

Fondazione Elisabetta Germani  
Centro Sanitario Assistenziale  
Carta dei servizi ADI



CARTA DEI SERVIZI

ADI

Edizione 2018

Fondazione Elisabetta Germani  
Centro Sanitario Assistenziale  
Carta dei servizi ADI

## SOMMARIO

<b><u>LA NOSTRA MISSIONE</u></b>	<b>3</b>
<b><u>IL SERVIZIO CURE DOMICILIARI (EX ADI)</u></b>	<b>3</b>
<b><u>GLI OBIETTIVI</u></b>	<b>4</b>
<b><u>DESTINATARI</u></b>	<b>4</b>
<b><u>ORGANIZZAZIONE E FIGURE PROFESSIONALI</u></b>	<b>4</b>
<b><u>TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE</u></b>	<b>5</b>
<b><u>ATTIVAZIONE DEL PIANO DI CURA</u></b>	<b>5</b>
<b><u>DIMISSIONI</u></b>	<b>6</b>
<b><u>ACCESSO ED ORARI DI APERTURA</u></b>	<b>6</b>
<b><u>DIRITTI DELL'UTENTE E RECLAMI</u></b>	<b>7</b>
<b><u>QUALITA'</u></b>	<b>7</b>
<b><u>COME RAGGIUNGERCI</u></b>	<b>8</b>

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi ADI

### LA NOSTRA MISSIONE

La Fondazione Elisabetta Germani ONLUS si propone come struttura aperta al territorio dove l'utente può trovare risposte qualificate e propositive.

Questa sua vocazione al territorio è stata dichiarata sia nello Statuto che nella Carta dei Valori adottata dall'Ente nel dicembre 2001.

Le risposte al bisogno, espresso e inespresso, vengono fornite attraverso un intervento sanitario e sociale, omnicomprensivo e globale, finalizzato a migliorare la qualità di vita dell'utente, indipendentemente dal suo grado di non autosufficienza.

I valori che ispirano l'azione della Fondazione nel perseguire gli obiettivi che si è posta sono i seguenti:

- riconoscimento ed affermazione della centralità della persona come individuo e tutela della sua dignità;
- riconoscimento e mantenimento di un ruolo attivo nella comunità dell'individuo fragile;
- integrazione con i servizi esterni operando a favore dell'individuo debole con il territorio e sul territorio;
- riconoscimento dell'importanza e del valore del personale quale risorsa essenziale per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

### Il servizio CURE DOMICILIARI (ex ADI)

L'assistenza in cure domiciliari (A.D.I.) è un'attività che l'ATS Val Padana garantisce al domicilio gratuitamente ai sensi del D.P.C.M. 14/02/01 (Atto di indirizzo e coordinamento in materia di prestazioni socio-sanitarie) ed è riservata a persone iscritte nella propria anagrafe sanitaria.

Le cure domiciliari sono distinte in:

- **Sanitarie:** quando la cura è di esclusiva competenza di: medico, infermiere, fisioterapista, terapeuta occupazionale, logopedista (voucher prestazionale, voucher assistenziale).
- **Socio-Sanitarie:** quando è necessaria l'attività integrata di personale sanitario e personale socio-sanitario e socio assistenziale (Voucher assistenziale).

I principi fondamentali che garantiscono l'eticità del servizio e sui quali è imperniata l'attività della Fondazione sono i seguenti:

- **uguaglianza ed imparzialità:** è assicurata, nei riguardi degli utenti, l'uniformità delle prestazioni nel rispetto dei diversi bisogni dei singoli;
- **continuità:** l'organizzazione garantisce la continuità delle prestazioni sanitarie ed assistenziali mediante la predisposizione di opportuni turni di servizio;
- **efficienza ed efficacia:** l'erogazione delle prestazioni viene effettuata in modo razionale, senza che sia compromessa l'efficacia del servizio, in modo da raggiungere la maggior funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli utenti ed alle risorse disponibili;

