



# Carta dei Servizi

## **A**SSISTENZA **D**OMICILIARE **I**NTEGRATA Voucher Socio Sanitario

**Unità di Offerta accreditata da Regione Lombardia**



CS - ADI Rev. 01 del 01/05/2018

**Tel. 0376 641011**



## INDICE

<b>PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>2</b>
<b>CHI SIAMO</b>	<b>3</b>
Politica ed obiettivi del Soggetto Gestore “SOLIDARIETÀ S.R.L.” .....	3
Codice Etico – Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 .....	4
Ambito territoriale nel quale operiamo .....	4
<b>LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA PER LE ATTIVITÀ DOMICILIARI</b>	<b>5</b>
La struttura del Servizio A.D.I. ....	5
Orari di apertura al pubblico della segreteria.....	6
Riferimenti telefonici per attivazione del servizio .....	6
Dove è collocata la nostra sede operativa.....	6
<b>COS'È L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA</b>	<b>7</b>
Voucher Socio Sanitario .....	7
Prestazioni previste dal Voucher Socio Sanitario.....	7
Destinatari .....	8
Attivazione del servizio .....	8
Modalità di presa in carico.....	9
Attivazione del servizio .....	9
Modulistica - Documentazione.....	10
La dimissione – La continuità assistenziale.....	10
<b>TUTELA E PARTECIPAZIONE</b>	<b>11</b>
Norme etiche degli operatori .....	11
Tutela della privacy e consenso informato .....	11
Segnalazioni e suggerimenti .....	11
La misura della soddisfazione del cliente.....	11
<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>12</b>

**ALLEGATI** Informativa Privacy - Modulo Segnalazioni e Suggerimenti - Questionario di gradimento dei servizi

## PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

Gentile utente,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata offerto dalla società "Solidarietà S.r.l."

Si tratta di uno strumento di presentazione generale che Le permetterà di conoscere la nostra organizzazione, i servizi offerti e gli obiettivi che la società "Solidarietà S.r.l." persegue al fine di rispondere in modo attento e mirato alle Sue aspettative.

In particolare, si propone di:

- **rispondere al diritto del cittadino all'informazione ed alla trasparenza sui servizi erogati;**
- **rispondere al diritto del cittadino alla libera scelta dell'ente erogatore di servizi;**
- **rispondere al diritto del cittadino alla verifica della conformità del servizio erogato con quanto dichiarato.**

A Lei ed ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante da parte della nostra organizzazione; La invitiamo, quindi, ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi, la nostra organizzazione farà tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirLe prestazioni sanitarie-assistenziali adeguate.

Qualora ritenesse necessario ricevere ulteriori precisazioni, è a Sua disposizione l'Ufficio Informazioni che ha sede presso la Reception della Rsa Villa Azzurra ed aperto al pubblico nei giorni e secondo gli orari di seguito evidenziati.

Ringraziandola per averci scelto le saremo senza dubbio vicini con i nostri operatori, raggugliandola su quanto concerne l'erogazione del Voucher Socio-Sanitario nelle sue diverse tipologie nonché sull'effettuazione delle prestazioni domiciliari.

La Direzione

## CHI SIAMO

La gestione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è assicurata dalla società "SOLIDARIETÀ S.R.L." titolare dell'autorizzazione all'esercizio e dell'accreditamento dell'omonima Unità di Offerta socio sanitaria.



La società, che si configura a tutti gli effetti quale Ente Gestore del servizio descritto nel presente documento, ha sede legale ed operativa in BORGO VIRGILIO (MN) – Via Mantova Borgoforte n. 6, presso la Rsa Villa Azzurra.

Per la gestione dei servizi l'ente gestore si avvale di operatori assunti alle dirette dipendenze che hanno maturato una pluriennale e significativa esperienza nel settore dell'assistenza domiciliare integrata nonché di professionisti esterni con rapporto libero professionale.

