

# CARTA DEI SERVIZI

OTTOBRE 2017

Rev 1



**ASSISTENZA  
DOMICILIARE  
INTEGRATA**

## Sommario

0. GUIDA PER L'UTENTE.....	3
0.1 LA FONDAZIONE OPERA IMMACOLATA CONCEZIONE ONLUS.....	4
1.0 MISSION .....	4
2.0 DESCRIZIONE DELL'UNITA' D'OFFERTA .....	4
2.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE.....	4
2.2 POLITICA E OBIETTIVI.....	5
3.0 STRUTTURA ORGANIZZATIVA E GESTIONE RISORSE UMANE.....	6
4.0 L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO A.D.I. E TEMPI DI INTERVENTO.....	7
5.0 GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' .....	7
6.0 MODALITÀ ATTE A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE.....	8
6.1 CONSENSO INFORMATO.....	8
6.2 TUTELA DELLA PRIVACY (D. L.VO 196/2003).....	8
6.3 GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE DEI RECLAMI.....	8
6.4 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....	9
6.5 UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA.....	9
7.0 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA.....	10

## 0. GUIDA PER L'UTENTE

Gentile Signore/a,

Le viene presentata la “Carta dei Servizi” del servizio ADI della RSA DOMUS PASOTELLI ROMANI.

La carta dei servizi che Le viene consegnata è un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra Fondazione e le sue sedi, i servizi offerti e gli standard di qualità che ci proponiamo per rispondere in modo sempre migliore ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.

Ci auguriamo che durante il servizio del nostro personale possiamo assisterLa in tutti i Suoi bisogni e possiamo creare attorno a Lei un clima sereno, un vero clima di famiglia.

Tuttavia la Carta dei Servizi è uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario e assistenziale che La riguarda.

A Lei e ai suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'equipe di cura.

La invitiamo quindi ad offrirci i Suoi consigli e a segnalarci eventuali disservizi. La Domus Pasotelli Romani farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze nel rispetto delle norme e dei regolamenti.

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il nostro servizio perché questo è lo scopo del nostro servizio.

In questi ultimi anni l'ascolto dell'anziano e delle sue esigenze è stato intensificato, spinto, sostenuto dal diffondersi delle logiche della Qualità. Questo approccio si basa su alcune strategie base quali:

- saper mettere il cliente/utente al primo posto;
- la Qualità dei processi attraverso i quali si eroga il servizio;
- il miglioramento continuo;
- il coinvolgimento delle risorse umane.

Con questa Carta dei Servizi, la Fondazione OIC manifesta a priori quali sono le prestazioni offerte, qual è l'impegno che si assume con gli anziani e dichiara come intende operare in caso di non rispetto delle prestazioni promesse.

L'anziano pertanto è messo nelle condizioni di poter scegliere e prendere le proprie decisioni sulla base delle prestazioni e dei servizi dichiarati.

La Carta dei Servizi viene diffusa e distribuita a tutti gli utenti, i familiari, al personale ed a ogni persona che lo richiede.

***Con la Carta dei Servizi all'utente viene data la possibilità di esercitare tre diritti fondamentali:***

- ***Diritto all'INFORMAZIONE***
- ***Diritto alla PARTECIPAZIONE***
- ***Diritto all'AUTOTUTELA***

***e si sanciscono tre concetti basilari:***

- ***LA QUALITA'***
- ***GLI STANDARD***
- ***IL DIRITTO DI SCELTA***

## 0.1 LA FONDAZIONE OPERA IMMACOLATA CONCEZIONE ONLUS

L'Associazione Opera Immacolata Concezione nasce il 5 Agosto 1955 per iniziativa di Mons. Antonio Varotto e Nella Maria Berto. Il loro entusiasmo fece scattare l'idea di un progetto nuovo per la città di Padova, finalizzato ad accogliere le domestiche ormai non più in grado di lavorare.



Da allora l'evolversi dei bisogni e la richiesta di nuove modalità di assistenza, il profondo mutamento sociale e le nuove esigenze della società (in particolare delle famiglie), portarono l'Associazione ad allargare il proprio campo di attività a tutte le altre categorie di persone anziane (autosufficienti, non autosufficienti e disabili), estendendo il proprio campo di azione in tutto il Veneto.

Il 30 Ottobre 1970 con D.P.R. n. 1066, l'Associazione fu eretta in Ente Morale ed il 23 dicembre 1997, con Decreto Regionale del Veneto, è stata trasformata in Fondazione Onlus.

