



FONDAZIONE
"TOSI/CIPPELLETTI
DI RIVAROLO MANTOVANO"
- ONLUS -

CARTA DEI SERVIZI

Servizio ADI

(Assistenza Domiciliare Integrata)

Edizione Dicembre 2020



Via Gino Avigni, 38 - 46017 Rivarolo Mantovano (MN)
P.IVA - 01572860201 - Cod. Fisc. - 80005670205
Tel. Uffici 0376 957058 / 0376 959336
Tel. Reparto 0376 99107

Cell. Servizio ADI 324.0211628

E-mail: info@fondazionetosicippelletti.com
E-mail PEC: info@pec.fondazionetosicippelletti.it

www.fondazionetosicippelletti.it

INDICE

❁ contenuti e obiettivi	pag. 3
❁ principi fondamentali	pag. 3
❁ informazioni di carattere generale	pag. 4
❁ organigramma	pag. 4
❁ orari	pag. 4
❁ i servizi erogati a domicilio	pag. 4
❁ modalità di accesso, presa in carico, gestione	pag. 5
❁ tutela dell'utente e suoi diritti	pag. 6
❁ modulo segnalazioni	pag. 8
❁ scheda rilevazione grado soddisfazione	pag. 9
❁ aiutaci ad aiutare	pag.11
❁ dove siamo	pag.12



CONTENUTI ED OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'obiettivo primario di questa Carta dei Servizi è quello di rendere nota ai terzi l'applicazione dei requisiti di Legge ed al contempo l'avvio di un percorso finalizzato ad un **"Sistema Qualità"** in grado di coinvolgere i diversi soggetti protagonisti del servizio in una attività di monitoraggio continuo e di sviluppo di meccanismi in grado di migliorare lo stato dei servizi.

Si tratta, pertanto, più che di un punto di arrivo, di un punto di partenza: un documento necessario ad avviare un **rapporto trasparente e costruttivo con la cittadinanza**, proiettato verso risultati e cambiamenti, di cui le future edizioni daranno conto.

La presente Carta dei Servizi viene aggiornata in alcuni punti, in attesa di un nuovo importante rinnovo a seguito dell'entrata in vigore della DGR 7770/2018, documento tecnico preparatorio deliberato da Regione Lombardia per l'evoluzione dell'Assistenza Domiciliare Integrata.

PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO DOMICILIARE

I **Principi Fondamentali** vogliono rappresentare i valori cui si ispirano le attività quotidiane; ogni singola azione, soprattutto ogni futuro cambiamento, dovrà essere considerato prioritario e da realizzarsi nella misura in cui riesca a rendere più certi e praticati i concetti che, di seguito, si vanno ad esporre.

UGUAGLIANZA

I servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini - utenti, fondato a sua volta sull'art. 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione e condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

IMPARZIALITÀ e TRASPARENZA

La Fondazione svolge la propria attività secondo criteri di trasparenza, obiettività, giustizia e imparzialità. La Carta dei Servizi costituisce lo strumento attraverso il quale ci impegniamo, con l'Amministrazione Pubblica e con i cittadini-utenti, a dichiarare il nostro mandato e le modalità con le quali monitoriamo e valutiamo, con il concorso dei nostri interlocutori, i nostri interventi e il livello di gradimento degli stessi.

CONTINUITA'

La Fondazione garantisce, attraverso la propria struttura, la regolarità e la continuità dei servizi offerti, adottando le necessarie misure per evitare i disagi derivanti dall'interruzione o dal mal funzionamento dei servizi stessi.

DIRITTO DI SCELTA

La rete dei servizi assicura all'utente il diritto di scegliere tra tutte le strutture ed i servizi, secondo le proprie esigenze.

PARTECIPAZIONE

I cittadini che usufruiscono del servizio domiciliare hanno potere consultivo e decisionale sul proprio intervento, nel rispetto della nostra filosofia del servizio, che considera l'orientamento al cliente non solo un dovere etico, ma anche un pre-requisito dell'intervento in un'ottica di continua attenzione ai bisogni e di produzione congiunta dei percorsi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Fondazione fornisce i propri servizi prestando la massima attenzione all'efficienza della propria azione ed alla sua efficacia, nell'attuazione dei progetti.

