

CARTA DEI SERVIZI

(redatta ai sensi del DPCM 19/05/95)

ADI PERSONAM SRL
ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Adipersonam
ASSISTENZA DOMICILIARE E SERVIZI SANITARI

Indice

SEZIONE PRIMA	3
Introduzione: cos'è la carta dei Servizi	4
1. Presentazione della Struttura	4
2. Mission	6
3. Principi fondamentali	7
3.1 Eguaglianza	7
3.2 Diritto di scelta	7
3.3 Efficienza ed efficacia	7
3.4 Imparzialità e regolarità	7
3.5 Continuità	7
3.6 Partecipazione	7
4. Qualità del Servizio	8
SEZIONE SECONDA	9
1. L'Assistenza Domiciliare Integrata ADI	9
1.1 Obiettivo generali del servizio	10
1.2 Obiettivo specifici del servizio	10
1.3 Requisiti qualitativi e quantitativi dell'assistenza	11
2. Tipologie di prestazioni erogate	11
2.1 Destinatari del servizio	13
2.2 Modalità di accesso e di erogazione dell'ADI	13
2.3 Gestione del servizio	14
2.4 Gestione delle urgenze	15
2.5 Gestione delle liste d'attesa	15
2.6 URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico	15
2.7 Identificazione del personale	15
2.8 Rispetto della Privacy	15
2.9 Richiesta copia cartella clinica	16
2.10 Servizi di telemedicina	16
2.11 Attività libero professionale	17
3. Diritti di Tutela e Partecipazione	17
Diritto al rispetto	17
Diritto alle libertà di scelta	18
Diritto alla qualità delle cure	18
Diritto all'informazione	18
Diritto al reclamo	19
Responsabilità e doveri	19
3.1 Umanizzazione e personalizzazione assistenza	19
SEZIONE TERZA	21
1. Mission e Politica per Qualità	21
2. I Nostri valori	22
3. Standard di qualità	22
4. Impegni e Strumenti	23
SEZIONE QUARTA	25
1. Richieste, segnalazioni e reclami	25
2. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	25
3. Indagini sulla soddisfazione dei pazienti	25

Gentile Assistito, con questo documento desideriamo presentare la nostra Società e i servizi di Assistenza Domiciliare Integrata che svolgiamo nel suo territorio.

A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra organizzazione. Con questa Carta dei Servizi vorremmo promuovere una Vostra gradita e attiva partecipazione al percorso di assistenza, per poter migliorare ulteriormente le attività offerte.

SEZIONE PRIMA

Introduzione: cos'è la carta dei Servizi

La legislazione vigente, con particolare riferimento al DPCM 19/05/95, pubblicato sulla G.U. 31/05/95, n.125, suppl. ord. N. 65, stabilisce che le strutture sanitarie debbano dotarsi di una **“Carta dei Servizi”**.

La Carta dei servizi costituisce un fondamentale strumento di informazione di cui la Società si è dotata allo scopo di informare con la maggiore trasparenza possibile gli utenti e le loro famiglie dei diritti e delle condizioni in cui si svolgono le prestazioni.

La Carta dei Servizi è uno strumento di consultazione fondamentale, che aiuta l'utente ad orientarsi all'interno del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, descrivendone caratteristiche e modalità operative, fornendo informazione circa:

- la tipologia di prestazioni fornite
- la capacità erogativa
- le modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni (anche di quelle erogate in telemedicina)
- la gestione di eventuali urgenze
- la gestione degli orari, tariffe, contatti, modalità di presentazione di eventuali reclami
- la definizione degli standard di prestazione
- l'identificazione della tempistica di accesso alla documentazione sanitaria
- la definizione delle modalità di verifica e miglioramento della qualità.

Lo scopo è quello di rispondere al meglio ai bisogni dei pazienti e dei familiari promuovendo l'informazione, la trasparenza e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi in relazione alle esigenze di ogni singolo utente.

La Carta si ispira ad alcuni principi fondamentali tra cui l'uguaglianza e l'imparzialità nei confronti degli utenti, la continuità del servizio, il diritto di scelta dell'utente, la partecipazione e la trasparenza dell'attività gestionale e l'efficacia e efficienza dell'assistenza.

Questo documento non vuole essere solo un semplice strumento informativo, ma si configura come lo strumento che pone il cittadino/utente al centro delle nostre politiche sociosanitarie, scegliendo uno stile di intervento che miri a realizzare una sempre maggior qualità di vita dei nostri utenti.

1. Presentazione della Società ADI PERSONAM SRL

ADI PERSONAM è una realtà nata per ridefinire il concetto di assistenza domiciliare. Il nostro nome racchiude ciò che ci distingue: da un lato **ADI**, le nostre radici e la competenza maturata nell'Assistenza Domiciliare Integrata; dall'altro **Persona**, il cuore del nostro approccio, perché crediamo che ogni percorso di cura debba partire dall'individuo e dalle sue esigenze uniche.

ADI PERSONAM richiama l'espressione **ad personam**, che significa su misura. È la sintesi del nostro impegno: offrire un'assistenza personalizzata, specifica e di alta qualità, cucita addosso a chi ci affida la propria salute.

La Società mette a disposizione dei pazienti, oltre al proprio know-how nel campo della gestione sanitaria, anche una serie di processi finalizzati agli aspetti di ricerca, allo scambio di esperienze e casi clinici, alle elaborazioni statistiche e soprattutto alla possibilità di utilizzare protocolli comuni nella prassi sanitaria, frutto del confronto continuo tra le diverse Strutture del gruppo aziendale; assicura prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali in forma integrata e secondo piani individuali programmati. Il servizio si basa sul modello della domiciliarizzazione delle cure e delle prestazioni, intendendosi per domicilio l'abituale ambiente di vita della persona.

Essere al fianco dei nostri pazienti con **umanità e professionalità** è la missione condivisa da tutti noi.



Perché crediamo che la qualità dell'assistenza cominci proprio da questo: dalla capacità di abbracciare i bisogni dell'assistito cercando la soluzione assistenziale più efficace e più vicina alle sue abitudini e stile di vita.