## POLITICA ED OBIETTIVI

La presenza di "SOLIDARIETÀ S.r.l." si declina attraverso la promozione e la realizzazione di specifiche attività quali:

interventi di assistenza socio-sanitaria  
residenziale rivolti a persone anziane  
a tempo indeterminato e a tempo determinato

trattamenti di terapia fisica e riabilitazione ad  
utenti esterni  
**assistenza domiciliare integrata**

"SOLIDARIETÀ" si pone come obiettivo prioritario il **raggiungimento della soddisfazione dei propri clienti**, in primo luogo utenti, loro familiari o persone di riferimento, operatori sociali, Comuni, Enti Pubblici, nonché i collaboratori.

"SOLIDARIETÀ" si impegna:

- **a soddisfare i bisogni assistenziali dell'utente nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti**
- **ad osservare e garantire gli impegni assunti e sottoscritti con i committenti, ed in particolare con l'Agenzia di Tutela della Salute della Val Padana, circa le modalità di erogazione dei servizi**
- **nel ricercare il benessere dei collaboratori**
- **a garantire un grado elevato delle prestazioni mediante un'organizzazione responsabile e consapevole, nonché la continuità dell'assistenza socio-sanitaria degli utenti con personale preparato, attrezzature ed infrastrutture di buon livello**
- **ad applicare le procedure per controllare i processi aziendali, a coinvolgere tutti i lavoratori nell'attuare la politica della qualità, a perseguire il miglioramento continuo del sistema qualità**

## CODICE ETICO – MODELLO ORGANIZZATIVO EX D. LGS. 231/2001

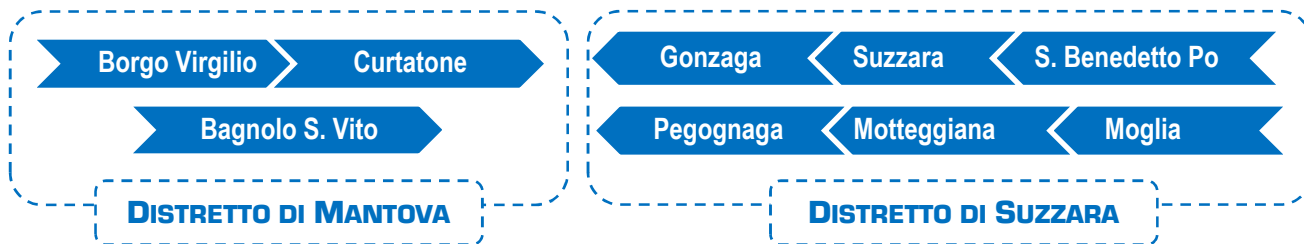
Il Soggetto Gestore opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'ospite della struttura e dei pazienti assistiti a domicilio ed è orientata nel proprio agire dal Codice Etico, adottato alla fine di febbraio 2010.

Il Codice Etico si configura come principale strumento di implementazione dell'Etica all'interno dell'Azienda, in esso vengono enunciati i diritti e doveri morali che definiscono le responsabilità legali ed etico-comportamentali che ciascun soggetto operante è tenuto ad osservare.

In quanto soggetto gestore della Rsa Villa Azzurra oltre che dell'Unità di Offerta Assistenza Domiciliare Integrata, SOLIDARIETÀ ha inteso in ossequio alle previsioni delle vigenti disposizioni regionali in materia di accreditamento delle unità di offerta socio sanitarie implementare un sistema di controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 finalizzato a prevenire la commissione di reati. Per questo si è dotata di apposito Modello di Organizzazione, gestione e controllo, e allo stesso tempo ha affidato il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza dello stesso modello ad un organismo dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo (Organismo di Vigilanza).

## AMBITO TERRITORIALE OVE OPERIAMO

Il servizio è erogato nel territorio dei comuni di:



## LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

### LA STRUTTURA DEL SERVIZIO ADI

	Figura Professionale	Funzioni - Attività
EQUIPE SOCIO SANITARIA	MEDICO - Dir. Sanitario	DIREZIONE SANITARIA
	I.P. Coordinatore	Coordinamento ed erogazione
	Infermieri	Erogazione prestazioni
	Fisioterapisti	
	Operatori ASA / OSS	
	Logopedista	
	Medico Geriatra/Internista	Consulenze Specialistiche
	Medico Fisiatra	
	Medico Psichiatra/Psicologo	
	Serv. Amm.vo	Direttore
Operat. Centralino Accettazione		Uff. Informazioni - Relaz. con il Pubblico Supporto Amm.vo

La società "SOLIDARIETÀ" per l'organizzazione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata prevede:

#### ORGANICO

La struttura contempla un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

- **Infermiere Professionale con funzioni di coordinamento del servizio;**
- **Infermieri;**
- **Fisioterapisti;**
- **Ausiliari Socio Assistenziali / Operatori Socio Sanitari.**

Per l'effettuazione di consulenze specialistiche la società si avvale di medici specialisti ed operatori in possesso di specifiche professionalità quali **Fisiatra, Internista, Psicologo, e Logopedista**, con rapporto di convenzione.

