



Residenza San Pietro
Gruppo Mantova Salus

Carta dei Servizi

C-Dom

Unità di Offerta accreditata da Regione Lombardia
D.d.g. 27 settembre 2012, n. 8403





INDICE

PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI	3
CHI SIAMO	4
Politica e obiettivi della Società “SOLIDARIETÀ s.r.l.”	4
Carta d’identità della Società “SOLIDARIETÀ s.r.l.”	5
Codice Etico – Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001	6
Ambito territoriale nel quale operiamo	6
LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA PER LE ATTIVITÀ DOMICILIARI	7
La struttura del Servizio C- Dom	7
Orari di apertura al pubblico della segreteria	8
Riferimenti telefonici per attivazione del servizio	8
Dove è collocata la nostra sede operativa	8
COS’È L’ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA	10
Voucher Socio Sanitario	10
Prestazioni previste dal Voucher Socio Sanitario	10
Destinatari	11
Attivazione del servizio	11
Modalità di presa in carico	13
Erogazione del servizio	13
Modulistica - Documentazione	14
La dimissione	14
TUTELA E PARTECIPAZIONE	15
Norme etiche degli operatori	15
Riconoscimento degli operatori	15
Tutela della privacy e consenso informato	15
Segnalazioni e suggerimenti	15
La misura della soddisfazione del cliente	16
Modalità di accesso alla documentazione sociosanitaria	16
INDICATORI QUALITÀ	17
ALLEGATI Modulo Segnalazioni e Suggerimenti - Questionario di gradimento dei servizi	

Anno		pag.
10/02/2024	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	Pagina 2 di 24



PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

Gentile Utente,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta Dei Servizi" del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrato (ADI) offerto dalla Società "Solidarietà srl".

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere la nostra organizzazione, i servizi offerti e gli obiettivi che l'Ente 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 e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno 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 Direzione della Residenza San Pietro.

RingraziandoLa per averci scelto Le saremo senza dubbio vicino con i nostri operatori, raggugiandoLa su quanto concerne l'erogazione del voucher socio-sanitario nelle sue diverse tipologie e sull'effettuazione delle prestazioni domiciliari.

Il Presidente
Rott. Guerrino Nicchio

CHI SIAMO

Anno		pag.
10/02/2024	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	Pagina 3 di 24



“Solidarietà srl” è una Società che ha come scopo statutario la realizzazione di servizi rivolti alla persona e di interventi di politiche sociali, finalizzati al perseguimento dell’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini.

Si connota come Ente Gestore che eroga prestazioni socio-sanitarie domiciliari a favore di soggetti fragili, in forza di un Patto di Accreditamento stipulato con l’ATS Val Padana, garantendo il possesso di tutti i requisiti richiesti dalla normativa regionale e il loro mantenimento nel tempo.

SENSIBILITÀ, ATTENZIONE, DISPONIBILITÀ all’ASCOLTO e alla SOCIALIZZAZIONE caratterizzano l’attività quotidiana, in modo che tutti gli operatori possano esprimersi al meglio non solo sotto il profilo professionale, ma anche sotto quello umano.

La Società diffonde anche sul territorio tali principi, consolidando il suo legame con la rete sociale e promuovendo una cultura caratterizzata dall’attenzione alla persona in condizioni di fragilità.

POLITICA ED OBIETTIVI

L’attività di “Solidarietà” si declina attraverso la promozione e la realizzazione di specifiche attività, quali:

Interventi di assistenza socio-sanitaria rivolti a persone anziane, disabili e in fase di terminalità

Trattamenti di terapia fisica e riabilitazione ad utenti esterni

Interventi di assistenza domiciliare integrata a mezzo voucher e UCP-Dom

L’Ente 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.


L’Ente 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’ATS, circa le modalità di erogazione dei servizi**
- **Nel ricercare il benessere dei propri lavoratori**
- **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**

CARTA D’IDENTITÀ DE “SOLIDARIETÀ S.R.L.”