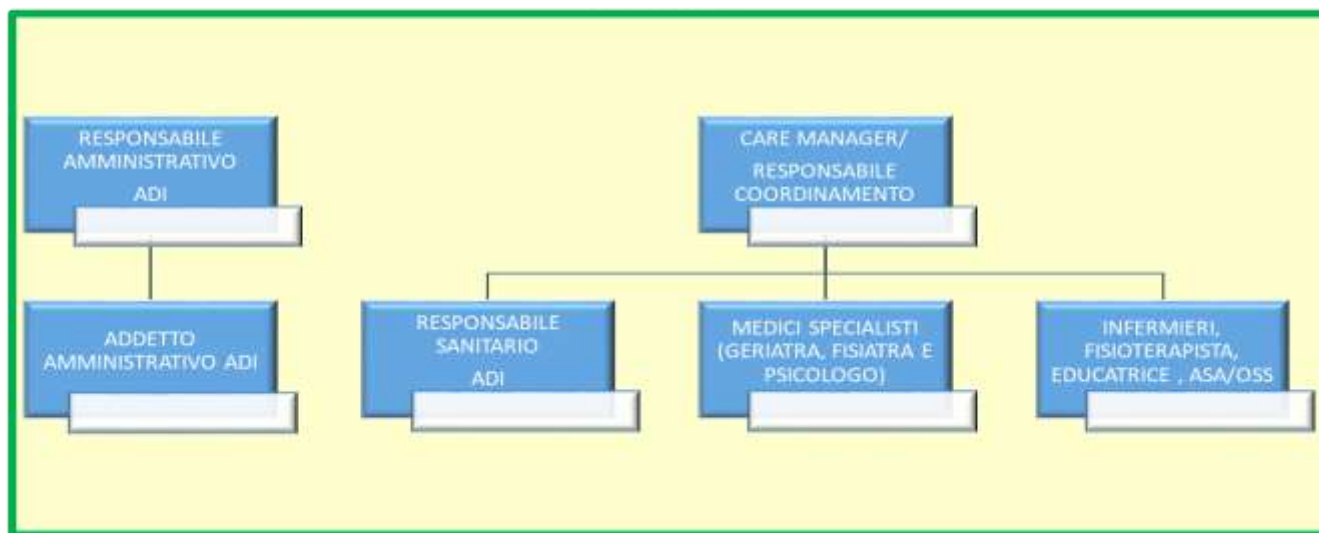
INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

La R.S.A. Fondazione "Tosi/Cippelletti di Rivarolo Mantovano" - ONLUS, meglio conosciuta come Casa di Riposo di Rivarolo Mantovano, ha sede nel Comune di Rivarolo Mantovano, in Via G.Avigni n. 38.

Tel. Uffici: 0376 957058 / 959336 - Tel. Reparto: 0376 99107 - Cell. Servizio ADI 324.0211628

E-mail : info@fondazionetosicippelletti.com
E-mail PEC: info@pec.fondazionetosicippelletti.it
Sito Internet: www.fondazionetosicippelletti.it

ORGANIGRAMMA ADI 01/08/2018



ORARI DEL SERVIZIO

Il servizio domiciliare viene erogato nei seguenti giorni ed orari:

Giorni	Orari	Pronta disponibilità Infermieristica (*)
dal Lunedì al Venerdì	09.00 - 18.00	09.00 - 18.00
Sabato e Domenica	08.00 - 12.00	
Per prenotazioni, informazioni e/o richieste di attivazione telefonare al num. 0376.99107 - <u>324.0211628</u> - @ - @ - @ -		
(*) CARE MANAGER (persona di riferimento): <u>Pattacini Laura 324.0211628</u>		

I SERVIZI EROGATI A DOMICILIO

La Fondazione eroga un servizio di Assistenza domiciliare integrata a persone in situazione di fragilità. Per accedere al servizio devono essere presenti tutte le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili a domicilio;
- non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- non deambulabilità e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

Si precisa che sono comprese, tra i destinatari dell'ADI, le persone nella fase terminale della vita, non riconducibili alla tipologia di utenza assistibile mediante l'ospedalizzazione domiciliare cure palliative, ai sensi della DGR 24 aprile 2008, n. 7180 ed eventuali successive integrazioni.

