



Azienda di Servizi alla Persona
Basso Lodigiano

CARTA DEI SERVIZI

ADI Codogno

07	15.10.2018	Revisione	Novelli Angela	Dusio Enrico
06	30.05.2018	Revisione	Novelli Angela	Dusio Enrico
05	22.11.2017	Revisione	Novelli Angela	Dusio Enrico
04	27.02.2017	Revisione	Novelli Angela	Dusio Enrico
03	24.06.2016	Revisione	Novelli Angela	Dusio Enrico
02	29.04.2016	Revisione	Novelli Angela	Dusio Enrico
01	08.01.2016	Revisione	Novelli Angela	Dusio Enrico
00	01.11.2015	Emissione	Dusio Enrico	Dusio Enrico
Rev.	Data	Descrizione	Emissione	Approvazione

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA DEL BASSO LODIGIANO

Sede legale e amministrativa: Viale Gandolfi, 27/33 - 26845 Codogno (LO)
C.F. 90519590153 - Direttore Generale: Dusio Enrico

TEL 0377 7721 - FAX 0377 772291 - WEB www.aspbassolodigiano.it - EMAIL info@aspbassolodigiano.it -
PEC pec@pec.aspbassolodigiano.it

SOMMARIO

PREMESSA.....	3
1. COME SI ARRIVA ALLA SEDE DELL' ASP BASSO LODIOGIANO	4
2. DIRITTI E DOVERI DELL'ASSISTITO.....	6
3. LA MISSION E I VALORI ISPIRATORI DELL'UNITA' D'OFFERTA.....	6
4. LA SEDE.....	7
5. LE CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL' ACCESSO - I DESTINATARI.....	7
6. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ PREVISTE	9
6.1 Ammissioni, accesso e presa in carico	9
6.2 Tipologia delle prestazioni erogate	9
6.3 Il personale	9
6.4 Modalità Operative.....	10
6.5 Modalità e tempi massimi di attivazione del piano di cura.....	10
7. LE PROCEDURE COMUNI: IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ (CUSTOMER) E I RECLAMI PER UTENTI E CAREGIVER.....	11
7.1 Il sistema di valutazione della qualità (CUSTOMER) e i reclami per utenti e caregiver.....	11
7.2 Procedura accesso agli atti.....	12
8. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	13
9. INDICAZIONI IN CASO DI DIMISSIONI, TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA E ASSICURAZIONE DELLA CONTINUITÀ DELLE CURE.....	14
10. TUTELA E PARTECIPAZIONE FUNZIONI DI INFORMAZIONE E TUTELA	14

ADI CODOGNO

PREMESSA

Questa carta ha lo scopo di illustrare le prestazioni erogate dall'Azienda Servizi alla Persona Basso Lodigiano in favore dei propri utenti, al fine di aiutare i cittadini a conoscerci e rendere più comprensibili i nostri servizi, più facile l'accesso, più garantiti i diritti e più chiari i doveri ed i comportamenti da tenere.

Il documento è elaborato secondo le prescrizioni della legislazione nazionale e regionale di riferimento; esso impegna l'Ente al possesso dei requisiti ed al rispetto delle regole di funzionamento sotto descritti, in ossequio all'effettivo "orientamento alla qualità" che deve ispirare la stesura di ciascuna Carta dei Servizi.