L'équipe si avvale ed è integrata dalle competenze delle seguenti figure professionali:

- **1 medico, incaricato della Direzione Sanitaria, con funzioni di responsabile sanitario;**
- **il servizio del Centralino/Acettazione di struttura** con funzioni di segreteria del servizio;
- **la Direzione Amministrativa quale Responsabile del Sistema Informativo.**

L'erogazione dei voucher socio-sanitari e delle prestazioni estemporanee è garantita da operatori fortemente motivati con un livello di professionalità elevato riguardo le complessità assistenziali dei soggetti fragili, ove per fragili intendiamo persone che per motivi vari, in via temporanea o permanente, si trovino nella condizione di non poter svolgere autonomamente, le normali attività di vita quotidiana.

**Gli operatori sono dotati di idonei cartellini di riconoscimento.**

## ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO DELLA SEGRETERIA



La segreteria del servizio, contattabile a mezzo tel. al n. **0376/641011** - fax **0376/641006**, osserverà i seguenti orari di **apertura al pubblico**

dal **LUNEDÌ** al **VENERDÌ**  
dalle ore **8.30** alle ore **17.00**

**SABATO**  
dalle ore **8.30** alle ore **13.00**

## RIFERIMENTI TELEFONICI PER ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO



### CALL CENTER

**0376 641011**

Il call center assicura il **servizio di reperibilità telefonica 7 giorni su 7 dalle ore 9.00 alle ore 18.00**. Sulla base delle necessità rilevate verrà attivato l'operatore di riferimento.

### SEGRETERIA TELEFONICA

**0376 641260**

Negli orari di chiusura del servizio di segreteria gli assistiti potranno lasciare eventuali messaggi alla segreteria telefonica attivata presso la sede operativa.

### COORDINATORE SERVIZIO

**333 9167957**

Il coordinatore del servizio, in possesso di pluriennale esperienza nel coordinamento del servizio di assistenza domiciliare integrata è stato individuato dall'Ente Gestore quale Care Manager.

L'equipe operativa per l'erogazione delle prestazioni oggetto di Voucher osserva i seguenti orari di servizio:

Giorni	Orari (*)	Pronta disponibilità infermieristica
Dal <b>LUNEDÌ</b> al <b>VENERDÌ</b>	<b>07.00 - 13.00</b> <b>14.00 - 16.00</b>	<b>dalle 07.00</b> <b>alle 18.00</b>
<b>SABATO</b>	<b>07.00 - 13.00</b>	
<b>DOMENICA</b>	<b>09.00 - 12.00</b>	

(\*) *Gli orari sopra riportati sono indicativi, in quanto possono subire variazioni in relazione al volume delle commesse/prestazioni assegnate. In ogni caso, in base a quanto previsto dalla D.G.R. n. IX/3541 del 30/05/2012, l'organizzazione assicura la copertura delle 49 ore settimanali di assistenza domiciliare distribuite su 7 giorni.*

## DOVE È COLLOCATA LA NOSTRA SEDE OPERATIVA

La sede operativa di riferimento è posta presso la **Residenza Sanitaria Assistenziale Villa Azzurra**, in via Mantova Borgoforte n. 6 a Borgo Virgilio (MN) - Loc. Borgoforte.





## COS'È L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

È un insieme coordinato di attività socio sanitarie prestate a domicilio e dirette alla cura e/o alla riabilitazione della persona. Viene fornita mediante il Voucher Socio Sanitario.