A seguito di prescrizione medica del MMG, vengono erogate, a titolo esemplificativo, le seguenti prestazioni:

- addestramento all'uso di protesi, educazione all'utilizzo di ausili e presidi di prevenzione;
- aiuto nella deambulazione;
- aiuto nell'igiene, effettuazione di bagno completo, igiene parziale;
- consulti di medici specialisti (fisiatra, geriatra, psicologo);
- bendaggi, cateterismi, clisteri, gestione catetere, pompa infusione;
- medicazioni ferite e lesioni;
- prelievi per esami, raccolta materiale biologico;
- rieducazione motoria e/o respiratoria;
- terapia infusione, ecc.;
- sorveglianza del piede nell'anziano;
- prestazione ADI-COVID, come da DGR 2986/2020 e succ. mod. e integ. (per ricoveri presso la nostra RSA o in altre strutture del territorio).

L'elenco completo delle prestazioni erogabili è contenuto nell'appendice "C" della DGR 7770/2018 che ha sostituito l'allegato "B" del D.R. 7089/2012.

Il servizio viene erogato ai cittadini dei comuni di Rivarolo Mantovano (compresa la frazione di Cividale), Bozzolo e San Martino dall'Argine.

MODALITÀ DI ACCESSO, PRESA IN CARICO E GESTIONE DEL SERVIZIO

ACCESSO AL SERVIZIO

L'Assistenza Domiciliare Integrata – ADI, riguarda specifiche prestazioni ed attività, sia di natura sociosanitaria che sociale a rilievo sanitario, rese in modo integrato al domicilio della persona con bisogni complessi. Le prestazioni, erogabili al domicilio, possono essere di natura sociosanitaria (attività infermieristiche e di aiuto infermieristico, attività riabilitative/abilitative/educative, ecc.) e di natura sociale (assistenza tutelare e di cura della persona ecc). Le attività saranno assicurate, sulla base della "prescrizione" medica e del Piano Assistenziale Individuale (PAI).

L'attivazione del processo di ADI può avvenire attraverso le seguenti modalità:

- a seguito di prescrizione del MMG;
- a seguito di dimissione ospedaliera/struttura riabilitativa (richiesta del medico ospedaliero/struttura riabilitativa);
- a seguito di prescrizione di medico specialista.

Negli ultimi due casi, l'ASST di Mantova, Sede Territoriale di Viadana, che attiva la valutazione provvederà ad informare il MMG.

Voucher Socio - Sanitario

È un contributo economico, erogato da Regione Lombardia, attraverso le ATS, che può essere utilizzato esclusivamente per l'acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare sociosanitaria integrata da organizzazioni accreditate pubbliche e private, "profit" e "non profit", erogate da operatori qualificati (caregiver professionali).

Prestazioni Estemporanee

Le prestazioni in via "estemporanea" sono iniziative volte al soddisfacimento di necessità sanitarie occasionali, mediante prestazioni singole e/o ripetibili, che non richiedono la formulazione di un P.A.I..

PRESA IN CARICO e GESTIONE

La DGR n. 7770 del 17.01.2018 stabilisce che la presa in carico (ossia il tempo che trascorre dal primo contatto alla definizione del PAI) debba rispettare le seguenti tempistiche:

- entro 5 giorni lavorativi, salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera, che devono essere prese in carico entro 48 ore;
- le prestazioni di riabilitazione saranno attivate entro 72 ore, in caso di dimissione ospedaliera a seguito di eventi acuti, per gli altri casi anche successivamente, ma entro un massimo di 15 giorni effettivi.

Il Care Manager della Fondazione provvede a contattare l'utente o il familiare non appena giunge la richiesta di prestazioni domiciliari, tramite portale "Health Portal", al fine di fissare un primo accesso conoscitivo e, se necessario, anche operativo. Il calendario concordato di visite e interventi a domicilio degli operatori dell'assistenza viene aggiornato in funzione delle necessità del malato e dell'andamento delle patologie.

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/familiare/Tutore/Amministratore di sostegno, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi di continuità assistenziale.

Tutti gli operatori devono assicurare l'integrazione dei propri interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni, anche al MMG dell'assistito, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Il Care Manager deve curare la disponibilità di informazioni sull'assistito da parte di altre strutture (es. Ospedale) che lo abbiano ospitato, sempre ai fini di garantire la continuità dell'assistenza.