Oggi la Fondazione Opera Immacolata Concezione Onlus, dagli iniziali otto posti letto rappresenta una realtà tra le più significative a livello europeo, sia in termini di capacità ricettiva e possibilità residenziali sia di occupazione e posti di lavoro: le sue residenze nelle provincie di **Padova**, a **Vicenza** e a **Treviso**, ospitano oltre 2.200 anziani, impiegando più di 1.500 dipendenti di oltre 24 nazionalità.

Ad oltre cinquant'anni dalla sua nascita, la Fondazione, nello spirito dei suoi Fondatori, non ha smesso di impegnarsi per migliorare la qualità di vita delle persone anziane. O come meglio ci piace chiamarle: **longeve**.



Fondazione Opera Immacolata Concezione - O.N.L.U.S.  
*La longevità come risorsa*



### 1.0 MISSION

Forte e costante tensione, senza esitazione, alla promozione verso la persona, ed in particolare della persona anziana, riconoscendone, come tale, la sua dignità.

In particolare valorizzando questa stagione della vita come risorsa e potenzialità.

Il tutto creando situazioni e contesti in cui la relazione tra le persone, tra le generazioni, tra i ruoli, tra gli ambienti, diventi testimonianza concreta della possibilità che ognuno ha, di crescere sempre più in pienezza, secondo l'ispirazione cristiana che contraddistingue la nostra Fondazione e nel costante perseguimento di finalità di solidarietà sociale

### 2.0 DESCRIZIONE DELL'UNITA' D'OFFERTA

#### 2.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

L'Assistenza Domiciliare Integrata è un sistema integrato di interventi domiciliari in favore di soggetti "fragili" che, per motivi vari, sono fisicamente impossibilitati a recarsi presso le strutture e i servizi sanitari territoriali.

L'Assistenza Domiciliare Integrata garantisce, in relazione ai bisogni dell'utente, un insieme di prestazioni in forma integrata e secondo piani individuali programmati.

Il servizio, effettuato da personale qualificato, è in convenzione con Regione Lombardia e l'A.T.S. Val Padana e punta alla crescita dei livelli qualitativi dell'assistenza alla persona con fragilità, in una ottica di miglioramento continuo.

L'esperienza voucher ha avuto inizio nell'anno 2004, l'estemporanea nel 2005.

Il servizio ADI può consistere in:

1. Attività Infermieristica
2. Attività Fisioterapica, talvolta con visita medica specialistica

### 3. Attività assistenziale

Il servizio garantisce i seguenti professionisti:

- Responsabile sanitario medico;
- Personale medico;
- Personale infermieristico;
- Fisioterapisti;
- Personale assistenziale (ASA – OSS)
- ed in base ai bisogni: fisiatra, educatrice e psicologa.

I professionisti erogano il servizio applicando i seguenti protocolli:

- Modalità di pulizia, disinfezione e sterilizzazione degli strumenti ed accessori;
- Prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito;
- Gestione del catetere vescicale;
- Gestione delle stomie;
- Gestione della nutrizione artificiale domiciliare enterale e parenterale;
- Gestione delle medicazioni;
- Attività di educazione alla salute rivolta ai familiari della persona assistita o ad altri caregiver non professionali;
- Igiene personale;
- Gestione dell'incontinenza;
- Mobilizzazione della persona assistita;
- Gestione dell'ossigenoterapia;
- Trasporto del sangue e dei campioni biologici mediante contenitori idonei;
- Identificazione degli eventi avversi più importanti per frequenza e gravità.

## 2.2 POLITICA E OBIETTIVI

La R.S.A. "Domus Pasotelli Romani" rivolge particolari attenzioni e cure alle persone anziane e ammalate, per fare in modo che si sentano ancora parte attiva nella vita sociale e vengano valorizzate le loro capacità.

Si prefigge lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione socio-sanitaria, socio-assistenziale ed educativa.

Per l'Istituto "Domus" l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie domiciliari a favore di soggetti fragili si pone come risposta alle esigenze degli inabili, degli anziani non autosufficienti e di tutti coloro che necessitano di assistenza; l'obiettivo è quello di mantenere delle residue autonomie del soggetto non trasportabile con protocolli di aiuto differenziato e riabilitativo.