Collaborazione, dialogo e fiducia sono per noi importanti, tanto quanto lo sono le terapie, le cure e le prestazioni offerte. Per questo lavoriamo ogni

giorno per creare un ambiente sereno in cui ogni paziente possa sentirsi ascoltato e supportato, proprio come avviene in famiglia.

Il nostro obiettivo è fornire un'assistenza domiciliare che non solo risponda alle necessità cliniche, ma che rispetti la dignità e l'individualità di ogni persona. ***Perché dove c'è cuore e cura, c'è ADI PERSONAM.***

Informazioni Utili

Denominazione: ADI PERSONAM SRL

Indirizzo sede legale: Via Pietro Cossa n. 41 - 00193 Roma

Centralino: 06-94443038 **Sito internet:** www.adipersonam.it

E-mail: adi@adipersonam.it

Orari: Per informazioni e assistenza, la Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Per urgenze o altre necessità potete contattarci a qualsiasi ora al numero di cellulare indicato sopra.

Dove trovarci

Via Terenzio 35 – 00193 Roma (RM) – Roma 1
Via Campagnanese 188 – 00067 Morlupo (RM) – Roma 4
Via Franco Faggiana 1668 – 04100 Latina (LT)
Via Monte San Valentino 2 – 01100 Viterbo (VT)
Via Orazio Turriano – 98122 Messina (ME)
Via dello Stadio n. 10 – 94100 Enna (EN)
Via Marchese di Villabianca 54 – 90143 Palermo (PA)
Via Bertarelli 91 – 93 – 00159 Roma (RM)
Vico Bua n. 9 – 95031 Adrano (CT)
Via Sandro Totti 12/A – 60131 Ancona (AN)

3. Principi fondamentali

3.1 Eguaglianza

Nel rapporto con i nostri pazienti non compiamo alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche. L'eguaglianza deve essere garantita anche dal rispetto delle differenze individuali. Pertanto, i nostri servizi sono progettati in modo individualizzato e personale, tenendo conto delle esigenze e delle necessità di ogni singolo paziente, considerando le diverse esigenze relative all'età, al genere ed a particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica e tenendo conto delle specificità religiose, etniche e linguistiche.

3.2 Diritto di scelta

L'utente ha il diritto di scegliere liberamente a quale società di Assistenza Domiciliare Integrata affidarsi.

3.3 Efficienza ed efficacia

La Struttura è costantemente impegnata per:

- migliorare l'informazione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni sanitarie disponibili;
- attuare programmi d'informatizzazione delle prestazioni sanitarie, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti di terzi;
- dare sempre maggiore considerazione agli eventuali reclami;
- informare e formare il personale operante sui principi dell'accoglienza al fine di migliorare la qualità complessiva del servizio, migliorandone l'ospitalità.

3.4 Imparzialità e regolarità

Eroghiamo i nostri servizi secondo criteri di obiettività e regolarità. I comportamenti degli operatori sanitari ed amministrativi sono ispirati ad evitare atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

Attraverso il nostro personale, garantiamo la regolarità e la continuità del servizio, nel rispetto della dignità personale, dei principi e delle norme sanciti dalle leggi e dalle disposizioni contrattuali in materia.

3.5 Continuità

Tutte le risorse sono impegnate ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo i disagi dell'utenza anche nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, imputabili a cause di forza maggiore, ed erogare prestazioni sanitarie in modo coordinato.

3.6 Partecipazione

Garantiamo costantemente all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Garantiamo la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Ci impegniamo a migliorare i nostri servizi, tenendo conto dei feedback ricevuti dagli utenti e a fare il necessario per soddisfarne le richieste.

4. Qualità del Servizio

La Struttura è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo le norme UNI ENISO 9001:2015 con lo scopo di orientare, monitorare e rendere i servizi erogati più vicino ai bisogni ed alle rispettive aspettative dei cittadini.

Sono attive procedure per la raccolta dei suggerimenti, osservazioni o reclami da parte dell'utente, familiari ed operatori.

Impegno prioritario della Direzione Tecnica è la costante verifica dell'efficacia delle terapie eseguite e di miglioramento degli standard qualitativi attraverso il calcolo di indicatori i cui risultati costituiscono lo strumento per il miglioramento continuo.

SEZIONE SECONDA**1. L'Assistenza Domiciliare Integrata ADI**

L'ADI è un **servizio gratuito, interamente a carico del Sistema Sanitario Nazionale** che comprende tutto l'insieme di cure ospedaliere, trattamenti medici, infermieristici, riabilitativi e servizi socio assistenziali (igiene personale, cura della persona, assistenza ai pasti) che vengono erogati direttamente a casa dei pazienti, senza limiti di età e di reddito. È erogata da **ADI PERSONAM** in regime di Accredimento Regionale ed in convenzione con l'Azienda Sanitaria Provinciale.



Attraverso l'ADI, **ADI PERSONAM** intende potenziare l'offerta territoriale per la cura, l'assistenza socio-sanitaria e il monitoraggio delle malattie a rilevanza sociale e si propone, inoltre, di favorire lo sviluppo di una rete di interventi integrati socio-sanitari, di facilitare ai cittadini la fruizione dei servizi, di garantire un percorso trasparente dell'iter diagnostico-terapeutico legato ai bisogni della persona e di favorire e sviluppare l'integrazione socio-sanitaria.

ADI PERSONAM propone tipologie e modalità di intervento diverse, distinte in base alla diversa intensità sanitaria richiesta e in linea con le indicazioni nazionali e regionali di cui al Piano Sanitario Nazionale e Regionale:

- Assistenza Domiciliare Integrata
- Dimissioni protette
- Ospedalizzazione domiciliare

ADI PERSONAM si propone di gestire il servizio di Assistenza Sanitaria Domiciliare Integrata per le prestazioni di servizi infermieristici, riabilitativi, assistenziali e di servizi ausiliari di supporto da destinare a favore di persone con ridotta autonomia per motivi legati all'età e/o alla malattia, residenti in tutti i comuni assegnati all'Azienda Sanitaria di riferimento.