LA TUTELA DELL'UTENTE E DEI SUOI DIRITTI

La Fondazione garantisce la funzione di tutela degli utenti, attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, comportamento o modalità d'intervento che abbia negato o limitato l'accesso alla prestazione offerta e dichiarata nella presente Carta dei Servizi.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI E SUGGERIMENTI

I reclami o i suggerimenti scritti possono essere inviati in carta semplice per posta ordinaria, posta elettronica - indicati sulla pagina di copertina - oppure consegnati a mano presso l'Ufficio Amministrativo (negli **orari di apertura al pubblico**: mattino dalle ore 8,30 alle ore 9,30 e pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 16,30), utilizzando il modulo allegato alla presente Carta (pag. 8).

I reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra indicati, di norma entro 15 gg. dal momento in cui l'interessato o un suo rappresentante abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti.

L'Ufficio Amministrativo, nei tre giorni lavorativi successivi, comunicherà ai responsabili di servizio interessati la notizia del reclamo, affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente, entro 10 gg., tutte le informazioni necessarie per dare una risposta circostanziata all'utente.

A tutti i reclami e alle richieste di chiarimento, presentate in modo formale e in forma scritta, verrà data risposta scritta, di norma entro 30 gg. dal ricevimento della segnalazione.

Qualora, invece, la questione prospettata con il reclamo sia particolarmente complessa e di non immediata definizione, il termine sopraindicato può essere prorogato di altri 10 gg. e di tale circostanza verrà data notizia motivata al ricorrente.

STANDARD DI QUALITÀ

Per favorire lo sviluppo di un adeguato "Sistema Qualità", vengono utilizzate **schede e scale di valutazione**, che permettono di monitorare la situazione sanitaria dell'utente ed il relativo andamento.

RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Nel rispetto delle disposizioni in materia di accesso agli atti, la documentazione sanitaria completa può essere richiesta solo al termine del servizio; copia parziale della cartella ovvero copia degli accertamenti eseguiti e terapie in corso possono essere consegnati al titolare della documentazione e/o al parente per eventuali consulenze specialistiche a richiesta dell'Utente e/o del Familiare, tramite richiesta scritta.

Hanno diritto a richiedere copia del fascicolo socio sanitario SOLO: - I titolari della documentazione - I tutori, curatori, amministratori di sostegno - Gli eredi legittimi e testamentari - I delegati (Delega ex Art. 7 D.Lgs. 196/03).

La cartella clinica viene rilasciata entro 30 giorni dalla data della richiesta scritta. Casi di urgenza documentati saranno al vaglio della Direzione Sanitaria.

RILASCIO CERTIFICAZIONI MEDICO LEGALI

I titolari della documentazione e gli altri soggetti aventi diritto (es. tutori, curatori, amministratori di sostegno, ecc.) possono richiedere certificazioni di carattere medico – legale al Responsabile Medico ADI ed agli specialisti (psicologo, geriatra, fisiatra), convenzionati con la Fondazione. L'emissione del certificato da parte del medico è da intendersi a pagamento, dietro presentazione di regolare fattura da parte del professionista.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Per monitorare il livello di soddisfazione del servizio erogato vengono distribuiti **questionari** di gradimento ad utenti e/o famigliari. Periodicamente si procede all'**analisi dei risultati**.

DIFENSORE CIVICO TERRITORIALE

Nel caso di insoddisfazione per la risposta ricevuta in seguito alla presentazione di un reclamo ovvero di un ricorso, l'utente o un suo delegato può ricorrere al difensore civico, che assume il ruolo di mediatore tra il cittadino e la pubblica amministrazione.

REGOLAMENTO EUROPEO PRIVACY N. 679/16

Il Responsabile per la Protezione Dati (RPD o DPO – Data Protection Officer) di questo ente è **Mai-de Amadori**: gli interessati possono contattare l'RPD per tutte le questioni relative al trattamento dei loro dati personali e all'esercizio dei loro diritti rivolgendosi alla struttura ai recapiti usuali o all'indirizzo mail dedicato: dpo@fondazionetosicippelletti.com.

UFFICIO PUBBLICA TUTELA

L'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) è autonomo ed indipendente, è istituito a tutela dei diritti delle persone che accedono ai servizi ed alle prestazioni sociali, sanitarie e sociosanitarie e svolge la propria attività ai fini della concreta realizzazione dei diritti dei cittadini e del loro bisogno di salute.