**IL SERVIZIO È GRATUITO.**

### VOUCHER SOCIO SANITARIO

è un titolo corrispondente ad un contributo economico dato dalla Regione Lombardia attraverso i Ce.A.D. dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale (A.S.S.T.) che viene utilizzato esclusivamente per l'acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare socio-sanitaria integrata, erogata da operatori socio-sanitari qualificati: medici, infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, operatori socio-sanitari, ausiliari socio-assistenziali.

La finalità che si intende conseguire è quella di evitare o ritardare l'istituzionalizzazione dell'individuo non autosufficiente, consentendogli di ottenere supporto alla fragilità nella sua casa e di poter scegliere liberamente la modalità e gli erogatori dell'assistenza che gli necessita.

Riteniamo utile fornire alcune semplici informazioni d'uso riguardo al voucher socio sanitario:

- è un titolo, non una somma di denaro liquido!
- ha validità di norma mensile: al termine del periodo assegnato può essere confermato o chiuso;
- è una iniziativa a sostegno della domiciliarità;
- viene riconosciuto sulla base di una valutazione multidimensionale effettuata da personale del Ce.A.D. dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale (A.S.S.T.) a ciò incaricato;
- l'Ente prescelto dall'utente per usufruire delle prestazioni riconosciute con il Voucher è tenuto a predisporre un piano assistenziale concordato con l'assistito/familiari;
- come già evidenziato, è gratuito, non è legato né al reddito, né all'età dell'utente;
- è valido solo per l'acquisto di prestazioni professionali ADI (infermiere, terapeuta della riabilitazione, specialista) e solo presso Enti che siano stati accreditati dalla Regione;
- si interrompe in caso di ricovero prolungato in ospedale o di inserimento in Strutture residenziali o semiresidenziali;
- in casi particolari può essere associato alle forme comunali di sostegno alla domiciliarità (buono sociale e voucher sociale).

### PRESTAZIONI PREVISTE DAL VOUCHER SOCIO SANITARIO

Gli operatori sono a disposizione presso il Vostro domicilio per l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie che possono riguardare: prestazioni mediche, riabilitative, infermieristiche/di aiuto infermieristico e assistenziali.

#### Le prestazioni mediche

Attraverso la richiesta avanzata dal valutatore del Ce.A.D. dell'A.S.S.T., l'Ente Gestore mette a disposizione Medici Specialisti: Fisiatra, Psichiatra/Psicologo, Medico Internista/Geriatria, per collaborare ad una più mirata assistenza sanitaria al Vostro domicilio.

#### Le prestazioni infermieristiche

Seguendo quanto prescritto nel Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), il personale infermieristico interviene per medicare, sostituire o posizionare cateteri, eseguire prelievi e terapie, rilevare parametri utilizzando le attrezzature e i presidi previsti dai protocolli.

#### Le prestazioni fisioterapiche

I Terapisti della Riabilitazione assicurano prestazioni di tipo riabilitativo e di mantenimento secondo le indicazioni previste nel PAI; supportano altresì i pazienti ed i loro familiari nell'apprendimento dell'utilizzo degli ausili assegnati.

#### Le prestazioni assistenziali

Personale ASA/OSS qualificato, fornisce valido aiuto e supporto alla famiglia, per dare indicazioni alla soluzione di momenti difficoltosi della giornata.

## DESTINATARI

Possono usufruire del servizio tutti i soggetti bisognosi di cure sanitarie temporaneamente o permanentemente impossibilitati ad essere curati presso strutture ospedaliere o a livello ambulatoriale (persone allettate, con un'invalidità elevata, patologie degenerative).

Più nello specifico, secondo il Decreto Direttore Generale dell'Assessorato Regionale alla Famiglia n. 6032 del 06/07/2012, l'A.D.I. è rivolta a persone in situazione di fragilità, caratterizzate da:

- ➔ presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- ➔ presenza di una condizione di non deambulabilità;
- ➔ non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- ➔ presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale;
- ➔ presenza di condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento di barriere architettoniche).

## ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Secondo quanto previsto dal Decreto del Direttore Generale dell'Assessorato Regionale alla Famiglia n. 6032 del 06/07/2012, l'attivazione del processo può avvenire attraverso:

- ➔ prescrizione del Medico di Medicina Generale con prescrizione su ricetta rossa;
- ➔ prescrizione di Medico ospedaliero o di struttura riabilitativa su ricetta rossa a seguito di dimissione;
- ➔ prescrizione di Medico specialista.