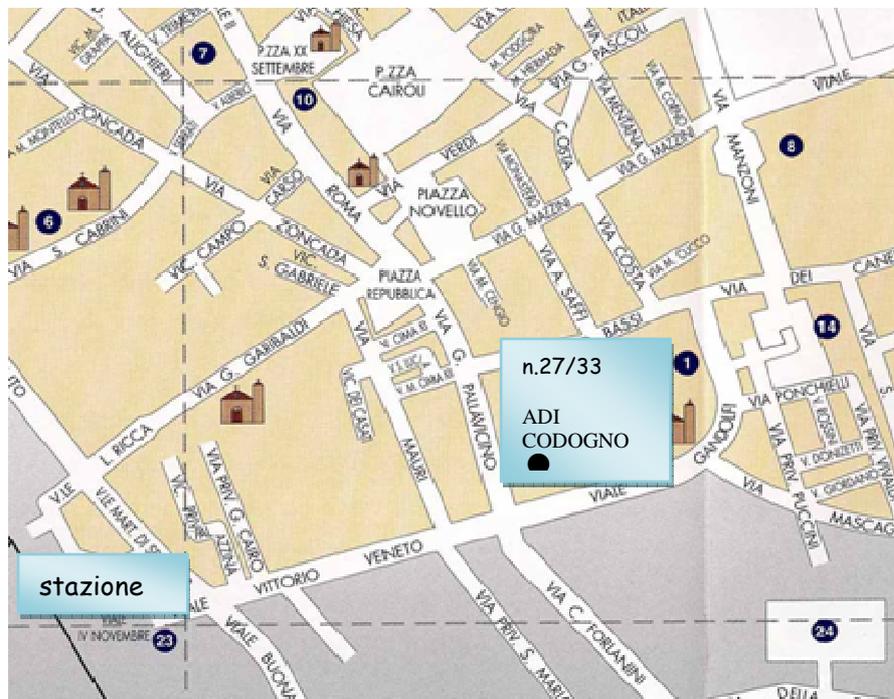
L'edizione aggiornata del documento è disponibile sul sito web aziendale www.aspbassolodigiano.it sul quale essa viene periodicamente aggiornata in relazione all'implementazione o al miglioramento dei servizi e delle prestazioni erogati. Essendo infatti la Carta dei Servizi un documento dinamico, essa potrà essere suscettibile di variazioni e integrazioni, seguendo l'evoluzione organizzativa e funzionale dei servizi offerti.

Siamo pertanto anticipatamente grati a tutti coloro che vorranno dare suggerimenti e contributi che ci consentano di offrire risposte sempre più "umane" e professionalmente qualificate ai bisogni della persona e della famiglia.

1. COME SI ARRIVA ALLA SEDE DELL'ASP BASSO LODIGIANO



Pianta sede dell'ADI Codogno



Mezzi di trasporto e servizi nel territorio

Dalla stazione ferroviaria in P.za Cadorna:

seguire il v.le Vittorio Veneto, dove, superato il semaforo, inizia viale Gandolfi. Si prosegue per circa 150 metri sino all'ingresso dello stabile sede dell'ASP Basso Lodigiano dove è l'ADI Codogno (n. 27/33), il cui ingresso è situato al n. 27 a sinistra del viale.

In auto, dall'autostrada Bologna-Milano:

Uscire a Piacenza Nord in direzione Codogno e proseguire per Ss591 per 3.8 km.

In auto dal casello di Lodi:

Proseguire per Ss9 per 20 km fino a CASALPUSTERLENGO

proseguire per Ss234 per 3.8 km fino a CODOGNO indicazioni stazione ferroviaria (vedi indicazioni dalla piantina).

COS'È L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

È un insieme coordinato di attività socio sanitarie prestate a domicilio e dirette alla cura e/o alla riabilitazione della persona. IL SERVIZIO È GRATUITO.

L'Unità di Offerta dell'ASP Basso Lodigiano denominata "ADI CODOGNO" è un servizio ADI che pone tra i propri obiettivi il raggiungimento della soddisfazione dei propri clienti, in primo luogo utenti, loro familiari o persone di riferimento, operatori sociali, Comuni, Enti Pubblici nonché i lavoratori coinvolti e coordinate dall'ASP stesso.

L'Ente si impegna:

- a soddisfare i bisogni assistenziali dell'utente nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti
- ad osservare e garantire gli impegni assunti e sottoscritti con i committenti, ed in particolare con l'ATS/ASST, circa le modalità di erogazione dei servizi

L'attività si declina attraverso la promozione e la realizzazione di interventi, quali:

- di assistenza socio-sanitaria domiciliare, a mezzo voucher, rivolti a persone che per difficoltà invalidanti, siano esse temporanee e/o permanenti, non possono accedere alle strutture ambulatoriali presenti sul territorio
- Di terapia fisica e riabilitazione domiciliare

2. DIRITTI E DOVERI DELL'ASSISTITO

DIRITTO ALLA TUTELA SERVIZIO ADI

Il malato ha diritto ad esporre reclami, vedasi procedura reclami allegata alla presente, che saranno sollecitamente esaminati, e a essere informato sugli esiti degli stessi con le modalità previste dal regolamento di pubblica tutela.