I servizi che l'Istituto rende ai cittadini si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

1) EGUAGLIANZA:

le pari dignità degli utenti dei servizi sanitari; questo significa che i servizi vanno resi alla cittadinanza secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di alcun tipo; inoltre bisogna salvaguardare il diritto all'uniformità, alle prestazioni commisurate alle esigenze degli utenti;

2) IMPARZIALITA':

gli operatori sono tenuti ad atteggiamenti di obiettività e a trattamenti uniformi nei confronti degli utenti;

3) CONTINUITA':

l'erogazione dei servizi deve essere regolare e continua al fine di recare agli utenti il minor disagio possibile;

4) PARTECIPAZIONE:

nell'erogazione dei servizi sanitari devono essere sempre garantiti il diritto alla corretta informazione, la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, nonché la tutela dell'utente nel caso di prestazioni tecnicamente o professionalmente inadeguate;

5) **EFFICACIA E EFFICIENZA:**

caratteristiche essenziali della prestazione sanitaria, si esprimono nello sforzo costante di garantire una sempre maggiore qualità delle prestazioni rese.

Per quel che concerne l'organizzazione interna, la struttura analizzerà il voucher socio-sanitario e ne disporrà le tempistiche ed i metodi di impiego, attraverso la presa d'atto dei P.A.I. specifici per ogni utente.

Avviene una valutazione, ed una registrazione, dei problemi e dei bisogni sanitari dell'utente, che viene aggiornata ogni qual volta vi sia un cambiamento significativo della condizione, utile o necessaria alla corretta compilazione della scheda dell'assistenza.

Viene dunque creata una "cartella clinica" contenente:

- A. Anamnesi medica;
- B. Anamnesi infermieristica e funzionale;
- C. Esame obiettivo dello stato di salute;
- D. Valutazione funzionale dell'utente;
- E. Aggiornamento periodico della condizione dell'utente e degli eventi;
- F. Valutazione cognitiva e psicologica;
- G. Valutazione sociale.

Inoltre raccoglie della documentazione variabile dell'utente relativa a:

- Risultati di esami strumentali (ematocimici, radiologici, ecc.);
- Risultati di valutazioni funzionali, cognitive e psicocomportamentali, come per esempio il Barthel Index, la Tinetti Scale, ecc.;
- Documentazione clinica di ricoveri ospedalieri;
- Referti di consulenze mediche specialistiche;
- Registrazione di prescrizioni A.T.S. di ausili e protesi;
- Diari di attività infermieristica, assistenziale e riabilitativa;
- Registrazione di eventi vitali (life events) familiari e sociali rilevanti per l'utente.

Dai dati registrati nei moduli precedentemente elencati ed in parte allegati si passa alla stesura del piano di assistenza individuale, dove vengono scelti gli argomenti inerenti al soggetto e si fissano degli obiettivi infermieristici, assistenziali, riabilitativi e rieducativi, indicando il periodo di tempo per la realizzazione di essi e la frequenza degli interventi.

Sulla stesura del PAI si basa l'intero servizio di assistenza all'utente.

Viene successivamente redatta una verifica importante dei servizi di assistenza erogati, che riguarda il raggiungimento, nei tempi previsti, degli obiettivi sia intermedi che "finali" fissati nel PAI.

Durante gli aggiornamenti del PAI dell'utente, a seconda dei risultati conseguiti, potranno essere decise delle azioni correttive o una ridefinizione degli obiettivi o ipotizzarne di nuovi.

### **3.0 STRUTTURA ORGANIZZATIVA E GESTIONE RISORSE UMANE**

La sede del servizio di assistenza domiciliare è presso la RSA "Domus Pasotelli Romani" in Bozzolo (MN), Via Dante 8.

L'orario di apertura della segreteria è dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 15,00 alle ore 17,00; è, altresì, attiva negli orari e giorni di chiusura una segreteria telefonica.

Si può contattare il servizio ADI mediante:

**Residenza Sanitario Assistenziale “DOMUS PASOTELLI ROMANI”**

- Via Dante, 8 46012 Bozzolo (MN)
  - tel. 0376/922111
  - fax 0376/921015
- e-mail: [accoglienzadp@oiconlus.it](mailto:accoglienzadp@oiconlus.it)
- Sito internet: [www.oiconlus.it](http://www.oiconlus.it)

È disponibile un servizio di reperibilità telefonica al n. 366-8221082 attivo 7 giorni /settimana, disponibile dalle ore 9 alle ore 18.

Il numero del centralino per richiesta informazioni è attivo 7 giorni/settimana dalle ore 7 alle ore 19.

La segreteria è anche locale di conservazione della documentazione sanitaria degli assistiti in conformità al D.Lgs. 196/03 in materia di privacy.