La richiesta di attivazione deve essere quindi inoltrata allo sportello del Centro di Assistenza Domiciliare dell'A.S.S.T. (Azienda Socio Sanitaria Territoriale).

Segue poi la valutazione del bisogno articolata in due fasi:

- 1) **Valutazione TRIAGE:** è il primo contatto con il care giver (di solito rappresentato dalla famiglia) che si occupa di attivare la rete dei servizi sociosanitari per l'utente.  
Questa fase ha una funzione di filtro, essendo finalizzato a distinguere tra il bisogno complesso (servizi sociosanitari) e i bisogni semplici (prestazione sanitaria o bisogno sociale).  
La scheda di triage si articola in 8 domande che indagano su: morbilità, alimentazione, alvo-diuresi, mobilità, igiene personale, stato mentale - comportamento, con chi vive, assistenza diretta / care giver. Ad ogni livello di gravità in relazione alla specifica domanda è associato un punteggio.  
Se il punteggio complessivo è inferiore a 2, la persona va indirizzata verso altra forma di servizi.
- 2) **Valutazione di Secondo Livello:** è svolta di norma al domicilio della persona da parte dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare (composta da medico, infermiere ed assistente sociale). È prevista una valutazione funzionale (effettuata tramite la somministrazione della scala FIM: respirazione, nutrizione, comunicazione, motricità, controllo sfinterico, sfera sensoriale, cognitività / comportamento, tono dell'umore) e una valutazione sociale (che verte sulla rete assistenziale, la condizione abitativa / dell'ambiente, la capacità economica).

All'esito della valutazione verrà attribuito un profilo adeguato a rispondere ai bisogni, verrà definita la durata del Piano di Assistenza Individualizzato (massimo 3 mesi) ed il valore complessivo del voucher consegnato al paziente.

La famiglia a questo punto può utilizzare il voucher assegnato per ottenere i servizi necessari presso uno dei soggetti accreditati.

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata della società "SOLIDARIETÀ S.R.L." eroga i seguenti tipi di servizio:

- **profili prestazionali:**
  - prestazionale occasionale o continuativo (valorizzati a € 24,00 ad accesso)
  - prelievi occasionali o continuativi (valorizzati a € 12,00 l'uno)
- **profili assistenziali** (in funzione della diversa intensità assistenziale):
  - 1° livello (pari ad € 360,00)
  - 2° livello (pari ad € 610,00)
  - 3° livello (pari ad € 770,00)
  - 4° livello (pari ad € 1.120,00).

Al momento non vengono erogati profili relativi alle cure palliative.



## MODALITÀ DI PRESA IN CARICO

Il servizio di cura a domicilio viene attivato secondo le seguenti modalità e tempi massimi:

- la presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è garantita **entro 72 ore salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera** (tali urgenze sono prese in carico entro 24 ore);
- **il limite delle 72 ore non vale per le prestazioni di riabilitazione ricomprese nel PAI** che possono essere attivate anche successivamente.

## EROGAZIONE DEI SERVIZI

Con la presa in carico del soggetto, la ns. Struttura procede, dopo l'analisi dei bisogni emersi dalla valutazione multidimensionale, alla stesura del P.A.I. e alla definizione degli obiettivi dell'assistenza. Il P.A.I. deve essere coerente con quanto emerso in precedenza, in modo da garantire che vengano messe a disposizione dell'assistito e della sua famiglia tutte le competenze professionali necessarie per tutto il periodo previsto.

Solidarietà S.r.l. si impegna a dare attuazione ai protocolli di continuità dell'assistenza previsti dalla normativa vigente ed elaborati dalle figure sanitarie competenti.

Durante il periodo di erogazione del servizio è tenuto aggiornato, presso il domicilio della persona assistita, un diario domiciliare per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito/Tutore/amministratore di sostegno, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Se dovessero intervenire delle variazioni nelle condizioni della persona assistita si procede ad una rivalutazione, a cura dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare dei Ce.A.D. dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale (A.S.S.T), che può portare o ad un rinnovo del medesimo profilo o all'attribuzione di un nuovo profilo e quindi all'erogazione di un nuovo voucher.

