

# CARTA DEI SERVIZI

  

## ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (A.D.I.)

Revisione N. 2018.01

Approvata con Deliberazione  
del CdA n°27 dell' 11.06.2018

## PRESENTAZIONE

Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo lieti di presentarLe il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata erogato dalla Fondazione Istituzioni Riunite di Mede.

Le Istituzioni Riunite, azienda storicamente impegnata nell'assistenza ai cittadini più vulnerabili e bisognosi, perseguono questa specifica mission mediante l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie integrate di elevato livello qualitativo, cercando di soddisfare il più possibile le molteplici esigenze che vengono da più parti manifestate.

La Carta dei Servizi presenta in modo chiaro ed esaustivo il servizio offerto e l'organizzazione dello steso, definisce le modalità con cui viene erogata l'assistenza e sancisce l'impegno dell'Amministrazione nei confronti dei nostri Utenti.

A NOME DEL CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE

Stefano Leva  
Presidente

BREVI NOTE STORICHE sulla FONDAZIONE ISTITUZIONI RIUNITE

La Fondazione Istituzioni Riunite di Mede nasce dalla fusione della Residenza Sanitario Assistenziale e della Scuola Materna, istituzioni nate separatamente la cui storia è indissolubilmente legata all'evoluzione della città di Mede.

Quella che oggi è la Residenza Sanitario Assistenziale fu fondata con testamento olografo in data 1 Febbraio 1907 dal Cav. Angelo Belloncelli, pubblicato in data 16 marzo 1909, notaio Ganassini; nel 1912 venne redatto lo Statuto ed eretta in Ente Morale con Regio Decreto del 15 maggio 1913, con il nome di PIO ISTITUTO RICOVERO DI MENDICITA'.

Nel 1924 l'Ospedale San Martino (fondato nel 1892), il Ricovero e l'Asilo Infantile (fondato nel 1849) furono amministrate insieme dalla "Congregazione di Carità", pur mantenendo separati i relativi patrimoni, le rendite, i bilanci, i conti. La legge del 3 giugno 1937 n. 47 trasferisce all'Ente Comunale di Assistenza l'amministrazione delle Opere Pie.

Con Regio Decreto del 7 giugno 1938 il Ricovero, l'Asilo e l'Ospedale vennero distaccate dall'Ente Comunale di Assistenza e affidate ad una amministrazione autonoma. Il nuovo ente giuridico fu denominato OSPEDALE SAN MARTINO ED OPERE PIE RIUNITE, con un'unica amministrazione ma patrimoni e contabilità distinte e separate per ogni singola istituzione.

Nel 1959 l'Ospedale è staccato amministrativamente dalle altre Opere Pie Riunite e successivamente integrato nel Sistema Sanitario Nazionale.

Il 16 febbraio 1966 con Decreto del Presidente della Repubblica il "Ricovero di Mendicità" divenne "Casa di Riposo".

Con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 263/1997, la Casa di Riposo assume la denominazione di "Residenza Sanitario Assistenziale".

A seguito della Legge Regionale n. 1/2003 l'Ente diventa una Fondazione di diritto privato assumendo il nome di "Fondazione Istituzioni Riunite Residenza Sanitario Assistenziale Scuola Materna".

**Dati identificativi della**

**Fondazione Istituzioni Riunite Residenza Sanitario Assistenziale Scuola Materna**

Indirizzo sede: piazza Marconi 2 27035 Mede (Pv)

Codice Fiscale: 82001450186

Partita IVA: 01505250181

Iscritta al Registro delle Persone Giuridiche Private Regione Lombardia n° 1777

Telefono: 0384-820290

Fax 0384-805283

Sito Internet: [www.irmede.it](http://www.irmede.it)

E-mail: [uffici@irmede.it](mailto:uffici@irmede.it)

Il Consiglio di Amministrazione è rinnovato ogni 5 anni. Svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo delle attività e della gestione amministrativa.

### UBICAZIONE

La struttura in cui trovano sede i servizi socio-sanitari delle Istituzioni Riunite (Residenza Sanitario Assistenziale con RSA Aperta, Centro Diurno Integrato, Assistenza Domiciliare Integrata) è in Piazza Marconi 2, a Mede (Provincia di Pavia), una piccola cittadina di circa 7000 abitanti.

Mede dista circa Km. 70 da Milano, Km. 40 da Pavia e Km. 30 da Alessandria.

La città è facilmente raggiungibile anche con servizi ferroviario (linea Pavia-Alessandria) e di autolinee.