Anno		pag.
10/02/2024	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	Pagina 4 di 24



Denominazione	SOLIDARIETÀ SRL
Logo aziendale	
Indirizzo sede legale	Via Mantova, 6 – 46034 Borgo Virgilio - MN
Indirizzo Sede Amm.va	Via San Pietro, 28B – 46043 Castiglione delle Stiviere - MN
Forma giuridica e modello di riferimento	S.r.l.
Eventuali trasformazioni avvenute nel tempo	-
Tipologia	Società a responsabilità limitata
Data di costituzione	
Codice Fiscale	02245740200
Partita IVA	02245740200
N. iscriz. al Registro Imprese CCIAA di Mn	02245740200
N. Iscr. REA	MN - 236597
Telefono	0376 861211
Fax	0376 8612130
E-mail	accettazione@residenzasanpietro.it
PEC	ilcamminosrl@pec.it solidarietasrl@pec-mynet.it
Sito internet	www.residenzasanpietro.it
Controllo Contabile	Rag. Ferrari Andrea

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

Anno		pag.
10/02/2024	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	Pagina 5 di 24



Solidarietà s.r.l. opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'ospite della Residenza San Pietro e dei pazienti assistiti a domicilio ed è orientata nel proprio agire dal Codice Etico, adottato a 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 titolare di accreditamento dell'Unità di Offerta Assistenza Domiciliare Integrata, Il Solidarietà s.r.l. 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 dell'Alto Mantovano



LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Anno		pag.
10/02/2024	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	Pagina 6 di 24

LA STRUTTURA DEL SERVIZIO C-DOM

	Figura Professionale	Funzioni - Attività
EQUIPE SOCIO SANITARIA	MEDICO - Dir. Sanitario	DIREZIONE SANITARIA
	MEDICO PALLIATIVISTA	Erogazione prestazioni
	I.P. Coordinatore	Coordinamento ed erogazione
	Infermieri	Erogazione prestazioni
	Fisioterapisti	
	Operatori ASA / OSS	
	Psicologo	
	Medico Internista e Fisiatra	Consulenze Specialistiche
	Logopedista	
	Educatore	
Supporto Amm.vo	Direttore Amm.vo	Resp. Sistema e Debito Informativo
	Assistenti Sociali	Elaborazione Debito Informativo
	Operat. Centralino Accettazione	Uff. Informazioni - Relaz. con il Pubblico Supporto Amm.vo

La struttura, per l'organizzazione del servizio, contempla un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

- 1 medico, nello specifico incaricato della Direzione Sanitaria, con funzioni di responsabile del servizio;
- 1 Infermiere Professionale con funzioni di coordinamento del servizio - Care Manager
- Infermieri
- Fisioterapisti
- Ausiliari Socio Assistenziali / Operatori Socio Sanitari
- Psicologa

Per l'effettuazione di consulenze specialistiche la struttura è supportata da medici specialisti Fisiatra e Internista con rapporto di convenzione e da una Logopedista.

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

- Il servizio del Centralino/Accettazione di struttura per lo smistamento delle telefonate dirette al 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. **0376/861211** - fax **0376/8612130**, osserverà i seguenti orari di **apertura al pubblico**

Dal LUNEDÌ al VENERDÌ
dalle ore 8.00 alle ore 19.00

SABATO – DOMENICA - FESTIVI
dalle ore 8.30 alle ore 13.00
dalle 13.30 alle 18.00

RIFERIMENTI TELEFONICI PER ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO



CALL CENTER

0376861211

Il call center assicura il servizio di reperibilità telefonica dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00, il sabato, domenica e festivi dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 13.30 alle ore 18.00. Sulla base delle necessità rilevate verrà attivato l'operatore di riferimento.

SEGRETERIA TELEFONICA

3351815467

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

COORDINATORE SERVIZIO

3351815467

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:

Anno		pag.
10/02/2024	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	Pagina 8 di 24



Giorni	Orari (*)	Disponibilità telefonica infermieristica
Dal LUNEDÌ al SABATO	08.00 - 15.00	Dalle 15.00 alle 19.00