Il servizio da erogare, caratterizzato da un sistema complessivo di cure, consiste in:

- **Cure domiciliari di livello base**, rappresentate da prestazioni sanitarie occasionali o a ciclo programmato presso il domicilio di pazienti che presentano limitazioni funzionali che rendono impossibile l'accesso ai servizi ambulatoriali. Le prestazioni non prevedono una valutazione globale e l'individuazione di un piano di cura multidimensionale ma l'elaborazione del "Programma di Intervento" e vengono erogate in 5 giorni su 7.
- **Cure domiciliari integrate di primo e secondo livello** subordinate dalla formulazione del "Piano di Assistenza Individualizzato" (PAI) redatto previa valutazione globale multidimensionale multidisciplinare e multiprofessionale per interventi rivolti sia al paziente non autosufficiente o a rischio di autosufficienza spesso con patologie croniche o cronico-degenerative sia al familiare/caregiver. Le prestazioni sono erogate in 5 giorni (I livello) e 6 giorni (II livello).
- **Cure domiciliari Integrate di terzo livello** caratterizzate da prestazioni professionali rivolte a malati che presentano fabbisogni assistenziali di elevata complessità individuati dal PAI ed erogati da una équipe, di cui

fa parte il MMG/PLS, in possesso di specifiche competenze e formazione. Gli interventi nei confronti del paziente e di supporto alla famiglia sono erogati 7 giorni su 7 e la pronta disponibilità sulle 24 ore.

1.1 Obiettivo generali del servizio

Al fine di assicurare agli utenti le migliori cure e favorire una più profonda integrazione del servizio con le istituzioni e le realtà economiche e sociali del territorio, il servizio intende perseguire i seguenti obiettivi generali:

- Umanizzazione delle cure, da attuarsi, laddove la patologia lo consenta, in un ambiente "rassicurante" per il paziente: gli operatori, in relazione alle particolari esigenze dell'assistenza sanitaria, improntano il proprio lavoro al rispetto e alla comprensione dell'assistito, ispirandosi ai principi della solidarietà umana e subordinando le proprie azioni alla consapevole necessità e responsabilità dell'assistenza.
- Integrazione con le attività promosse dagli altri soggetti della rete territoriale, al fine di ridurre le diseconomie derivanti dal ricorso a ricoveri impropri.
- Coerenza con le indicazioni del Piano Sanitario Nazionale e Regionale, individuando nelle cure domiciliari la "base privilegiata di azione per garantire la flessibilità e l'efficacia degli interventi".

1.2 Obiettivo specifici del servizio

Gli obiettivi specifici del servizio possono essere sintetizzati come segue:

- permanenza del paziente nel contesto familiare di appartenenza
- alternativa al ricovero ospedaliero, limitando ricoveri impropri e/o inopportuni
- riduzione o procrastinazione nel tempo del ricorso alle R.S.A.
- riduzione dei trattamenti post-acuti riabilitativi ospedalieri
- riduzione delle recidive
- dimissioni protette e ospedalizzazione domiciliare
- sostituzione dei trattamenti riabilitativi istituzionali, in particolare nelle fasi post-acute
- miglioramento della qualità della vita dei pazienti e delle loro famiglie
- utilizzo di strumenti di valutazione multidisciplinare che consentano di rilevare le reali necessità socio-sanitarie dell'utente e fornire risposte personalizzate di interventi più appropriati di assistenza
- attivazione di una metodologia di lavoro integrata in grado di risolvere i problemi di natura sociale e sanitaria che le famiglie incontrano
- attuazione di percorsi formativi comuni
- collaborazione nel monitoraggio epidemiologico e nell'implementazione di un sistema di verifica dell'efficacia delle prestazioni sanitarie rese ai cittadini
- valorizzazione del ruolo del Medico di Medicina Generale e del Pediatra di Libera Scelta come figura centrale del percorso assistenziale dei pazienti

- promozione di una cultura delle “*cure domiciliari*”.

1.3. Requisiti qualitativi e quantitativi dell’assistenza

ADI PERSONAM è in grado, nei territori in cui è presente, di assicurare il trattamento per almeno 1000 casi di I, II e III Livello/anno assicurando i seguenti requisiti del servizio:

- per ogni paziente è individuato un case manager
- l’operatore effettua il primo accesso domiciliare:
 - entro 48 ore dalla comunicazione del PAI/PRI per le CD di I e II livello
 - entro 24 ore dalla redazione del PAI/PRI per le CD di III livello

Inoltre, **ADI PERSONAM** garantisce:

- il collegamento con il MMG/PLS del paziente
- il collegamento con i Medici di continuità assistenziale
- il collegamento con i servizi sociali del Comune di residenza del paziente
- l’assistenza nutrizionale al paziente secondo il metodo NCP (valutazione, diagnosi, intervento e monitoraggio)
- almeno una consulenza psicologica a settimana per i pazienti in CD di II e III livello
- la pronta disponibilità di un medico e/o di un infermiere 7/7 e 24h/24h per le CD di III livello.

Ed ancora, **ADI PERSONAM**:

- metterà in atto il Piano Assistenziale, predisponendo, comunicando e monitorando tutti gli interventi da eseguire presso il domicilio degli assistiti
- garantirà il coordinamento e la verifica costante del servizio
- collaborerà con tutti gli attori dell’assistenza (ASL, MMG, Ospedale, Servizi Sociali) nei processi di presa in carico e continuità assistenziale.

2. Tipologie di prestazioni erogate

ADI PERSONAM assicurerà ai propri assistiti l’Assistenza Domiciliare Integrata che consiste in trattamenti medici, infermieristici e riabilitativi prestati da personale qualificato per la cura e l’assistenza alle persone non autosufficienti ed in condizioni di fragilità, con patologie in atto o in fase di riacutizzazione o con esiti delle stesse, per contrastare le forme patologiche, il declino funzionale e migliorare la qualità della vita.