DIRITTO DELL' ASSISTITO

- Ad essere curati e tutelati nelle loro forme patologiche;
- Ad avere informazioni utili per la prevenzione ed educazione sanitaria;
- Ad avere informazioni chiare e precise sulle attività dei servizi con attuazione al principio di trasparenza;
- Al rispetto della persona, della sua dignità e della privacy

L'informativa e il modulo di consenso sono contenute nel fascicolo FASAS

DOVERI DELL' ASSISTITO

Sono tenuti a mantenere un comportamento responsabile collaborando con il personale con cui entrano in rapporto, devono favorire l'instaurazione di rapporti di fiducia con il personale, condizione per un'efficace programma terapeutico.

3. LA MISSION E I VALORI ISPIRATORI DELL'UNITA' DI OFFERTA

Per l'ASP Basso Lodigiano lo sviluppo del servizio di Assistenza Domiciliare integrata e di Cure Palliative oncologiche e non oncologiche diventa un'importante azione volta a supporto dei servizi già accreditati e finalizzata anche ad ottimizzare i costi di gestione.

Poiché l'ASP ha già in essere la gestione dell'Hospice si è ritenuta complementare l'attivazione anche dell'ADI Cure Palliative oncologiche e non oncologiche.

La varietà dei servizi che l'ASP intende sviluppare in un'ottica di flessibilità permette di assicurare una condivisione a livello gestionale delle risorse già presenti: amministrative, mediche, infermieristiche, etc, creando possibili sinergie in una economicità di sistema.

Poter disporre di una più ampia gamma di servizi che si rivolgono, in prevalenza, alle persone fragili consente di "ritagliare e tarare" l'offerta sulla base dei bisogni emergenti del territorio, riuscendo a garantire, agli utenti e alle loro famiglie, durante l'evoluzione della vita e della malattia, le cure ed il supporto necessari, all'interno di rapporti solidi con figure caregivers della struttura che diventano a tutti gli effetti riferimenti fondamentali.

La Programmazione Regionale

Con la DGR n. 3541 del 2012, la successiva 4610 del 28/12/2012 e la 5918 del 28/11/2016 Regione Lombardia ha definito i requisiti specifici per l'esercizio e accreditamento dell'assistenza domiciliare integrata e ha dettato le regole in materia di evoluzione del modello organizzativo della rete delle cure palliative in Lombardia integrando i due modelli socio-sanitario e sanitario. Tali regole pongono particolare attenzione all'organizzazione interna del soggetto accreditato ed alla sua organizzazione.

Inoltre con la circolare "Prime indicazioni operative per la riclassificazione delle unità di offerta cure palliative" ha dettato i requisiti organizzativi-gestionali e strutturali riguardanti gli hospice oltre che gli aspetti specifici relativi alle unità di offerta di UCP domiciliari (ex ADI CP).

4. LA SEDE

La sede operativa dell'A.D.I è a Codogno (LO) in Viale Gandolfi 27/33.

Telefono n. 0377 7721

Telefono fax 0377 772291

Indirizzo e-mail adi@aspbassolodigiano.it

L'accesso al servizio da parte degli utenti avviene dall'entrata principale sita in Viale Gandolfi 27 dove si trova il front office con personale amministrativo dedicato che fornisce le indicazioni per raggiungere lo stabile sede della segreteria ADI.

All'ingresso sono posizionati cartelli che indicano gli orari di apertura, i riferimenti telefonici necessari ad attivare il servizio.

Al piano terreno, dello stabile sito in Viale Gandolfi 33, si trova la segreteria del servizio A.D.I., l'operatore di riferimento ed il front office con funzioni di segreteria con il personale addetto.