(*) 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

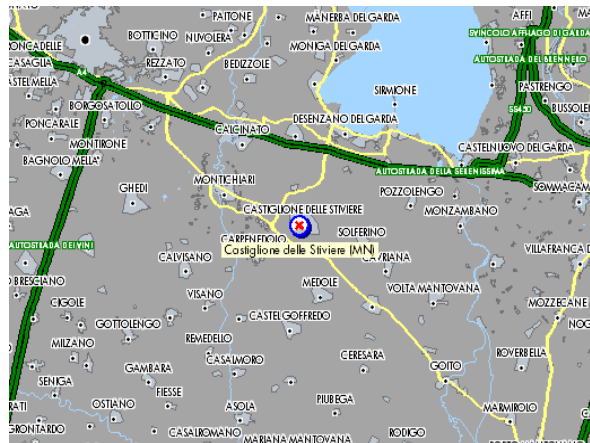
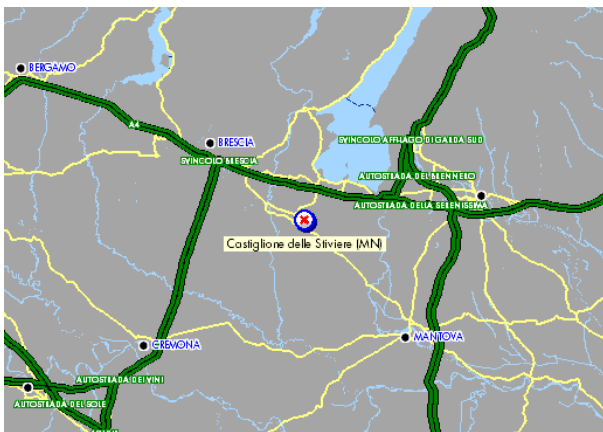
La sede operativa di riferimento è posta presso la **Residenza Sanitaria Polifunzionale San Pietro**, in via San Pietro 28/b a Castiglione delle Stiviere (MN).

La struttura si raggiunge facilmente con l'A4, uscita Desenzano, direzione Castiglione delle Stiviere.

Da Mantova e Brescia è attivo un buon servizio di autotrasporti che collega Castiglione delle Stiviere al capoluogo e ad altri comuni; la fermata è a 100 metri dalla struttura.

Le stazione ferroviaria più vicina è a Desenzano (linea Milano – Venezia).

La struttura si trova in una bella zona del paese, vicino al parco pubblico, alle scuole ed al centro sportivo.



COS'È L'ASSISTENZA DOMICILIARE

Anno	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	pag.
10/02/2024		Pagina 9 di 24



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

Il **voucher socio sanitario** è un contributo economico erogato dalla Regione Lombardia attraverso le ATS 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 di assistenza.

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

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

- È un titolo, non una somma di denaro liquido
- Ha validità mensile: al termine del periodo può essere confermato o chiuso
- È un'iniziativa a sostegno della domiciliarità, non applicabile a persona istituzionalizzate
- Viene riconosciuto sulla base di una valutazione multidimensionale effettuata da personale del Distretto 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/famigliare
- È gratuito, non è legato al reddito, né all'età dell'utente
- È valido solo per l'acquisto di prestazioni professionali C-Dom (infermiere, terapeuta della riabilitazione, specialista) e solo presso Enti accreditati dalla Regione
- È utilizzabile per ottenere l'assistenza C-Dom da parte dell'Ente erogatore accreditato o del Distretto sulla base della scelta mensile dell'utente/familiari
- 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 della Società "Solidarietà SRL" 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](#)

Anno		pag.
10/02/2024	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	Pagina 10 di 24



Attraverso la richiesta avanzata dal valutatore dell'ATS, la Società mette a disposizione Medici Specialisti – Fisiatra, Medico Internista/Geriatria – e di una Psicologa 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, accessi venosi, gestione alvo, gestione stomie, gestione NET/NPT

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.

Modalità di accesso

l'utente, previa prescrizione da parte del suo Medico di Medicina Generale (Medico di Base) o dello specialista ospedaliero, si rivolge al CeAD (Centro per l'Assistenza Domiciliare) del proprio Distretto Sanitario o agli sportelli unici dei Distretti della propria A.T.S. della Val Padana per ottenere

l'autorizzazione alle prestazioni richieste. Nell'ambito del "diritto di scelta" in ambito sanitario e socio-sanitario, l'utente può richiedere che le prestazioni, una volta autorizzate, gli siano rese da Operatori di uno

specifico soggetto accreditato (detto "pattante"). Il Coordinatore infermieristico tramite password accede al

programma Tekne, effettua la presa in carico dell'utente a livello informatico e attiva l'Infermiere per la

definizione del Piano Assistenziale Individuale (PAI) a domicilio.