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi ADI

- **partecipazione:** vengono valutate osservazioni, critiche, proposte come contributo al miglioramento del servizio. A tal riguardo l'utente o il familiare hanno il diritto di:
  - accedere alle informazioni che li riguardano;
  - esporre verbalmente o per iscritto i reclami che intendono formulare;
  - formulare proposte per il miglioramento del servizio.
- **personalizzazione del servizio:** per ogni utente del servizio viene predisposto un piano di assistenza individuale (PAI), concordato e sottoscritto dal medico di medicina generale (MMG), sulla base di una prima valutazione del Centro di Assistenza Domiciliare (CeAD), che esplicita i bisogni rilevati, gli obiettivi assistenziali e di cura da raggiungere, la qualifica degli operatori e il numero di accessi programmati, ed il controllo dei risultati nel tempo
- **gratuità:** il servizio viene erogato al cittadino gratuitamente, a carico del SSN.

### GLI OBIETTIVI

La Fondazione Elisabetta Germani ONLUS si pone i seguenti obiettivi:

- lo svolgimento di un'adeguata attività sanitaria ed assistenziale ai pazienti che desiderano essere curati al domicilio;
- il recupero o il mantenimento delle capacità psico-fisiche, nel rispetto della dignità della persona, al fine di consentire la permanenza al domicilio;
- evitare i ricoveri impropri e l'istituzionalizzazione degli anziani;
- la promozione della salute.

Per il raggiungimento di questo fine, tutto il personale, attore fondamentale del processo di qualificazione dell'assistenza erogata, è tenuto a comportamenti adeguati per il mantenimento di un alto livello professionale e per lo sviluppo dei rapporti con gli utenti.

### DESTINATARI

I fruitori del servizio sono soggetti in condizioni di fragilità individuale, familiare e sociale, ossia persone che per motivi vari si trovano nelle condizioni di non poter svolgere autonomamente, in modo parziale o totale, le normali attività di vita quotidiana e che sono fisicamente impossibilitate a recarsi presso le strutture e i servizi sociosanitari territoriali.

### ORGANIZZAZIONE E FIGURE PROFESSIONALI

La Fondazione Elisabetta Germani ONLUS ha una propria struttura organizzativa, all'interno della quale sono definiti i ruoli e le funzioni, con i corrispondenti livelli di responsabilità.

Il Direttore Sanitario presiede alle attività sanitarie e di valutazione e miglioramento della qualità.

Il care manager è un coordinatore professionale effettivo dell'assistenza domiciliare integrata ed è responsabile della relazione con il pubblico e della gestione dei reclami.

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi ADI

Infine, è referente del sistema informativo, responsabile delle procedure di raccolta e verifica della qualità e diffusione dei dati.

Vengono erogate le prestazioni infermieristiche, riabilitative e socio-sanitarie ed assistenziali dal personale infermieristico, fisioterapico, dal terapeuta occupazionale, dal logopedista, dagli ASA e OSS, mentre le prestazioni specialistiche vengono erogate dal medico geriatra, fisiatra e psichiatra.

### **TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE**

Il servizio è attivabile mediante richiesta del Medico di Medicina Generale di voucher e prevede le prestazioni:

- accesso per valutazioni e rivalutazioni
- controllo parametri vitali semplici
- trasferimento letto carrozzina e viceversa
- aiuto ed assistenza nella mobilizzazione / deambulazione
- alimentazione artificiale / parenterale
- igiene personale parziale e/o totale
- terapia infusiva
- aspirazione
- cateterismo
- clistere
- terapia intramuscolo
- terapia sottocutanea
- prelievi
- gestione stomie
- medicazione semplice
- medicazione lesione infetta
- medicazione più lesioni di pressione
- riabilitazione neuromotoria
- riabilitazione ortopedica
- educazione familiare / care giving
- accesso in copresenza

### **ATTIVAZIONE DEL PIANO DI CURA**

#### **PRESCRIZIONE**

E' formulata dal medico di Medicina Generale (MMG).