Nella sede è presente armadio ad uso magazzino sanitario nel quale vengono gestiti farmaci e presidi sanitari necessari allo svolgimento del servizio.

La tabella (ALLEGATO A) in calce alla presente Carta dei Servizi riporta il personale impiegato nell'assistenza domiciliare. La tabella rimane all'interno della sede e non viene fornita con la presente carta dei servizi.

**Continuità dell'assistenza**

Al fine di ridurre il tasso di turn over del personale dedicato e garantire così al paziente una continuità nella cura, la RSA adotta strategie quali l'assunzione a tempo indeterminato degli operatori principali quali infermiere e fisioterapisti. La formazione continua degli addetti al servizio ADI in maniera tale da poter garantire una tempestiva sostituzione in caso di malattie/ferie/infortuni.

Le giornate di erogazione e fasce orarie giornaliere di copertura del servizio sono garantite in un numero non inferiore a 49 ore di assistenza domiciliare distribuite su 7 giorni settimanali in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di assistenza individualizzati aperti.

Copia di tutta la documentazione sanitaria viene sempre lasciata a domicilio dell'assistito e l'infermiera ADI o la care manager segnalerà qualsiasi problema riscontrato o all'ATS Val Padana, o al MMG o agli uffici preposti a raccogliere le segnalazioni.

La presa in carico viene garantita entro 72 ore, salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera, che verranno prese in carico entro 24 ore; le prestazioni di riabilitazione ricomprese nel PAI, per motivi organizzativi, possono comunque essere attivate anche successivamente alle 72 ore.

La struttura si rende disponibile nel fornire informazioni e documentazione in caso di dimissione o trasferimento ad altro servizio nel rispetto delle leggi in vigore.

**4.0 L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO A.D.I. E TEMPI DI INTERVENTO**

Chi ha necessità di attivare un servizio A.D.I. si deve rivolgere al Medico di medicina generale il quale valuterà l'appropriatezza del servizio e compilerà il modulo di richiesta ADI. Gli addetti ASST provvederanno a stendere una valutazione multidimensionale, attribuiranno al Paziente un profilo di cura (prestazionale o Profilo 1, 2, 3, 4) in conformità alle necessità assistenziali e consegneranno al paziente un titolo con assegnato un importo. Il Paziente sceglierà l'Ente erogatore tra quelli presenti nella lista disponibile presso l'ATS e provvederà direttamente a contattarlo per l'attivazione del PAI e del relativo servizio.

Per i servizi di riabilitazione sarà necessaria la prescrizione di un Fisiatra, che stenderà un Programma Riabilitativo Individuale (P.R.I.).

## **5.0 GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ**

La “Domus” al fine di ottenere i migliori risultati ha pianificato un’attività di “monitoraggio” dei servizi erogati mirando ad analizzare:

- la soddisfazione dell’utente;
- la conformità dei servizi erogati;
- la conformità del processo;
- le prestazioni del sistema.

I dati raccolti vengono elaborati, esaminati ed analizzati per valutare la percezione del servizio da parte dell’utente; tale percezione viene utilizzata come riferimento per misurare le impressioni nel soddisfare le aspettative degli utenti.

Avviene quindi una verifica di soddisfazione dell’utente.

La “Domus” si prefigge di garantire ai propri utenti un buon livello di servizi forniti e il loro miglioramento continuo, mirando alla piena soddisfazione delle loro esigenze.

Al personale assistenziale vengono dati continui aggiornamenti su norme comportamentali, miglioramento qualità e specifiche mansioni; queste ultime verranno poi caratterizzate dalle esigenze dell’utente sotto il profilo clinico, funzionale e sociale da stabilirsi quindi alle condizioni dell’assistenza da parte dell’equipe domiciliare.

In riferimento alle modalità di pulizia e smaltimento dei rifiuti, essi verranno trasportati negli appositi contenitori e smaltiti nei modi e tempi previsti per legge.

Tutto ciò che riguarda l’utente sotto il profilo clinico funzionale, le sue caratteristiche, capacità, necessità, i trattamenti comprensivi di durata ed obiettivi preposti, i volumi delle attività erogate (riconducibili alla “cartella” redatta per ogni singolo utente), e le giornate effettive di trattamento esposte nel diario individuale, saranno contenuti nella modulistica precedentemente presentata, archiviata all’interno della struttura “Domus” e a completa disposizione di qualsiasi controllo ATS.