Modalità di presa in carico dell'utente

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 diverso parere del prescrittore. 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 referente del caso che svolge un coordinamento di natura gestionale-

organizzativa sulle attività assistenziali previste. L'operatore di riferimento è sempre un sanitario dell'equipe

che conosce l'assistito e i suoi familiari/caregiver.

Modalità di erogazione delle prestazioni

Anno		pag.
10/02/2024	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	Pagina 11 di 24



Il Voucher socio-sanitario è un contributo economico dato da Regione Lombardia attraverso le A.T.S. per favorire il mantenimento al proprio domicilio degli utenti sopra descritti attraverso l'erogazione di

prestazioni socio-sanitarie che possono riguardare:

- Prestazioni mediche: all'interno del pacchetto offerto a fronte di un bisogno di salute, Fondazione

garantisce convenzioni interne con specialisti quali il Fisiatra, lo Psicologo, il Medico, il Medico

Nutrizionista; dispone anche di Medico Palliativista e garantisce le prestazioni di Psicologo anche

mediante proprio personale dipendente.

- Prestazioni infermieristiche: il personale infermieristico garantisce prestazioni estemporanee come

prelievi, gestione cateteri vescicali, enteroclistmi, medicazioni semplici oppure per una vera e propria

presa in carico nei casi più complessi erogando prestazioni sicure modulate dai protocolli operativi.

- Prestazioni fisioterapiche: i terapisti della riabilitazione assicurano prestazioni di riabilitazione e di

mantenimento secondo quanto previsto dal PRI; supportano inoltre l'utente e i suoi familiari

nell'apprendimento dell'uso degli ausili assegnati. È fondamentale avere eseguito una visita fisiatrica

per poter usufruire di questo tipo di attivazione.

- Prestazioni assistenziali: personale ASA e OSS qualificato fornisce aiuto e supporto nell'eseguire

attività quotidiane relative all'igiene e all'alimentazione.

L

P

I

40

- Prestazioni logopediche: in base alle necessità Fondazione può attivare un Logopedista in base al

bisogno dei pazienti e a seguito di una valutazione multidimensionale. Le prestazioni previste dal voucher vengono sospese all'ingresso del beneficiario in

strutture residenziali (es. RSA), 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. È richiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare 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

Anno		pag.
10/02/2024	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	Pagina 12 di 24



consultazione da parte del Medico curante e la verifica da parte degli operatori dell'ATS. La nuova classificazione regionale delle cure domiciliari (CD) in CD di base e CD integrate risulta dalla combinazione di diversi fattori:

- L'intensità assistenziale (CIA), secondo le categorie definite dal DPCM LEA 2017.
- La tipologia di fabbisogno individuato, in particolare la necessità o meno di interventi multidimensionali/multiprofessionali.
- I protocolli basati su interventi standardizzati in risposta a specifici bisogni clinico-assistenziali al domicilio.

La logica di classificazione parte innanzi tutto dalla distinzione tra bisogni semplici (prestazionali) e complessi (compositi), con ulteriore sub articolazione nelle rispettive categorie:

1. Risposte a bisogni prestazionali (mono professionali e/o mono prestazionali):
 - 1.1. Prelievi.
 - 1.2. Prestazionale generico.
 - 1.3. Percorso gestione Alvo.
 - 1.4. Percorso gestione Catetere.
 - 1.5. Percorso gestione Stomie.
 - 1.6. Percorso Lesioni.
 - 1.7. Percorso Fisioterapia.
2. Risposte a bisogni compositi (multidimensionali e/o multiprofessionali):
 - 2.1. Livello I.
 - 2.2. Livello II.
 - 2.3. Livello III (articolato in IIIA, IIIB, IIIC).
 - 2.4. Alta Intensità

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 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).

Anno		pag.
10/02/2024	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	Pagina 13 di 24



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 presente presso il Distretto Socio Sanitario dell'ATS.

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 dell'ATS). È prevista una valutazione funzionale (effettuata tramite la somministrazione della scala FIM: respirazione, nutrizione, comunicazione, motricità, controllo sfinterico, sfera sensoriale, cognitivà / 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.