In caso di dimissioni protette da ospedali, è compito del reparto contattare il Centro di Assistenza Domiciliare (CeAD) per organizzare e garantire la continuità assistenziale post-dimissione.

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi ADI

### **TEMPI E MODALITA' DELLA PRESA IN CARICO ED ACCOGLIENZA**

Il medico di Medicina Generale esegue una prima valutazione dell'utente. Il Centro di Assistenza Domiciliare (CeAD), dopo l'eventuale valutazione di 2° livello, contatta l'ente scelto dal cittadino e consegna la valutazione di triage eseguita al pattante stesso.

Dopo queste fasi, gli operatori del servizio ADI previsti nel piano di cure contattano direttamente l'utente (o suo care giver) accordandosi con lo stesso riguardo il giorno e l'ora del primo accesso durante il quale verranno eseguiti una prima valutazione professionale, la stesura del piano di cure personalizzato e gli interventi richiesti.

La Fondazione garantisce la presa in carico (definizione del PAI e inizio cure) dell'utente: entro 72 ore dalla ricezione della richiesta di tipo infermieristico ed entro 5 giorni solari dalla ricezione della richiesta di tipo riabilitativo.

In caso di urgenza, per i segnalati da parte del medico di Medicina Generale (MMG) o dalla struttura ospedaliera, entro 24 ore.

Nel caso di saturazione dell'offerta, gli operatori della Fondazione riferiscono direttamente all'utente (o care giver) e al Centro di Assistenza Domiciliare (CeAD) l'impossibilità di presa in carico nei termini suddetti rinviando l'utente/care giver agli uffici del Centro di Assistenza Domiciliare (CeAD) per effettuare un'altra scelta di Ente Erogatore.

### **DIMISSIONI**

Il servizio si esaurisce dopo aver ultimato gli accessi previsti dalla valutazione di 2° livello dell'ASST.

Dopo valutazione dei professionisti delle Cure Domiciliari, di concerto con il medico di Medicina Generale, il Centro di Assistenza Domiciliare (CeAD) ed utente/care giver, in alcuni casi è possibile prorogare i termini di fine trattamento al fine di proseguire le cure, se necessario.

La dimissione può avvenire anticipatamente su richiesta dell'utente/care giver, per decorrenza del termine ultimo di sospensione delle cure (massimo 15gg), per guarigione dell'assistito, per decesso dell'assistito o per altre evenienze qui non contemplate o prevedibili.

### **ACCESSO ED ORARI DI APERTURA**

L'ufficio di segreteria del servizio di cure domiciliari, è aperto al pubblico dalle ore 8.00 alle 16.00 nei giorni feriali.

La reperibilità telefonica è attiva tutti i giorni dalle 9.00 alle 18.00 al n.° 0375-9602310.

Componendo lo stesso numero, nei restanti orari è attiva la segreteria telefonica.

Il referente tecnico è disponibile al colloquio con i familiari durante i turni di servizio. Mentre la Direzione Sanitaria è disponibile tutti i giorni dal lunedì al venerdì, previo appuntamento attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Riferimenti:

Tel: 0375-9602310 (segreteria) / 0375-960211 (centralino)

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi ADI

Fax: 0375-96481

Mail: [adi@fondazionegermani.it](mailto:adi@fondazionegermani.it)

### DIRITTI DELL'UTENTE E RECLAMI

E' diritto dell'utente:

- Ricevere un trattamento che sia rispettoso della libertà e della dignità della persona, adeguato alle esigenze sanitarie ed assistenziali del caso
- Godere della riservatezza che necessità terapeutiche e regole deontologiche professionali impongono. Ove l'Utente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le informazioni dovranno essere fornite alle persone che ne hanno diritto.
- Individuare il personale mediante il cartellino di identificazione
- Avere la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami a seguito di possibili disservizi o comportamenti od atti che abbiano negato o limitato, a giudizio dell'utente, la possibilità di fruire delle prestazioni richieste.
- L'eventuale scheda per la segnalazione di reclami o suggerimenti, potrà essere recapitata attraverso una delle seguenti modalità:
  - - Posta elettronica all'indirizzo: [urp@fondazionegermani.it](mailto:urp@fondazionegermani.it)
  - - Posta ordinaria all'indirizzo: Fondazione Elisabetta Germani ONLUS - via Pieve Gurata 11 - 26042 Cingia de' Botti (CR)
  - - Via fax al n. 0375-96481
  - - Consegna diretta presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico

La risposta ai reclami pervenuti avverrà da parte della Direzione Generale o Sanitaria entro un tempo massimo di 60 giorni dalla data di ricevimento.

Con le stesse modalità può essere presentata la richiesta di **accesso alla documentazione sociosanitaria** da parte degli aventi diritto. La documentazione è rilasciata con il nulla osta della Direzione Sanitaria entro 30 giorni dalla richiesta presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

### QUALITA'

La rilevazione della qualità percepita, intesa come lettura soggettiva da parte del destinatario del servizio della capacità di soddisfare i propri bisogni, avviene mediante la richiesta di compilazione di questionari anonimi agli utenti e ai loro familiari.

I dati rielaborati vengono analizzati dal Consiglio di Amministrazione e successivamente vengono fatti oggetto di riflessione dal responsabile del servizio.

I risultati vengono esposti dandone comunicazione agli utenti, ai familiari e ai dipendenti. Gli esiti della valutazione insieme alle idee e ai suggerimenti espressi sono uno stimolo importante di miglioramento.

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

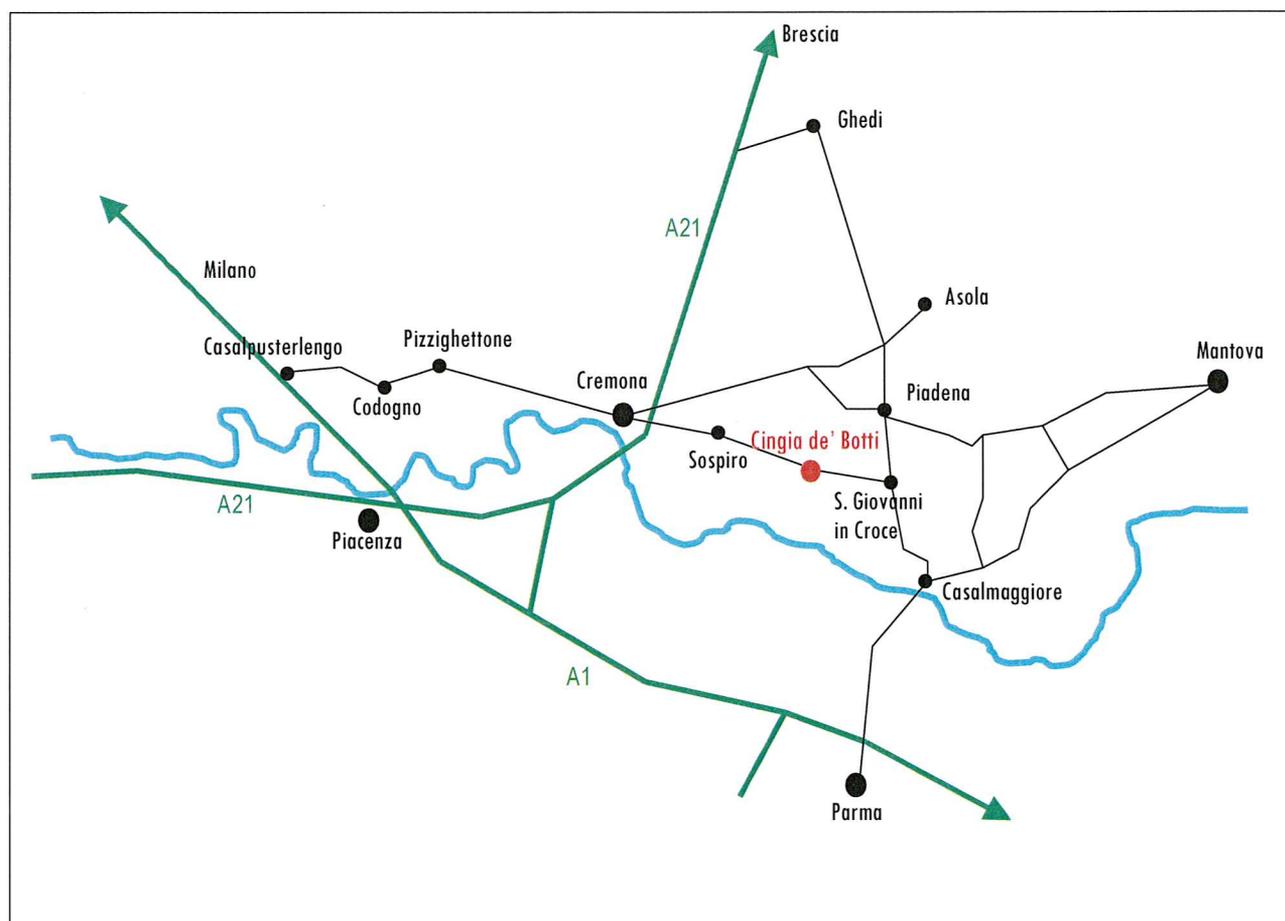
Carta dei servizi ADI

### COME RAGGIUNGERCI

La Struttura è ubicata fuori dal paese di Cingia de' Botti in via Pieve Gurata 11 ed è facilmente raggiungibile:

- da Cremona mediante la S.S. Giuseppina a 20 Km da CR
- da Parma e Mantova mediante la S.S. Asolana seguendo le indicazioni per CR.

Di fronte all'ingresso della Fondazione è ubicata la fermata del pullman della linea Cremona – Casalmaggiore.