## **6.0 MODALITÀ ATTE A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE**

### **6.1 CONSENSO INFORMATO**

Il consenso informato avviene presso il medico di medicina generale, o dell’A.T.S. di competenza, il quale informa il paziente sull’iter diagnostico – terapeutico ed acquisisce formalmente e per iscritto il consenso informato del paziente in occasione di esami diagnostico – clinici invasivi, di trasfusioni di sangue e di ogni altro atto medico di una certa complessità.

Il paziente decide dopo aver ricevuto informazioni comprensibili ed esaurienti anche sui rischi relativi alle diverse operazioni.

La procedura relativa all’obbligo del consenso, non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo “scienza e coscienza”.

Per gli ospiti che non sono nelle facoltà mentali di poter dare il consenso, il parente deve attivarsi presso il giudice tutelare per presentare istanza di Amministratore di Sostegno. Nell’attività A.D.I., poiché si svolge su indicazioni e voucher assegnati dall’ATS, tale procedura avviene prima e al di fuori delle prestazioni fornite dal personale della R.S.A.

## 6.2 TUTELA DELLA PRIVACY (D. L.vo 196/2003)

È garantito il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali (D. L.vo 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni). Il responsabile del trattamento è la fondazione Opera Immacolata concezione Onlus. La R.S.A. mette in atto tutti gli accorgimenti necessari, a livello sia informatico che fisico, per tutelare la riservatezza dei dati di tutti gli ospiti.

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 dalla Legge il degente 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 concernenti il suo stato di salute.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

## 6.3 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

L'RSA Domus Pasotelli Romani ha intrapreso un percorso di miglioramento continuo della qualità del servizio offerto.

Con l'intento di riuscire ad avvicinarsi il più possibile ai bisogni degli Ospiti e dei loro familiari, è stato istituito un sistema di gestione reclami.

Chiunque volesse sporgere reclamo o fornire preziosi suggerimenti in merito al servizio, deve compilare il modulo "Scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti, reclami" chiedendolo all'operatore e consegnato allo stesso in busta chiusa o inviato mezzo posta. Il modulo deve essere compilato in ogni sua parte. Il personale dell'ufficio amministrativo è a vostra disposizione per supportarvi nella compilazione in caso di bisogno. **La Direzione si impegna a fornire risposta scritta entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione.**

## 6.4 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Annualmente la Direzione somministra appositi questionari per la rilevazione della soddisfazione ad ospiti e familiari. Gli esiti vengono esposti sul sito internet della struttura.

Si ringrazia anticipatamente per la collaborazione di tutti coloro che con le loro segnalazioni ci forniranno indicazioni per migliorare la qualità del servizio.

## 6.5 UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA

L'Ufficio di Pubblica Tutela – UPT, è un organismo autonomo e indipendente che opera, al di fuori di ogni logica gerarchica, nell'interesse degli utenti che accedono ai servizi erogati dall'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Mantova.

L'obiettivo predominante dell'UPT è di fornire il supporto ai cittadini, soprattutto quelli più fragili, per la tutela dei propri diritti verificando che l'accesso alle prestazioni, rese dalle strutture ospedaliere, avvenga nel rispetto delle condizioni stabilite nelle carte dei servizi.

All'Ufficio di Pubblica Tutela possono rivolgersi tutti coloro, siano essi cittadini, associazioni o portatori d'interesse, che intendano segnalare inadempienze o difficoltà riscontrate nell'accesso ai servizi.

L'ufficio, per l'esercizio delle sue funzioni, collabora con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP e le strutture sanitarie coinvolte nel processo delle istanze presentate.

Il responsabile dell'UPT riceve su appuntamento telefonico tutti i martedì dalle ore 12 alle ore 14 presso l'URP del Presidio Ospedaliero di Mantova.

Contatti 0376 201443 <http://www.asst-mantova.it/ufficio-di-pubblica-tutela/notizia-no4455>

### **7.0 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA**

Per ottenere il rilascio di copia del fascicolo socio sanitario, o di altra documentazione medica, occorre che il paziente, o altra persona di fiducia formalmente delegata, inoltri domanda agli uffici della Direzione, che fornirà le dovute informazioni sui tempi di consegna. Una copia della documentazione sanitaria è presente a domicilio dell'assistito l'ungo tutto l'arco dell'assistenza stessa. Non sono previste rimborsi economici per la consegna della documentazione.

**Tempi di rilascio: entro 30 giorni dalla richiesta.**

Bozzolo, 12/10/2017