Anno		pag.
10/02/2024	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	Pagina 14 di 24



Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata de “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)
 - Prestazioni di cure palliative (valorizzati a € 1.500,00)

- **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)



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.

Il primo accesso è il momento in cui l'utente, i suoi famigliari e l'operatore concordano il calendario degli accessi futuri attraverso la visione del P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale), che è stato redatto dall'operatore Valutatore inviato dall'ATS.

Il nostro operatore dovrà essere informato grazie anche alla collaborazione dei famigliari o dell'utente stesso, con una breve anamnesi patologica remota, necessaria per meglio comprendere la motivazione dell'attivazione del voucher.

La compilazione dei dati anagrafici nella cartella clinica e la compilazione dei documenti necessari per la rendicontare gli accessi del voucher saranno i passaggi successivi che l'operatore dovrà ogni volta attuare.

EROGAZIONE DEI SERVIZI

Anno		pag.
10/02/2024	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	Pagina 15 di 24



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.

La Società s'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 e 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 (ASST), 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. È chiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare per la conservazione della documentazione utilizzata a supporto delle prestazioni erogate.

I documenti che, compongono il **fascicolo socio assistenziale e sanitario**, stazioneranno per tutta la durata del Voucher al Vostro domicilio saranno:

- **P.A.I.**
- **Diario degli interventi**

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'A.T.S.

LA DIMISSIONE

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.

Anno		pag.
10/02/2024	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	Pagina 16 di 24



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.

RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Solidarietà s.r.l., in ossequio alle disposizioni regionali, ha dotato di cartellino di riconoscimento gli operatori addetti all'Unità di Offerta, visibile al paziente ed ai suoi familiari, e riportante fotografia, nome, cognome e qualifica agevolmente percepibili.

TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO

La informiamo che durante l'erogazione del voucher socio sanitario tratteremo dei dati personali che riguarderanno Lei e i Suoi familiari.

Tali dati saranno trattati oltre che con mezzi cartacei anche con mezzi informatici ed utilizzati per adempiere a tutti gli obblighi previsti dalla normativa regionale in materia.

La conoscenza dei dati che andremo ad acquisire è fondamentale e necessaria per la gestione del rapporto instaurato e per lo svolgimento delle prestazioni.

Ricordiamo, inoltre, che tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute delle persone fragili a cui è diretto il voucher/credit.

"Solidarietà" garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dal D.Lgs n. 196/2003 e dal Regolamento UE 2016/679.

A tal fine, al momento del primo accesso, viene fornita completa informativa circa il trattamento dei dati sensibili e si acquisisce il consenso da parte dell'utente.

Il Responsabile del trattamento dei dati è il Direttore Sanitario.

SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Anno		pag.
10/02/2024	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	Pagina 17 di 24



La Direzione de “Solidarietà s.r.l.” garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti.

Il particolare, le **segnalazioni ed i reclami**, devono essere presentati al Responsabile Sanitario, nella persona del Direttore Sanitario, in forma scritta, tramite fax o mail; non saranno 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.

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.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

In conformità con quanto previsto dalla normativa vigente in materia, è garantito il diritto di accesso alla documentazione sociosanitaria ai pazienti/utenti e/o familiari che usufruiscono del servizio.

A tal fine è necessario presentare formale richiesta al Responsabile Sanitario.

Presso la Segreteria è possibile ritirare la modulistica specifica.

Dal momento in cui è depositata la richiesta la tempistica per il rilascio di copia conforme della documentazione è di massimo 12 giorni lavorativi. È previsto un costo a carico del richiedente pari ad € 20 fino a 40 pagine, ogni pagina aggiuntiva ha un costo di € 0,50. Non sono previsti costi a carico del richiedente per la sola visione della documentazione.

Anno		pag.
10/02/2024	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	Pagina 18 di 24



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 sono promossi 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 s'impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati.

Gli operatori s'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 pag. debita considerazione per impostare azioni di miglioramento del servizio.

Anno
10/02/2024



Informativa ai Clienti/Utenti

Gent.le Sig.ra / Egr. Sig.

ai sensi del D. Lgs. 30.06.03 n.196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, 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 srl.