E' situata nel centro cittadino nelle immediate vicinanze della piazza centrale. Essendo Mede la cittadina più grande della zona, è fornita di negozi, esercizi commerciali, bar, biblioteca e servizi pubblici, tutti disponibili a pochi passi dalla struttura. La dimensione contenuta della città consente di poter passeggiare per il centro cittadino senza pericolo, essendo molto limitato il traffico veicolare. Nelle immediate vicinanze sono disponibili diversi parcheggi pubblici gratuiti.

### MAPPA DEL CENTRO DI MEDE



## IL SERVIZIO A.D.I. – ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

### Finalità del servizio

Le cure domiciliari si collocano nella rete dei servizi sociosanitari territoriali e garantiscono, alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, percorsi assistenziali a domicilio, assicurando la continuità dell'assistenza tra Ospedale e Territorio.

Secondo il più recente DPCM del 12.01.17 “Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza, di cui all’art. 1, comma 7, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502” all’art. 22, le Cure domiciliari integrate (ADI), garantiscono “...alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, percorsi assistenziali a domicilio costituiti dall’insieme organizzato di trattamenti medici, riabilitativi, infermieristici e di aiuto infermieristico necessari per stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita”.

L’ADI ha pertanto tra i suoi obiettivi:

- migliorare la qualità di vita, limitando il declino funzionale della persona;
- supportare la famiglia nel lavoro di cura;
- ridurre i ricoveri ospedalieri impropri e il ricorso ai servizi di emergenza/urgenza;
- evitare, laddove possibile, il ricovero definitivo in strutture residenziali.

### Organizzazione del Servizio

#### Sede, contatti ed info

La segreteria è localizzata a Mede, in Piazza Marconi 2, il numero di telefono è 0384/820290, il fax è 0384/805283 e l’indirizzo e-mail: [uffici@irmede.it](mailto:uffici@irmede.it).  
Sito Internet della Fondazione Istituzioni Riunite [www.irmede.it](http://www.irmede.it)

#### I SERVIZI

Di seguito si espone un estratto delle Regole di funzionamento dell’ADI, ai sensi delle vigenti deliberazioni regionali in materia (DGR 17 gennaio 2018 – n.X/7770).

Le Cure Domiciliari Integrate (ADI) garantiscono alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o in esiti, percorsi assistenziali a domicilio costituiti dall’insieme organizzato di trattamenti medici, riabilitativi e infermieristici, necessari per stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita.

Il Servizio ADI si rivolge a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari in quanto in situazione di fragilità.

Per accedere al Servizio ADI devono essere presenti tutte le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al 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
- condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza

Le prestazioni in ADI sono attivate dal Medico di Medicina Generale attraverso una richiesta compilata su ricettario regionale o da Medico Ospedaliero, anche in forma di ricetta dematerializzata.

La prescrizione deve indicare la diagnosi principale di patologia ed eventualmente le secondarie e la/e motivazione/i della richiesta di ADI (es. Lesioni cutanee da pressione – medicazioni; esiti frattura – prestazioni riabilitative, cambio e gestione catetere vescicale).

Le richieste di soli prelievi sono erogabili unicamente per pazienti con invalidità civile al 100% ed accompagnamento.

L'Utente/famiglia sceglierà quindi l'Ente Gestore ADI e lo contatterà direttamente.

L'Ente Gestore ADI della Fondazione Istituzioni Riunite, verificati i criteri di accesso e le eventuali incompatibilità, programma la valutazione multi dimensionale (VMD) al domicilio per la definizione del Progetto Individuale di assistenza (PI) e del Piano Assistenziale Individuale (PAI).

Il Servizio ADI della Fondazione Istituzioni Riunite provvederà quindi ad inviare al domicilio dell'utente le figure professionali ritenute più idonee (infermiere e/o fisioterapista e/ operatore assistenziale e/o medico specialista...).

### **Servizio Medico**

Anche durante la presa in carico del paziente da parte del Servizio ADI, la responsabilità medica del paziente resta in capo al Medico di Medicina Generale, che può avvalersi della competenza specialistica di Fisiatri, Geriatri o altri specialisti, messi a disposizione dal Servizio ADI stesso.

Il Servizio ADI si avvale della competenza di Medici Specialisti anche per la stesura del Progetto Individuale (PI) e del Piano Assistenziale Individuale (PAI).