## MODULISTICA - DOCUMENTAZIONE

I nostri operatori saranno tenuti alla compilazione di vari documenti ogni qual volta si recheranno presso il Vostro domicilio raccolti nel **Fasas**, ovvero nel **Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario**.

**È chiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare per la conservazione della documentazione utilizzata a supporto delle prestazioni erogate.**

La documentazione di pertinenza del servizio A.D.I. è la seguente:

- **Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario:** contenente le informazioni sulla persona assistita, completo di consenso informato dell'utente/tutore/amministratore di sostegno, valutazione del bisogno e scale di valutazione, il **Piano Assistenziale Individuale**, il **diario socio sanitario** ove annotati gli interventi ed eventuale documentazione/modulistica riferita agli aspetti assistenziali.
- **P.A.I.: Piano Assistenziale Individuale** disponibile presso il domicilio.
- **Diario Socio sanitario:** diario presente presso il domicilio della persona assistita per la registrazione degli interventi o prestazioni erogate, controfirmate dall'operatore e dall'utente/tutore/amministratore di sostegno.
- **Informativa D. Lgs. 196/2003** e relativi consensi

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 della Val Padana.

### **MODALITÀ E TEMPI PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE**

A seguito di chiusura anticipata o naturale del voucher, la documentazione socio sanitaria viene depositata presso la sede operativa posta in Borgo Virgilio (MN) – Via Mantova Borgoforte n. 6. L'utente stesso o suo delegato può accedere e/o può richiederne copia, facendone richiesta scritta alla Direzione Sanitaria. Il rilascio delle copie viene assicurato entro 10 giorni lavorativi dalla data di richiesta.

## LA DIMISSIONE - LA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Se durante l'erogazione del servizio non dovessero essere emerse delle variazioni, alla scadenza del periodo previsto dal P.A.I.:

- si procede a rivalutare l'assistito, nel caso la persona necessiti di una prosecuzione dell'intervento;
- si dimette l'assistito se vengono meno i bisogni assistenziali.

Nel caso di utenti particolarmente gravi e compromessi, al termine del periodo di assistenza domiciliare, la famiglia verrà sostenuta nella scelta di forme di assistenza integrativa alternative.

Anche a tal fine, gli operatori di cui si avvale SOLIDARIETÀ S.r.l. si rendono disponibile a fornire al Medico di base o alla struttura socio-sanitaria o sanitaria che accolga il paziente tutte le informazioni necessarie a garantire la continuità assistenziale.

A chiusura dell'intervento l'organizzazione provvederà a consegnare all'utente e/o ai familiari una breve relazione di sintesi sugli interventi effettuati.

## TUTELA E PARTECIPAZIONE

### NORME ETICHE DEGLI OPERATORI

Al fine di evitare spiacevoli equivoci, considerando il rapporto di empatia tra la famiglia e l'operatore, sottolineiamo come nulla sia dovuto in aggiunta e per nessun titolo all'operatore, il quale manterrà un atteggiamento professionale e rispettoso dell'ambiente in cui opererà.

### TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO

Come già evidenziato, tutte le prestazioni vengono registrate su apposita modulistica che insieme al Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) e a tutta la documentazione sanitaria, costituiscono il Fascicolo Sanitario Sociale dell'utente. Ad ogni utente è richiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati.

Gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate. Al momento dell'accettazione viene richiesto al paziente il consenso alle cure e al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali all'espletamento del servizio. La società Solidarietà è titolare del trattamento dei dati.

In allegato si produce l'informativa sulla privacy.

### SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

La Direzione garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti.

In particolare, le **segnalazioni ed i reclami** devono essere presentati al Responsabile Sanitario, nella persona del Direttore Sanitario, in forma scritta o tramite fax o e-mail; non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi.

I reclami ottengono risposta entro 15 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso o a predisporre una apposita procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

In allegato si produce lo specifico modulo.

### LA MISURA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La valutazione della soddisfazione del Cliente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati e sullo standard percepito di organizzazione ed efficienza.

I questionari, che una volta raccolti saranno analizzati in équipe, vengono somministrati, con cadenza annuale, a tutti gli Utenti del Servizio i quali nella compilazione possono avvalersi dell'aiuto di un familiare o di altra persona di fiducia.

