale come valuta il servizio di cure domiciliari?

Scarso                       Sufficiente                       Discreto                       Buono

Se lo desidera può darci dei suggerimenti per rendere più efficace il nostro operato: ad esempio, se potesse, che cosa cambierebbe nel nostro servizio?

---

---

---

---

---

La ringraziamo per la collaborazione, le Sue valutazioni saranno utili a migliorare la qualità dei nostri servizi.

La preghiamo ora di consegnare il questionario all'operatore in busta chiusa.

Le ricordiamo che è fondamentale che il questionario giunga a destinazione per consentire una valutazione dell'efficacia e della qualità del servizio nonché per riprogettare gli aspetti che risultino essere inadeguati.



	<b>SEGNALAZIONE RECLAMO</b>	Allegato n° 3
--	---------------------------------	---------------

*A cura di chi avanza il reclamo (o di chi lo registra)*

Nome e cognome di chi avanza il reclamo:

Recapito telefonico : \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Data:** \_\_\_\_\_ **Firma:** \_\_\_\_\_

*A cura del Coordinatore del Servizio*

Rapporto di reclamo n° \_\_\_\_\_ dell'anno: \_\_\_\_\_

**GESTIONE DEL RECLAMO**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Il Coordinatore** \_\_\_\_\_ **Data** \_\_\_\_\_

SUGGERIMENTI/MIGLIORIE \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_