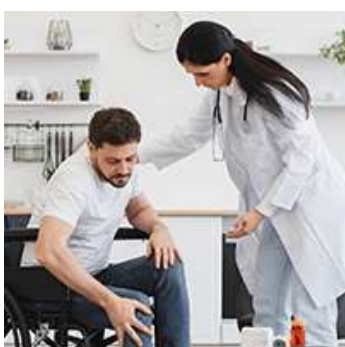
La gamma di prestazioni che riguardano questa tipologia di intervento professionale comprende prestazioni medico infermieristiche, dietologiche, riabilitative fisioterapiche e logopediche, psicologiche e medico specialistiche.

Le prestazioni sono erogate da **ADI PERSONAM** in relazione ai bisogni e secondo il Piano Assistenziale Individuale definito dalla ASL.

I nostri servizi ADI per te

Assistenza Infermieristica

ADI PERSONAM porta a casa tua prestazioni infermieristiche di alto livello: prelievi ematici, medicazioni semplici e complesse, somministrazione dei farmaci, rimozioni di punti di sutura, sostituzione periodica di catetere, terapia iniettiva sottocutanea e intramuscolare, assistenza ai portatori di tracheostomia, PEG, apparati per l'infusione venosa.



Assistenza Medica

Con **ADI PERSONAM** la tua salute è in ottime mani, perché costantemente seguita e monitorata dalla nostra equipe multidisciplinare di medici e specialisti (cardiologi, fisiatristi, geriatri, urologi, nefrologi, pneumologi) sempre al tuo fianco per controllare l'efficacia delle cure, fornendoti assistenza medica e terapeutica di alto livello.



Assistenza Riabilitativa

ADI PERSONAM mette a tua disposizione personale altamente specializzato in riabilitazione psicomotoria e respiratoria. Un team di fisioterapisti, logopedisti, specialisti in terapia occupazionale, psicologi e assistenti sociali, pronti a seguirti nel tuo percorso riabilitativo e ad esserti sempre accanto passo dopo passo.



Assistenza Nutrizionale

ADI PERSONAM fornisce il proprio servizio di assistenza nutrizionale domiciliare a tutti i pazienti a rischio, in stato di malnutrizione o affetti da patologie oncologiche che non sono in grado di alimentarsi per via naturale, portando presso il loro domicilio personale tecnico specializzato e dispositivi per eseguire correttamente la terapia nutrizionale.

Assistenza Socio Assistenziale

Gli Operatori Socio Sanitari di **ADI PERSONAM** ti forniranno tutta l'assistenza di cui hai bisogno per migliorare la qualità della tua vita, supportandoti in tutte le attività quotidiane e nei tuoi bisogni primari, dall'igiene personale e ambientale alla vestizione, dalla somministrazione dei pasti all'assunzione dei farmaci, fino alla rilevazione dei tuoi parametri vitali.



Assistenza Psicologica

ADI PERSONAM ti sostiene nei momenti più difficili e delicati, mettendo a disposizione tua e dei tuoi cari una rete di professionisti di supporto psicologico, che ti aiuteranno a comprendere i motivi del disagio, a riflettere sulle situazioni in cui si manifesta e a ricreare un ambiente di maggiore serenità attorno a te.

Diagnostica a Domicilio

Con **ADI PERSONAM** potrai effettuare gli esami diagnostici di cui necessiti senza doverti spostare da casa. I professionisti della nostra equipe garantiscono diagnosi tempestive e accurate entro 24/48 ore, ECG/Holter, ecografie domiciliari, emogas, eseguendo tutte le prestazioni diagnostiche nel comfort della tua abitazione.

***2.1 Destinatari del servizio***

In linea generale, i destinatari del servizio sono:

- pazienti anziani con patologie o pluri-patologie che determinano una limitazione importante dell'autonomia
- pazienti con patologie cronico-evolutive invalidanti, anche in età pediatrica (es. neurologiche e cardiopatiche medio-gravi)
- pazienti in fase avanzata e/o terminale di malattia inguaribile, anche in età pediatrica (es. malati oncologici, pazienti affetti da fibrosi cistica e sindromi correlate, pazienti affetti da sclerosi laterale amiotrofica, pazienti affetti da sclerosi multipla)
- pazienti in dimissioni protette da reparti ospedalieri
- pazienti con patologie acute temporaneamente invalidanti trattabili a domicilio
- pazienti con trattamenti particolari, anche in età pediatrica (es. BPCO in ventilo/ossigenoterapia a lungo termine, dialisi peritoneale, nutrizione artificiale sia enterale che parenterale).

2.2 Modalità di accesso e di erogazione dell'ADI

Per usufruire del servizio ADI erogato da **ADI PERSONAM**, è necessario inoltrare la richiesta al Punto Unico di Accesso (PUA) della tua ASL di riferimento. Lo puoi fare tu, un tuo familiare, il tuo medico di famiglia, un medico ospedaliero o un assistente sociale.

Se vuoi affidarti alla nostra struttura, dovrai semplicemente indicare ADI PERSONAM come prima preferenza.

Una volta raccolta la tua richiesta, verrà realizzata una valutazione della tua situazione clinica da parte dell'Unità Valutativa Multidimensionale (UVM) che esaminerà il tuo caso. Al termine di questa valutazione verrà redatto il PAI, ossia il Piano Assistenziale Individualizzato dove saranno indicate tutte le prestazioni da eseguire presso il tuo domicilio, le varie figure professionali coinvolte e la frequenza degli interventi.

Una volta ricevuto il PAI, procederemo all'attivazione del servizio entro 48 ore (24 ore nei casi urgenti).