In allegato si produce il fac-simile del Questionario.

## INDICATORI DI QUALITÀ

### Obiettivi

### Standard ed indicatori di qualità

#### **Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi erogati**

*Il personale addetto al servizio e quello di supporto amministrativo è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi offerti, le modalità di erogazione, i tempi di accesso.*

*A tutti gli utenti è consegnata copia della presente Carta dei Servizi.*

*Al paziente viene assicurata informazione completa sul Piano di Assistenza Individualizzato (ed in particolare sulla frequenza, numero e tipologia delle prestazioni previste).*

#### **Personalizzazione dell'assistenza**

*Per ogni paziente si predispose al primo accesso un Piano di Assistenza Individualizzato che individua i bisogni dell'assistito e definisce gli obiettivi correlati.*

#### **Rispettare la dignità e la privacy del paziente**

*I dati personali del paziente sono trattati nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di tutela della riservatezza e della privacy e ad essi accede il personale autorizzato e per motivazioni giustificate.*

*Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale.*

#### **Identificabilità degli operatori**

*Tutto il personale è fornito di apposito tesserino di riconoscimento (recante logo dell'organizzazione, fotografia dell'operatore, cognome e nome e qualifica dell'operatore) tenuto in evidenza*

#### **Garantire professionalità**

*Solidarietà si avvale di operatori qualificati per i quali promuove corsi di formazione previsti dalla legge e dalle necessità correlate all'attività esercitata oltre che corsi di aggiornamento.*

*Il personale opera secondo protocolli e linee guida validate.*

*L'organizzazione si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati.*

*Gli operatori si impegnano al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.*

#### **Recepire le esigenze del paziente**

*Solidarietà mette a disposizione dell'utenza apposita modulistica per segnalazioni e reclami; la segreteria del servizio funge, inoltre, da punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere o telefonare e garantisce una risposta tempestiva.*

*Le valutazioni espresse nei questionari di gradimento distribuiti all'utenza vengono tenute in debita considerazione per impostare azioni di miglioramento del servizio.*

#### **Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo**

*Il Sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti, degli operatori e degli obiettivi di miglioramento.*



## Informativa ai Clienti/Utenti

Gent.le Sig.ra / Egr. Sig.

ai sensi del Regolamento UE 2016/679 in materia di privacy e del D. Lgs. 30.06.03 n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"- e s.m.i., La informiamo che i dati personali Suoi e dei Suoi familiari acquisiti nell'ambito della nostra attività potranno formare oggetto di trattamento, nel rispetto delle disposizioni sopra richiamate e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività di SOLIDARIETÀ S.r.l..

Per trattamento dei dati si intende qualunque operazione, effettuata anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernente la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distribuzione, ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni.

I dati saranno trattati con il supporto di mezzi informatici, telematici e cartacei per la gestione dei rapporti tra la struttura e la Regione, la Provincia, l'ATS, gli Enti preposti al controllo della stessa ed *eventualmente* con gli Istituti di Credito, e con collaboratori o imprese di servizi esterni.

Essendo tale conferimento dei dati doveroso, l'eventuale rifiuto può compromettere il lavoro della struttura.

Tutti i dati predetti verranno conservati anche dopo la cessazione del rapporto per tutti gli adempimenti necessari a definire ogni pratica a Suo carico.

### Titolare dei dati

Il Titolare (del trattamento) dei dati è "SOLIDARIETÀ S.r.l." con sede in BORGO VIRGILIO (MN), via Mantova Borgoforte 6; i nominativi dei responsabili sono conoscibili per il tramite di semplice richiesta al Legale Rappresentante della Società.

La informiamo, inoltre, che ogni interessato può esercitare i diritti di cui all'art. 7 della Legge sopra citata, che di seguito riassumiamo:

1. conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che lo riguardano, anche se non ancora registrati
2. essere informato circa le finalità e le modalità del trattamento
3. essere informato in merito ai dati del Legale Rappresentante del Titolare dei dati, dei Responsabili del Trattamento dei dati e del rappresentante designato e circa le finalità su cui il trattamento si basa
4. essere informato in merito ai soggetti o alle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati
5. ottenere dal Titolare dei dati l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati
6. ottenere dal Titolare dei dati la cancellazione e la trasformazione in forma anonima dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono raccolti e/o successivamente trattati
7. opporsi, in tutto o in parte, per legittimi motivi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.