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 srl” con sede in Castiglione delle Stiviere (MN), via San Pietro 28/b; 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

Anno		pag.
10/02/2024	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	Pagina 20 di 24



Il Presidente
Pott. Guerrino Nicchio

Modulo per segnalazioni e suggerimenti

Il/la sottoscritto/a		
Residente a	(prov.) in via	n.
Recapito Telefonico		
In qualità di (utente/ care giver)		

Desidera evidenziare alla Amministrazione ed alla Direzione della struttura (esprimere l'oggetto della segnalazione):

fac-simile

Inoltre, desidera comunicare che (esprimere eventuali suggerimenti):

Ai sensi della Legge 196/03 autorizza la Società "Solidarietà srl" - Ente Gestore della Residenza "San Pietro" - al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data	Firma
------	-------



Il presente modulo va consegnato al personale del servizio accettazione 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

Valutazione del grado di soddisfazione

Gentile Signora/Signore,

Le chiediamo di compilare il questionario allegato allo scopo di farci capire se l'assistenza domiciliare che Le è stata fornita ha risposto alle Sue attese, oppure se poteva essere fatto di più. Le Sue risposte serviranno a migliorare il servizio, adeguandolo ai bisogni ed alle aspettative delle persone che lo utilizzano.

Le chiediamo di mettere un segno (X) sulla faccina corrispondente alla risposta che Le sembra più adatta. Per inviare il questionario compilato al nostro servizio, La invitiamo a seguire le indicazioni fornite da chi Le ha presentato questo foglio. In ogni caso il questionario una volta compilato potrà essere:

- Riconsegnato personalmente ai nostri operatori
- Inviato a mezzo posta al nostro indirizzo SALIDARIETÀ SRL Via San Pietro n. 28/b – 46043 CASTIGLIONE DELLE STIVIERE (MN)
- Trasmesso a mezzo fax al n. 0376/8612130 o via mail all'indirizzo accettazione@residenzasanpietro.it.

I risultati della presente indagine saranno pubblicati annualmente a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico di questa struttura, e potranno essere messi a Sua disposizione. La ringraziamo della collaborazione.

La Direzione

Anno	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	pag.
10/02/2024		Pagina 22 di 24



COMPILAZIONE E RESTITUZIONE

Il questionario viene compilato in data ___/___/____
gg /mm/ aaaa

Dall'Utente Da un familiare Altro

Con l'aiuto di familiari e conoscenti
 Con l'aiuto di un operatore

E poi

Riconsegnato agli operatori Spedito per posta Altro

INFORMAZIONI GENERALI SULL'UTENTE

COGNOME E NOME (facoltativo)

ETÀ (in anni)

SESSO Maschio Femmina

NAZIONALITÀ Italiana Straniera

SCOLARITÀ Nessuna Scuola obbligo Scuola superiore Laurea



**La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono
Barrare semplicemente la casella corrispondente al giudizio ritenuto più
confacente**

AREA INFORMAZIONE				
	Ottimo	Buono	Non soddisfacente	Non so non ho elementi per rispondere
È soddisfatto delle informazioni che riceve da chi svolge in casa Sua le prestazioni di Assistenza Domiciliare Integrata previste con il Voucher Socio Sanitario?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Perché	<input type="checkbox"/>
AREA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE				
Dal punto di vista pratico gli operatori che Le hanno prestato assistenza hanno soddisfatto le Sue esigenze?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Perché	<input type="checkbox"/>
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO				
È soddisfatto, in generale, dell'organizzazione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (orari, turnazione del personale, ecc)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Perché	<input type="checkbox"/>
In particolare, il Suo giudizio sugli orari degli appuntamenti/accessi domiciliari è	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Perché	<input type="checkbox"/>
Com'è il Suo giudizio sul rispetto della riservatezza da parte dei nostri operatori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Perché	<input type="checkbox"/>
AREA RELAZIONALE				
È soddisfatto del rapporto che si è creato con gli operatori che si sono occupati di Lei?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Perché	<input type="checkbox"/>
Com'è il Suo giudizio sulla cortesia dimostrata dagli operatori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Perché	<input type="checkbox"/>
Com'è il Suo giudizio sulla disponibilità dei nostri operatori (ad ascoltare, alle spiegazioni, ecc)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Perché	<input type="checkbox"/>
Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata ricevuto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Perché	<input type="checkbox"/>