FASE	ATTIVITÀ	COMPETENZA	DESTINATARIO
Segnalazione	Comunicazione formale/informale	Medici ospedalieri, familiari, altri non specificati	Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta
Valutazione preliminare	Anamnesi	Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta	Assistito
Richiesta attivazione ADI	Invio della richiesta formale di attivazione	Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta, medici ospedalieri	PUA del Distretto Socio Sanitario di competenza
Valutazione Multidimensionale (VMD)	Valutazione della condizione del paziente sotto il profilo clinico e socio-ambientale	Distretto Socio Sanitario di competenza -	Assistito
Predisposizione Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)	Identificazione delle azioni, degli attori e delle specifiche responsabilità	UVM del Distretto Socio Sanitario di competenza	Assistito
Attivazione ADI	Invio della documentazione relativa all'attivazione dell'ADI	Distretto Socio Sanitario di competenza	ADI PERSONAM
Messa in atto del PAI	Erogazione delle prestazioni previste nel PAI	ADI PERSONAM e tutti gli attori coinvolti nel PAI (es. MMG, PLS, strutture ospedaliere, etc.)	Assistito
Monitoraggio	Valutazione del percorso assistenziale e periodica rivalutazione del PAI	ADI PERSONAM e tutti gli attori coinvolti nel PAI (es. MMG, PLS, strutture ospedaliere, etc.)	Assistito
Dimissioni	Estinzione necessità assistenziale da qualunque circostanza (miglioramento, passaggio ad altro livello, rifiuto, decesso)	Distretto Socio Sanitario di competenza	Assistito e famiglia

2.3 Gestione del servizio

La gestione del servizio è affidata alla Centrale Operativa e all'Équipe Territoriale.

- **Centrale Operativa.** È aperta dalle 08.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 08.00 alle 13.00. Presso la Centrale Operativa sono presenti il Medico Specialista, il Coordinatore Amministrativo, l'Infermiere Coordinatore, il Fisioterapista Coordinatore (se previsto) e gli Operatori di Centrale, che curano la pianificazione degli interventi e le comunicazioni con assistiti ed operatori. È supportata da un sistema informatico per facilitare tutte le procedure di attivazione, gestione e reporting del servizio. La Centrale Operativa gestisce i rapporti con le C.O.T. (Centrali Operative Territoriali), con i Distretti Socio Sanitari di competenza, con i Servizi Sociali dei vari comuni, con i Medici di Medicina Generale e con i Pediatri di Libera Scelta, con gli assistiti e/o con i loro familiari, con gli operatori dell'Équipe Territoriale.

- **Équipe Territoriale.** È composta da medici specialisti, infermieri, professionisti della riabilitazione (fisioterapisti, logopedisti, terapeuta occupazionale, etc.), operatori socio sanitari (OSS), psicologi, assistenti sociali.

2.4 Gestione delle urgenze

ADI PERSONAM in orario di lavoro (dal lunedì al venerdì dalle 08,00 alle 18.00 e il sabato dalle 09.00 alle 13.00), gestisce le seguenti situazioni di urgenza: l'assistito può contattare la centrale operativa al numero 06-94443038 o all'indirizzo email adi@adipersonam.it ed espone la problematica.

La centrale operativa ricevuta la chiamata e/o comunicazione per email dal paziente/caregiver, informa il Direttore Tecnico e/o il Coordinatore Infermieristico, i quali prendono in carico il problema e autorizzano, ove necessario l'invio al domicilio del paziente del professionista interessato.

Il professionista risolto il problema ne dà comunicazione alla centrale operativa/Direttore Tecnico/Coordinatore Infermieristico.

Se il problema necessita l'invio del paziente al Pronto Soccorso, il professionista avverte il Direttore tecnico ed **attende al domicilio del paziente il personale del 112.**

In orario notturno e festivo (dalle 18.00 alle 08.00 dal lunedì al venerdì e dalle 13.00 del sabato alle 08.00 del lunedì per i weekend e festivi) **ADI PERSONAM** garantisce la reperibilità Medico e Infermieristica al **06-94443038.**

2.5 Gestione delle liste d'attesa

Le liste d'attesa per i servizi di Assistenza Domiciliare Integrata sono gestite direttamente dal Distretto Socio Sanitario di riferimento della persona richiedente.

2.6 URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico



ADI PERSONAM ha attivato un servizio di relazioni pubbliche. Tale servizio è stato istituito con il fine di offrire tutte le informazioni necessarie sui servizi erogati, sulle modalità di accesso agli stessi e sulla segnalazione da parte degli utenti di reclami verbali o scritti affinché possa essere realizzato il comune obiettivo di miglioramento continuo.

2.7 Identificazione del personale

Tutti i soggetti appartenenti a **ADI PERSONAM** compresi eventuali partecipanti al processo assistenziale nell'ambito di percorsi formativi (es. tirocinio, specializzazione post-laurea, ecc) sono opportunamente identificabili attraverso il cartellino personale.

2.8 Rispetto della Privacy

I dati personali forniti dall'utente sono tutelati secondo quanto previsto dal Reg. UE 2016/679 (GDPR), recante disposizioni a tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Il trattamento dei dati personali da parte di **ADI PERSONAM** avviene sempre con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza e in accordo con quanto stabilito dalle norme sulla privacy. **ADI PERSONAM**

adotta le misure minime di sicurezza in accordo alla normativa sulla privacy adottando apposite linee guida che garantiscano la tutela dei dati evitandone la distruzione.

2.9 Richiesta copia cartella clinica

La richiesta della copia della Sanitaria deve essere presentata, compilando l'apposito modulo *Richiesta copia Cartella Sanitaria* (messo a disposizione presso la Centrale Operativa), dall'interessato o da persona formalmente delegata o dagli aventi diritto di cui appresso e consegnato al Direttore Tecnico brevi manu, per e-mail o tramite servizio postale (raccomandata con avviso di ricevimento). In caso di richiesta presentata per e-mail o a mezzo ufficio postale dovrà essere allegata fotocopia del documento di riconoscimento in corso di validità.

Se la persona è interdetta o inabilitata la richiesta deve essere presentata rispettivamente dal tutore o dal curatore, i quali dovranno produrre la documentazione idonea ad attestare la propria qualità (estratto dell'atto di nascita dell'utente o copia della sentenza); la suddetta documentazione dovrà essere trasmessa agli uffici amministrativi che provvederanno alla verifica della legittimità della richiesta.