Opera per affermare trasparenza e partecipazione, il miglioramento della qualità del servizio e dei rapporti tra cittadini e servizio sanitario con il primato della persona.

L'UPT si occupa di:

- verificare lo stato di sviluppo, attuazione e diffusione delle carte dei servizi e dei problemi legati al mancato rispetto delle carte dei servizi da parte degli Enti Erogatori nei confronti del cittadino/utente;
- effettuare controlli sui servizi e sulle prestazioni erogate e sul processo di "presa in carico";
- tutelare i diritti della persona e della famiglia, per l'accesso alla rete dei servizi;
- intervenire affinché si realizzi un accesso informato ai servizi;
- fornire indirizzi in ordine alla possibilità di ottenere assistenza legale;
- accogliere reclami per segnalazioni di disservizi ed aree di disagio e di insoddisfazione ed esegue le procedure previste;
- rappresentare i cittadini verso le strutture sanitarie e sociosanitarie.

Le richieste di intervento e i reclami possono essere presentati tramite telefono Tel. 0376 334407 – 334044 e-mail pubblicatutela@ats-valpadana.it.

Il responsabile dell'UPT riceve su appuntamento telefonico tutti i mercoledì dalle ore 11.00 alle ore 12.30, la sede dell'ufficio è in via dei Toscani, 1 - Mantova, Palazzina 3, Piano Primo.



SERVIZIO ADI

Consenso

Reclamo

Problemi di Privacy

SEGNALANTE

nome _____ cognome _____

via _____ cap _____ città _____ Prov (_____)

RAPPORTO CON L'ORGANIZZAZIONE

- Utente
- Familiare
- Volontario
- Altro _____

SEGNALAZIONE

Data/e

Servizio

Descrizione del/i fatto/i _____

EVENTUALI PERSONE AL CORRENTE DEL/I FATTO/I ESPOSTI:

OSSERVAZIONI:

(da compilare a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico)

Data _____

Operatore che ha raccolto la segnalazione _____



COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO A CURA DI: UTENTE FAMILIARE

SESSO: MASCHIO FEMMINA

ETA': _____

1. DA QUANTO TEMPO E' UTENTE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE?

CON CHI VIVE L'ASSISTITO?

- DA SOLO
- CON FIGLI/O
- CON ALTRI PARENTI
- CONIUGE/CONVIVENTE
- CON BADANTE

2. DA CHI E' VENUTO A CONOSCENZA DELL'ESISTENZA DEL SERVIZIO?

- FIGLI/PARENTI/AMICI
- MEDICO DI FAMIGLIA
- MEDICO DELL'OSPEDALE
- ATS VALPADANA
- CASA DI RIPOSO (RSA)
- ALTRO _____

3. LE INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI FORNITE DAI DIVERSI PROFESSIONISTI COINVOLTI NEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (medico, infermiere, ATS Valpadana, Casa di Riposo, ecc.) SONO STATE...

- SCARSE
- SUFFICIENTI
- DISCRETE
- OTTIME

4. ESPRIMA IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE RIGUARDO ALLE ATTIVITA' NELLE QUALI INTERVENGONO GLI OPERATORI

	SCARSO	SUFFICIENTE	DISCRETO	OTTIMO
ATTIVITA' INFERMIERISTICHE				
ATTIVITA' FISIOTERAPICHE				
ATTIVITA' SOCIO-ASSISTENZIALI (ASA/OSS)				
ATTIVITA' COGNITIVE (EDUCATORE)				

5. ESPRIMA IL SUO GIUDIZIO:

	SCARSO	SUFFICIENTE	DISCRETO	OTTIMO
A) gli operatori sono cortesi e disponibili?				
B) gli operatori sono professionalmente preparati?				
C) gli operatori sono quasi sempre gli stessi?				
D) gli operatori sono puntuali?				
E) c'è una buona comunicazione con gli operatori?				
F) gli operatori rispettano la riservatezza del paziente?				
G) gli operatori vengono a domicilio in orari che rispettano le esigenze del paziente?				
H) gli operatori vengono a domicilio con una frequenza soddisfacente?				
I) gli operatori, in caso di necessità urgenti, intervengono in modo rapido?				