### **Servizio infermieristico ed ausiliario**

E' garantito l'intervento di infermieri e/o di operatori assistenziali tutti i giorni della settimana, in coerenza con il Piano di Assistenza Individuale concordato.

Le prestazioni di assistenza tutelare sono svolte da personale qualificato (operatori socio-sanitari, ausiliari socio-assistenziali) appositamente formati, in supporto agli interventi infermieristici o del terapeuta della riabilitazione.

### **Servizi di riabilitazione**

In caso di bisogno l'utente è valutato dal medico fisiatra, al fine di poter intraprendere ogni intervento riabilitativo ritenuto utile e appropriato, compresa la terapia occupazionale.

Per l'attivazione di fisioterapia in ADI è necessario che si evidenzii un evento acuto (caduta, frattura, sindrome da allettamento post ricovero...) e che la domanda venga presentata entro 60 giorni dall'evento acuto stesso



### **Accoglienza e presa in carico**

Per accedere all'ADI è necessario essere residenti in Regione. La possibilità di effettiva presa in carico del paziente sarà valutata anche in relazione alla collocazione sul territorio.

Per l'attivazione dell'ADI l'utente potrà contattare direttamente il Servizio ADI, presso i suoi uffici siti in Mede (PV) – Piazza Marconi n. 2.

La continuità del servizio ADI è garantita per almeno 50 ore settimanali, distribuite su 7 giorni la settimana, in ragione della risposta al bisogno espresso nel Piano di Assistenza Individuale (PAI) dell'utente.

Il Servizio ADI viene attivato entro 72 ore dalla presentazione della domanda.

Eventuali dilazioni rispetto alle previste 72 ore, possono verificarsi nel caso di attivazione di prestazioni di riabilitazione ricomprese nel PAI.

In caso di urgenze segnalate dal medico di Medicina Generale o dalla struttura ospedaliera che dimette il paziente, che verranno prese in carico entro le 24 ore.

### **Orario di funzionamento del servizio**

L'equipe operativa per l'erogazione delle prestazioni assistenziali osserva i seguenti orari di servizio: dal lunedì al venerdì dalle 7,00 alle 20,00, sabato e domenica dalle 7,00 alle 13,00.

La Segreteria del servizio ADI è aperta dalle 8,00 alle 14,00 nei giorni di Lunedì, Martedì, Venerdì, dalle 8,00 alle 18,00 nei giorni di Mercoledì e Giovedì e dalle 9,00 alle 12,00 il Sabato.

La reperibilità telefonica è continua in tutti gli altri orari, sabato, domenica e festivi compresi.

### **Personale e Competenze**

L'equipe di personale operante presso il servizio ADI è costituita da un responsabile medico con effettiva esperienza nella gestione dei servizi, da personale medico specializzato in fisiatria ed in geriatria, da Terapisti della riabilitazione, Infermieri Professionali, Operatori Socio Sanitari, ed Educatori e da Terapisti occupazionali. Tutti gli operatori assicurano l'integrazione delle prestazioni ed il trasferimento reciproco delle informazioni, anche al Medico di Medicina Generale dell'assistito, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

### **Compartecipazione alla spesa**

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.

### **La Qualità del Servizio**

La qualità del Servizio viene misurata mediante la somministrazione del Questionario Customer Satisfaction redatto dall'Ente erogatore.

## **STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA**

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) svolge la propria attività nel rispetto della legge 150/2000. L'attività dell'URP è finalizzata a dare attuazione al principio di trasparenza e di attivazione delle azioni di miglioramento, alla corretta e puntuale informazione del pubblico e ad attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

L'URP fornisce informazioni sui servizi erogati, e le modalità d'accesso e accoglie segnalazioni, reclami ed apprezzamenti da parte dell'utenza. Qualora il problema segnalato non sia suscettibile di spiegazione o soluzione immediata, l'URP provvede all'istruttoria del reclamo coinvolgendo le unità operative interessate al fine di fornire all'utente una risposta adeguata entro 30 giorni. Coloro che desiderano esprimere le proprie osservazioni, eventuali reclami e apprezzamenti possono farlo tramite:

- Colloquio con gli operatori dell'URP
- Lettera in carta semplice indirizzata a:  
Fondazione Istituzioni Riunite Mede – Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Piazza Marconi n. 2 – 27035 Mede (PV)
- Posta elettronica all'indirizzo e-mail: [uffici@irmede.it](mailto:uffici@irmede.it)

L'URP inoltre, segue lo svolgimento dell'attività di customer satisfaction (Allegato A2) con l'obiettivo di conoscere la soddisfazione del cliente e quindi, acquisire elementi utili a valutare le prospettive aziendali nel medio e nel lungo termine ed individuare le azioni concrete che possono portare a un miglioramento della qualità percepita.