Per quanto sopra descritto, ed in ottemperanza alle prescrizioni di legge, si chiede di formulare in calce, con l'apposizione di firma e data, esplicito consenso.

Distinti saluti.

**"Solidarietà srl"**  
L'Amministratore Unico  
Dott. Michele Nicchio





## ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

### Modulo per segnalazioni e suggerimenti

Il/la sottoscritto/a

Residente a

(prov. ) in via

n.

Recapito Telefonico

in qualità di  assistito  familiare dell'assistito  tutore/amministratore di sostegno dell'assistito  
nel caso di familiare o tutore/amministratore di sostegno indicare le generalità dell'assistito qui sotto

#### **desidera evidenziare alla Amministrazione ed alla Direzione dell'Unità di Offerta ADI**

(esprimere l'oggetto della segnalazione):


**inoltre, desidera comunicare che** (esprimere eventuali suggerimenti):


Ai sensi del D. Lgs. 196/03 e s.m.i. autorizza la Soc. "SOLIDARIETÀ S.r.l. - Ente Gestore dell'Unità di Offerta Assistenza Domiciliare- al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data

Firma

**Il presente modulo può essere consegnato al personale del servizio di assistenza domiciliare o spedito ai recapiti dell'Ente Gestore riportati nella Carta dei Servizi o imbucato nella apposita cassetta posta nella hall d'ingresso della Residenza. L'Amministrazione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni, per il tramite della Direzione Amministrativa e della Direzione Sanitaria, entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo**









<b>1</b>	<b>AREA INFORMAZIONE</b>				
È soddisfatto delle informazioni che riceve da chi svolge in casa Sua le prestazioni di Assistenza Domiciliare Integrata previste con il Voucher Socio Sanitario ?					
		POSITIVO	SUFFICIENTE	NEGATIVO	NON SO





<b>2</b>	<b>AREA CONTINUITÀ DELL'ASSISTENZA</b>				
Dal punto di vista pratico gli operatori che le hanno prestato assistenza hanno soddisfatto le sue esigenze?					
		POSITIVO	SUFFICIENTE	NEGATIVO	NON SO

<b>3</b>	<b>ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>				
È soddisfatto, in generale, dell'organizzazione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (orari, turnazione del personale, ecc.) ?					
		POSITIVO	SUFFICIENTE	NEGATIVO	NON SO





In particolare il Suo giudizio sugli orari degli appuntamenti/accessi domiciliari è					
		POSITIVO	SUFFICIENTE	NEGATIVO	NON SO

Com'è il Suo giudizio sul rispetto della riservatezza da parte dei nostri operatori ?					
		POSITIVO	SUFFICIENTE	NEGATIVO	NON SO

<b>4</b>	<b>AREA RELAZIONALE</b>				
È soddisfatto del rapporto che si è creato con gli operatori che si sono occupati di Lei ?					
		POSITIVO	SUFFICIENTE	NEGATIVO	NON SO

Com'è il Suo giudizio sulla cortesia dimostrata dagli operatori ?					
		POSITIVO	SUFFICIENTE	NEGATIVO	NON SO

Com'è il Suo giudizio sulla disponibilità dei nostri operatori (ad ascoltare, alle spiegazioni, ecc.) ?					
		POSITIVO	SUFFICIENTE	NEGATIVO	NON SO

Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio di assistenza domiciliare ricevuto con il voucher socio sanitario?					
		POSITIVO	SUFFICIENTE	NEGATIVO	NON SO

EVENTUALI OSSERVAZIONI / COMMENTI / SUGGERIMENTI

---



---



---



---



---



---



**SOLIDARIETÀ S.R.L.**  
**Assistenza Domiciliare Integrata**

Via Mantova Borgoforte 6 - 46034 BORGIO VIRGILIO (MN)  
Tel. 0376 641011 | Fax 0376 641006 | e-mail: [info@rsavillaazzurra.it](mailto:info@rsavillaazzurra.it) | web: [www.rsavillaazzurra.it](http://www.rsavillaazzurra.it)