Se la persona è defunta la richiesta, che dovrà essere motivata, può essere effettuata dai legittimari della stessa i quali dovranno produrre la documentazione idonea ad attestare la propria qualità. In caso di più legittimari la richiesta dovrà essere effettuata da tutti gli eredi legittimi. In caso di dissenso fra i legittimari deciderà l'Autorità Giudiziaria.

La Cartella Sanitaria può essere rilasciata all'Autorità Giudiziaria, agli Enti Previdenziali (INPS ecc.) ed al SSN. La copia della cartella sanitaria, come da disposizioni vigenti, sarà rilasciata entro 7 giorni lavorativi; le eventuali integrazioni sono fornite, in ogni caso, entro il termine massimo di 30 giorni dalla presentazione della suddetta richiesta.

Per eventuali integrazioni si intendono i risultati di:

- Esami diagnostici che implicano un tempo di processo superiori a 7 giorni lavorativi
- Referti di consulenza esterna

Per le cartelle sanitarie che rimangono in attesa di tali referti verranno consegnate senza diagnosi, la stessa sarà integrata nella documentazione finale.

Nel caso di ordine scritto da parte dell'Autorità Giudiziaria dovrà essere rilasciata copia della Cartella Sanitaria nei termini prescritti dall'ordinanza.

I fogli che compongono la copia della cartella sanitaria saranno essere numerati, siglati e timbrati dal Direttore Tecnico.

La copia della Cartella Sanitaria è consegnata personalmente all'interessato o inviata per e-mail o a mezzo servizio postale tramite raccomandata con avviso di ricevimento allo stesso interessato in contrassegno.

2.10 Servizi di telemedicina

ADI PERSONAM è in grado di offrire servizi avanzati di **Telemedicina, Telemonitoraggio e Teleassistenza**, avvalendosi di sistemi innovativi per la gestione della salute a distanza.



La Telemedicina si basa sull'integrazione delle tecnologie di comunicazione digitale nei processi di cura. Rappresenta una modalità di erogazione di servizi di assistenza sanitaria che permette di scambiare informazioni utili alla diagnosi, al trattamento e alla prevenzione di malattie e infortuni, superando le barriere geografiche e garantendo un supporto clinico costante senza che l'utente debba necessariamente spostarsi dal proprio domicilio.

L'obiettivo di **ADI PERSONAM** è fornire soluzioni assistenziali che garantiscano all'assistito un costante controllo clinico e una migliore qualità della vita.

Attraverso il monitoraggio da remoto dei parametri vitali e il supporto costante di figure professionali, il paziente smette di subire passivamente la propria condizione di cronicità per diventare un soggetto attivo e consapevole nel percorso di cura.

L'impiego di questi sistemi permette una valutazione tempestiva del quadro clinico da parte dei medici competenti, garantendo interventi precisi e riducendo la necessità di spostamenti frequenti verso le strutture ambulatoriali, a tutto vantaggio del benessere e dell'autonomia dell'utente.

2.11 Attività libero professionale

ADI PERSONAM attraverso la propria organizzazione è in grado di fornire ai pazienti che ne fanno richiesta attività sanitarie in regime libero professionale. Dopo aver ricevuto la richiesta di prenotazione da parte dell'utente/caregiver, che può avvenire sia telefonicamente tramite la centrale operativa che recandosi presso la sede, il Direttore Tecnico contatta il MMG/PLS o lo Specialista di riferimento per avere tutte le informazioni necessarie per redigere il Piano di Cura in funzione dei bisogni dello stesso.

3. Diritti di Tutela e Partecipazione

Diritto al rispetto

ADI PERSONAM si impegna a sviluppare una positiva collaborazione con le associazioni di tutela dei diritti del malato. Ogni utente accolto in un'istituzione sanitaria gode di diritti che fondano e caratterizzano il suo rapporto con l'istituzione stessa.

Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha il diritto di ricevere il rispetto della dignità personale e delle sue convinzioni morali, politiche e religiose e la tutela su:

- la protezione da qualsiasi pressione, diretta o indiretta, sulle convinzioni personali dell'utente ospitato, come condizione essenziale per sviluppare relazioni di fiducia tra il paziente e i medici o gli operatori sanitari
- la riservatezza nell'esecuzione dei trattamenti, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali
- il trattamento dei dati personali secondo il rispetto della legislazione vigente (Regolamento UE 679/2016 - D.lgs 196/2003 e s.m.i.)

- un trattamento professionalmente corretto e cortese da parte del personale.

Diritto alle libertà di scelta

ADI PERSONAM si impegna a tutelare:

- la libertà di scelta del luogo di diagnosi e cura da parte dell'utente;
- l'accesso, nei tempi più brevi possibili, a cure di qualità, qualunque sia la condizione sociale, ideologica, economica e di età del paziente
- un'informazione obiettiva ed imparziale sull'offerta di prestazioni terapeutiche per mettere l'utente in condizione di decidere dove farsi curare
- la libertà di scelta del trattamento, tra diverse opzioni possibili
- la possibilità di rifiutare ogni metodo diagnostico, terapeutico e di sperimentazione, grazie ad un'informazione esauriente e chiara al paziente o ai suoi rappresentanti legali, nel rispetto degli interessi legittimi della sanità pubblica.

Diritto alla qualità delle cure

Il Diritto alla qualità delle cure garantisce:

- il massimo della sicurezza nell'esercizio della medicina, l'esecuzione dei trattamenti e l'assistenza agli utenti
- prestazioni di qualità adeguata allo stato del malato, nelle migliori condizioni materiali possibili
- il beneficio dei progressi della medicina e della tecnologia in campo terapeutico
- la formazione di base e specialistica del personale sanitario, sostenuta anche da opportune iniziative di aggiornamento
- la progressiva attivazione di un processo interno di valutazione della qualità.