Il livello di soddisfazione degli utenti e dei loro familiari rappresenta una risorsa molto importante per l'organizzazione delle attività e del servizio in genere. Per questo motivo l'URP aziendale attiva annualmente un sistema di valutazione attraverso la raccolta dei dati derivanti dalla gestione delle segnalazioni e dall'attività di customer satisfaction.

I questionari sono anonimi. I risultati emersi sono comunicati al personale interessato ed agli utenti e ai loro familiari attraverso la pubblicazione sul sito [www.irmede.it](http://www.irmede.it)



## **STANDARD DI SICUREZZA E TRASPARENZA**

### **Sicurezza**

Le apparecchiature utilizzate nel corso dell'erogazione del servizio sono in regola con le disposizioni delle leggi vigenti in materia sanitaria. Le visite e gli esami strumentali vengono effettuati in ambienti idonei da personale medico specializzato.

Come previsto dal D.Lgs. 81/2008, il personale è addestrato ad intervenire a tutela della sicurezza degli utenti in caso di necessità.

Vengono effettuate periodicamente prove di emergenza ed evacuazione e sono installate planimetrie riportanti le vie di fuga ed i corretti comportamenti da tenere in caso di emergenza.

### **Divieto di fumo**

In tutte le aree ed i locali chiusi della Fondazione è in vigore la normativa sul divieto di fumo. Sono esposti i cartelli riportanti il divieto ed il personale incaricato di farlo rispettare.

### **Privacy (Regolamento GDPR UE 2016/679)**

Tutti gli operatori sono tenuti a portare un cartellino di riconoscimento.

L'utente ha il diritto all'informazione ed al consenso informato sul proprio stato di salute, gli accertamenti e le terapie proposte.

Gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle condizioni di salute del paziente, fornendo indicazioni esclusivamente all'interessato e, in caso di sua autorizzazione, ai familiari o ad altre persone designate.

Al momento della presa in carico viene richiesto al paziente di sottoscrivere il consenso informato al trattamento sanitario nonché il consenso al trattamento dei propri dati personali limitatamente alle esigenze funzionali dell'Istituto.

### **Acquisizione del consenso informato**

Il consenso informato, ovvero l'assenso dell'interessato, a subire un trattamento terapeutico è il presupposto di legittimità dell'azione del medico. La libera scelta di sottoporsi ad interventi è, infatti, tutelata dalla Costituzione e dalla Legge. Il consenso deve essere libero e informato e può essere revocato in qualunque momento.

L'assenso deve essere consapevole, ed è preceduto da una adeguata informativa da parte del medico all'atto del ricovero, riguardo alle caratteristiche, ai rischi e alle finalità dell'intervento medico.

Nel caso in cui il soggetto interessato non sia nelle condizioni di esprimere validamente il consenso, allora il consenso viene richiesto al soggetto che il paziente ha delegato o suo tutore.

### **Codice Etico**

La Fondazione ha adottato il Codice Etico ai sensi del D.Lgs n. 231/2001. Il Codice Etico aziendale è stato approvato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 20 del 20/2/2018.

### **Legge Anticorruzione e Trasparenza**

La Fondazione ha ritenuto di adottare il Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e il Programma Triennale per la Trasparenza e Integrità, in accordo con quanto previsto dal D.Lgs 33/2013 (Obbligo di pubblicazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità ed il relativo stato di attuazione).

Principali riferimenti

| Nome e Cognome                                 | Funzione Organizzativa | telefono    |
|--|------------------------|-------------|
| Dott.ssa Donatella Galaschi                    | Direttore Sanitario    | 0384/820290 |
| Dott.ssa Silvia Collaviti                      | Care Management        | 0384/820290 |
| Uffici di Segreteria-Reception<br>o Infermeria | Segreteria             | 0384/820290 |

informazioni e/o reclami: [uffici@irmede.it](mailto:uffici@irmede.it)

Elenco allegati:

**ALLEGATO 1: modulo per la rilevazione delle segnalazioni e dei reclami**

**ALLEGATO 2: Informativa per il trattamento dei dati**

**ALLEGATO 3: Modello per la rilevazione del gradimento utenti**

**ALLEGATO 4: Modello per la rilevazione del gradimento familiari**