Di fronte alla struttura è presente un ampio parcheggio coperto video sorvegliato. La copertura è effettuata con pannelli fotovoltaici che consentono, insieme ad altre iniziative, il contenimento dei consumi energetici alla struttura.

Allegati: Questionario qualità  
Scheda per la segnalazione di reclami o suggerimenti

COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_  
RESIDENTE A \_\_\_\_\_ VIA \_\_\_\_\_  
TEL \_\_\_\_\_ CELL \_\_\_\_\_ E-MAIL \_\_\_\_\_  
UTENTE \_\_\_\_\_ / PARENTE col grado di \_\_\_\_\_

dell'Utente \_\_\_\_\_  
UNITA' D'OFFERTA: \_\_\_\_\_

TIPO DI SEGNALAZIONE:  RECLAMO  SUGGERIMENTO

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Ai sensi del D.Lgs 196/2003, La informiamo che i Suoi dati personali formeranno oggetto di trattamenti esclusivamente interni al titolare. Il trattamento dei dati avverrà mediante supporti cartacei ed informatici idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza. Il titolare del trattamento dei dati è la Fondazione Elisabetta Germani ONLUS, via Pieve Gurata, 11 26042 Cingia de' Botti (CR) – tel. 0375-960211, nella persona del suo Legale Rappresentante residente e domiciliato per la carica presso la sede dell'Ente.

**NOTA INFORMATIVA**

Vi invitiamo a compilare la scheda e recapitarla a mezzo:

- Posta elettronica all'indirizzo: [urp@fondazionegermani.it](mailto:urp@fondazionegermani.it)
- Posta ordinaria all'indirizzo: Fondazione Elisabetta Germani ONLUS – via Pieve Gurata 11 – 26042 Cingia de' Botti (CR)
- Via fax al n. 0375-96481
- Consegna diretta presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico

**SCHEDA PER LA  
SEGNALAZIONE DI  
SUGGERIMENTI O  
RECLAMI**



Fondazione Elisabetta Germani  
Centro Sanitario Assistenziale  
ONLUS