6. RITIENE CHE IL SUO STATO DI SALUTE SIA MIGLIORATO DALL'INTERVENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE?

- SCARSO
- SUFFICIENTE
- DISCRETO
- OTTIMO

7. COME GIUDICA LA QUALITA' DEL SERVIZIO IN GENERALE?

- SCARSO
- SUFFICIENTE
- DISCRETO
- OTTIMO

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI:

Aiutaci ad aiutare

Puoi effettuare una donazione alla Fondazione tramite Contanti (entro i limiti previsti per legge), Assegno Bancario o Bonifico Bancario:

Cod. IBAN IT88 I 08770 57870 000000007900

intestato a Fondazione "Tosi/Cippelletti di Rivarolo Mantovano" Onlus presso B.C.C. di Rivarolo Mantovano - Sede di Rivarolo Mantovano

Esistono particolari **benefici fiscali** per coloro che effettuano donazioni (cosiddette "erogazioni liberali"), tramite assegno o bonifico bancario, alla Fondazione "Tosi/Cippelletti di Rivarolo Mantovano", in quanto l'Ente è riconosciuto quale ONLUS.

È possibile scegliere se dedurre o detrarre l'importo delle donazioni fatte.

Per le persone fisiche:

- l'erogazione è **detraibile** dall'imposta lorda ai fini IRPEF per un importo pari al 30% dell'ammontare stesso, fino ad un valore massimo di Euro 30.000,00= (art. 83 comma 1 del Codice Terzo Settore);
- l'erogazione è **deducibile** dal reddito dichiarato nel limite del 10%. Qualora la deduzione sia di ammontare superiore al reddito complessivo dichiarato, diminuito delle deduzioni, l'eccedenza può essere computata in aumento dell'importo deducibile dal reddito complessivo dei periodi di imposta successivi, ma non oltre il quarto. (art. 83 comma 2 del Codice Terzo Settore).

Per le imprese:

- l'erogazione è **deducibile** dal reddito dichiarato nel limite del 10%. Qualora la deduzione sia di ammontare superiore al reddito complessivo dichiarato, diminuito delle deduzioni, l'eccedenza può essere computata in aumento dell'importo deducibile dal reddito complessivo dei periodi di imposta successivi, ma non oltre il quarto. (art. 83 comma 2 del Codice Terzo Settore).

Ti ricordiamo che:

- le agevolazioni fiscali non sono cumulabili tra di loro.
- è preferibile rivolgersi al proprio consulente di fiducia per scegliere la formula più adatta alle proprie esigenze.
- è opportuno conservare la ricevuta della donazione. Per le donazioni tramite bonifico e assegno l'estratto conto ha valore di ricevuta.

5 x 1000



Il tuo sostegno alla Fondazione
"Tosi/Cippelletti di Rivarolo Mantovano" Onlus

INSERISCI IL NOSTRO CODICE FISCALE

80005670205

NELLA TUA DICHIARAZIONE DEI REDDITI

DOVE SIAMO



Dall'Autostrada A1 Milano-Bologna: uscire allo svincolo di Parma, prendere la direzione Colorno/Casalmaggiore (S.S.343). A Casalmaggiore alla quarta rotonda svoltare a destra in direzione Bozzolo/Mantova (S.P. 64). Superati i paesi di Vicoboneghisio e Villanova, si giunge a Rivarolo Mantovano.

Dall'Autostrada A21 Torino-Piacenza-Brescia: uscire allo svincolo di Cremona, prendere la S.S.10 fino a Bozzolo. A Bozzolo seguire le indicazioni per Rivarolo Mantovano / Casalmaggiore lungo la S.P. 64.

Dall'Autostrada A22 Modena-Brennero: uscire a Mantova Nord. Prendere la S.S.10 in direzione di Cremona. Uscire a Bozzolo prendendo le indicazioni per Rivarolo/Casalmaggiore lungo la S.P. 64.



Le **Stazioni Ferroviarie** più vicine si trovano a Bozzolo, San Giovanni in Croce, Piadena, Casalmaggiore.



Il **trasporto pubblico**, nel comune di Rivarolo Mantovano, è presente con le linee extra-urbane di **Apam S.p.A.** (www.apam.it) e **KM S.p.A.** (www.kmspa.it), che offre anche il servizio a richiesta, denominato **Stradibus**.