Diritto all'informazione

Il Diritto all'informazione tutela:

- il diritto ad un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, le prestazioni ed i servizi da essa erogati, le modalità di accesso, l'organizzazione interna
- il diritto ad un'informazione imparziale sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti, eventualmente disponibili in altre strutture
- il diritto ad un'informazione obiettiva ed appropriata sulle modalità di indagine e sugli atti terapeutici, al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato
- che il diritto all'informazione venga esercitato dai suoi familiari qualora l'utente non si trovi in condizione di ricevere un'informazione diretta o di autodeterminarsi
- il diritto al rigoroso rispetto della riservatezza dei dati relativi alla sua persona e alla sua malattia, conservati nella cartella sanitaria o nell'archivio informatico
- il diritto ad identificare il personale, che deve essere dotato di cartellino di riconoscimento.

Diritto al reclamo

Il Diritto al reclamo tutela:

- il diritto dell'utente, o dei suoi familiari, a veder presi in considerazione dalla Struttura gli eventuali reclami
- il diritto a ricevere precise informazioni sulla modalità di presentazione dei reclami stessi e dei mezzi messi a disposizione dalla Struttura
- il diritto di conoscere, entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato
- il diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuti, anche tramite la compilazione del questionario di soddisfazione dell'utente.

ADI PERSONAM, attraverso il proprio modulo reclami, garantisce le funzioni di tutela verso l'utente e prevede, per quest'ultimo, la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o i principi fondamentali dell'assistenza sanitaria.

Per conoscere le modalità di presentazione di eventuali reclami si rimanda all'apposita sezione del presente documento.

Responsabilità e doveri

L'utente ha il dovere di:

- informare i medici e il personale sanitario di ogni cosa possa risultare utile e necessaria per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza
- informare tempestivamente sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni programmate, perché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse
- tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori, evitando di aggredire verbalmente e fisicamente un professionista sanitario sul luogo di lavoro.
- rispettare le norme che assicurano il corretto svolgimento dell'attività assistenziale e terapeutica.

3.1 Umanizzazione e personalizzazione assistenza

Nella definizione delle sue politiche per la cura ed assistenza dei pazienti, **ADI PERSONAM** ha definito quali sono le procedure da seguire in caso di utenti con particolari condizioni di salute e di fragilità sia fisica che psicologica, tenendo conto delle specificità religiose, etniche e linguistiche.



La politica di **ADI PERSONAM** intende garantire la massima protezione possibile per tali categorie durante l'intero percorso assistenziale.

La logica di lavoro in equipe e la costante presenza di personale medico, infermieristico, assistente sociale e fisioterapista, consente di rispondere alle specifiche esigenze dei pazienti nel percorso di cura, tenendo conto, nella definizione delle modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività assistenziali, dei ritmi fisiologici

della persona stessa e stimolando in maniera opportuna la partecipazione attiva dell'utente nel suo percorso di cura.

SEZIONE TERZA

1. Mission e Politica per Qualità

Al fine di realizzare un servizio di assistenza domiciliare per le persone in stato di bisogno perseguendo un'integrazione con le istituzioni, le autonomie locali, le componenti economiche e sociali dei cittadini, **ADI PERSONAM** si prefigge la seguente mission:

- promuovere la qualità sociale come un sistema di relazioni che intreccia benessere individuale e benessere sociale, ovvero il benessere di tutti i soggetti coinvolti nel processo di vita di una comunità
- perseguire l'umanizzazione delle cure da attuarsi, laddove la patologia lo consenta, in un ambiente rassicurante per il paziente
- realizzare una forte integrazione tra le attività del territorio al fine di ridurre le diseconomie derivanti dal ricorso a ricoveri impropri e l'emigrazione sanitaria con conseguenti disagi ai pazienti ed alle loro famiglie
- realizzare gli obiettivi specifici del Piano Sanitario Nazionale e Regionale individuando nelle cure domiciliari la base privilegiata di azione per garantire la flessibilità e l'efficacia degli interventi.



ADI PERSONAM intende perseguire nella propria politica diversi obiettivi, tra i quali:

- l'intensificazione e sviluppo dell'ADI per numero e complessità di prestazioni e per tipologie d'interventi in grado di consentire e realizzare:
 - la permanenza del paziente nel contesto familiare di appartenenza
 - l'alternativa al ricovero ospedaliero, contenendo e riducendo ricoveri impropri o inopportuni
 - la riduzione o procrastinazione del tempo del ricorso alle RSA
 - la riduzione delle istituzionalizzazioni improprie
 - la riduzione dei trattamenti post-acuti riabilitativi ospedalieri
 - la riduzione delle recidive
 - la riduzione della emigrazione sanitaria
 - il ricovero nelle riacutizzazioni della grande cronicità
 - il supporto alle dimissioni protette e all'ospedalizzazione domiciliare
 - la sostituzione dei trattamenti riabilitativi istituzionali, in particolare nelle fasi post-acute
 - il miglioramento della qualità della vita dei pazienti e delle loro famiglie
 - il monitoraggio costante dei risultati per ricavarne indicatori di programmazione
 - la razionalizzazione ed il contenimento dei costi
- la promozione dell'integrazione socio-sanitaria degli operatori coinvolti attraverso:

- l'utilizzo di strumenti di valutazione multidimensionali che consentano di rilevare le reali necessità socio-sanitarie dell'utente e fornire risposte personalizzate di interventi più appropriati di assistenza
 - l'attivazione di una metodologia di lavoro integrata in grado di risolvere i problemi di natura sociale e sanitaria che le famiglie incontrano
 - l'attuazione di percorsi formativi comuni
- la collaborazione alle ASL per il monitoraggio epidemiologico e l'implementazione di un sistema di verifica dell'efficacia delle prestazioni sanitarie rese ai cittadini
 - la valorizzazione del ruolo del Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta come figura centrale del percorso assistenziale dei pazienti
 - la promozione di una cultura del domiciliare

2. I nostri valori

I valori rappresentano la base condivisa sulla quale **ADI PERSONAM** fonda il suo agire quotidiano volto al conseguimento della mission. I principi alla base sono:

- *Centralità della persona*: porre al centro la persona con le sue specificità e la sua individualità condividendo le sue esigenze ed offrendo servizi adeguati ai bisogni
- *Competenza e professionalità*: risorse umane impegnate nell'erogazione di un servizio all'altezza delle aspettative e delle esigenze manifestate dall'utenza e nel conseguimento di continui miglioramenti volti ad incrementare la qualità del servizio erogato
- *Onestà e Impegno Sociale*: svolgere le proprie attività con onestà e con impegno al fine di conseguire gli obiettivi con impatti positivi per l'intera comunità
- *Integrazione e sviluppo*: condivisione, apertura e sinergia è l'approccio adottato nella relazione con le comunità in cui si opera

3. Standard di qualità

ADI PERSONAM ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi focalizzando l'attenzione sui seguenti Standard di qualità.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	MODALITÀ	FREQUENZA
Informazioni disponibili e aggiornate sui servizi e sui recapiti	n. materiale informativo presente nei domicili/n. totale pazienti assistiti	80%	Verifica telefonica a campione su assistiti	Semestrale
Coinvolgimento dell'assistito attraverso indagini sulla	n. questionari raccolti/n. assistiti contattati	75%	Analisi rilevazioni da questionari sulla customer satisfaction	Annuale

qualità percepita				
Tempestività nella risposta a reclami	n. reclami a cui si è risposto entro 3 giorni/numero reclami pervenuti	75%	Analisi report su reclami e segnalazioni	Annuale
Tempestività nella risposta a segnalazioni	n. segnalazioni a cui si è risposto entro e non oltre le 12 ore/reclami e segnalazioni pervenute	75%	Analisi report su reclami e segnalazioni	Annuale
Riconoscibilità degli operatori attraverso l'utilizzo del cartellino di riconoscimento	n. operatori dotati di cartellino/n. totale operatori	90%	Verifica telefonica a campione su assistiti	Annuale

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione dell'esperienza concreta da parte del paziente. Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto indicativo di un fattore di qualità.

Gli standard di qualità servono, pertanto, per definire il livello di qualità del servizio e rappresentano un punto di riferimento oltre che per gli assistiti, anche per la Direzione Tecnica, al fine di orientare e valutare l'azione di **ADI PERSONAM**.

La determinazione degli standard di qualità impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento della qualità del servizio e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti dei cittadini.

Gli standard definiti sono monitorati costantemente attraverso strumenti dedicati. Tutti i risultati ottenuti sono analizzati almeno una volta all'anno in sede di riesame dove ne viene valutato l'andamento.

Il rispetto degli standard viene messo a disposizione degli utenti attraverso la pubblicazione delle misurazioni effettuate aggiornando la presente Carta dei Servizi.

Qualora a seguito della misurazione degli standard di qualità prefissati si rilevassero degli obiettivi non raggiungibili, a tutela degli utenti saranno avviate delle azioni di miglioramento ed implementati i relativi piani di miglioramento.

4. Impegni e Strumenti

La Struttura, dando priorità alle azioni preventive per il miglioramento continuo, è impegnata a:

- agire nel pieno rispetto delle norme e delle leggi vigenti in campo nazionale e regionale ed applicabili
- perseguire il miglioramento continuo dei risultati

- accrescere la soddisfazione del paziente mediante la traduzione delle sue esigenze ed aspettative in requisiti del servizio offerto
- tenere sotto controllo la qualità dei servizi erogati attraverso attività sistematiche di monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti risultanti.

SEZIONE QUARTA

1. Richieste, segnalazioni e reclami



Per dare valore al rapporto di fiducia tra assistiti e operatori, teniamo in particolare considerazione tutte le segnalazioni e i reclami.

Per presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni sanitarie è possibile:

- rivolgersi ai Responsabili U.R.P. (Ufficio relazioni con il pubblico) di presenza o telefonicamente
- compilare il modulo specifico richiedibile all'URP o all'operatore di front office
- comunicarlo all'operatore domiciliare

Ci impegniamo a rispondere e ad intervenire nel più breve tempo possibile dopo aver approfondito e valutato con attenzione quanto segnalato. Il trattamento dei dati personali degli assistiti avviene nel rispetto di quanto previsto dal D.lgs. 196/03 e del Regolamento UE 2016/679.

2. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

L'adozione di un Sistema di Gestione fornisce i mezzi per una continuativa verifica degli impegni e dell'adeguamento organizzativo. Tali mezzi sono:

- gli *Audit Interni*, che vengono effettuati periodicamente su tutte le attività inerenti i servizi erogati
- i *Riesami della Direzione*, che lo staff dirigenziale, effettua annualmente per valutare l'andamento generale del sistema qualità, nonché evidenziare il monitoraggio degli standard qualitativi sopra definiti.

ADI PERSONAM garantisce la verifica dell'attuazione degli impegni pubblicati, attraverso:

- relazione annuale sui risultati conseguiti
- attuazione degli standard pubblicati e adeguamento degli stessi alle esigenze del servizio offerto avendo cura di ridurre al minimo eventuali conseguenze disagiati per i pazienti
- programmazione annuale di piani diretti al miglioramento continua della qualità.

3. Indagini sulla soddisfazione dei pazienti

La rilevazione della soddisfazione dei nostri pazienti è una parte fondamentale per garantire un servizio di qualità nell'ambito dell'ADI. Ascoltare la loro voce, siano essi i pazienti stessi o i loro familiari, ci permette di comprendere a fondo i bisogni, identificare eventuali criticità e migliorare i processi.

Per valutarne il grado di soddisfazione, **ADI PERSONAM** ha adottato uno specifico questionario da somministrare ad ogni chiusura del progetto assistenziale a cura del professionista sanitario dimettente.

Tutti i questionari vengono periodicamente raccolti ed analizzati da parte della Direzione al fine di migliorare l'erogazione del proprio servizio.



Da parte dei pazienti è gradito qualsiasi suggerimento