L'operatore di riferimento è dotato oltre che del telefono della sede anche di telefono cellulare aziendale.

All'interno della struttura esiste un locale ad uso deposito farmaci.

Sede - Recapiti - Orari

Sede: Azienda Servizi alla Persona Basso Lodigiano Viale Gandolfi 27/33 Codogno(LO)

Segreteria: presso Azienda di Servizi alla Persona Basso Lodigiano di Codogno

Orari segreteria:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 18 - giorni festivi e prefestivi dalle 9 alle 13.

Riferimento telefonico: numero di cellulare 3914366910

Recapiti:

Fax. 0377-772291

e-mail: adi@aspbassolodigiano.it

5. LE CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO- I DESTINATARI

Possono usufruire del servizio tutti i soggetti bisognosi di cure sanitarie temporaneamente o permanentemente impossibilitati ad essere curati presso strutture ospedaliere o a livello ambulatoriale (persone allettate, con un'invalidità elevata, patologie degenerative). Più nello specifico, secondo la DGR n. 6032 del 06/07/2012, l'A.D.I. è rivolta a persone in situazione di fragilità, caratterizzate da:

- presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- presenza di una condizione di non deambulabilità;
- non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale;

- presenza di condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento di barriere architettoniche).

Il servizio ADI - Assistenza Domiciliare Integrata - si pone come obiettivo principale quello di offrire cure sanitarie e socio - assistenziali, attraverso programmi personalizzati, presso il domicilio della persona, che per difficoltà invalidanti, siano esse temporanee e/o permanenti, non può accedere alle strutture ambulatoriali presenti sul territorio. Con l'ADI l'ASP Basso Lodigiano intende assicurare risposte tempestive ed adeguate ai bisogni delle persone eleggibili per questa tipologia di servizi, avvalendosi di un team di operatori, coordinato per gli aspetti sanitari, da un medico responsabile sanitario.

A fronte delle segnalazioni che il Medico di Medicina Generale fa all'ASST riguardo alla necessità di attivazione di interventi domiciliari per i propri pazienti, l'erogazione del servizio, si sviluppa in esito alla Valutazione multi Dimensionale effettuata dalle équipes valutative ASST e alla relativa emissione del Voucher, secondo le sotto riportate linee:

- Scelta da parte dell'utente
- Invio da parte dell'ASST Lodi del modulo di attivazione
- Presa in carico nel rispetto dei tempi previsti ed effettuazione di prima visita
- Predisposizione del PAI in coerenza con il PI stabilito dall'ASST
- Erogazione delle prestazioni
- Monitoraggio in itinere con eventuale richiesta di rivalutazione del progetto e/o prosecuzione dell'erogazione dei servizi già previsti
- Chiusura con relativa comunicazione all'ASST

Ambito territoriale

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata si rivolge ai pazienti residenti nella Provincia di Lodi.

Il Voucher socio-sanitario

Il voucher socio sanitario erogato dalla Regione Lombardia attraverso le ASST viene assegnato sotto forma di TITOLO esclusivamente per l'acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare socio- sanitaria integrata, erogata da operatori socio-sanitari qualificati: medici, infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, operatori socio-sanitari, ausiliari di assistenza.

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

Riteniamo utile fornire alcune semplici informazioni d'uso riguardo al voucher socio-sanitario.

È un titolo, non una somma di denaro liquido

Ha validità mensile: al termine del periodo può essere confermato o chiuso

È un'iniziativa a sostegno della domiciliarità, non applicabile a persone istituzionalizzate

Viene riconosciuto sulla base di una valutazione multidimensionale effettuata ad oggi da personale dell'équipe valutativa dell'ASST a ciò incaricato

L'Ente prescelto dall'utente per usufruire delle prestazioni riconosciute con il Voucher è tenuto a predisporre un piano assistenziale concordato con l'assistito/famigliare

- È gratuito, non è legato al reddito, né all'età dell'utente
- È valido solo per l'acquisto di prestazioni professionali ADI (infermiere, terapeuta della riabilitazione, specialista) e solo presso Enti accreditati dalla Regione
- È utilizzabile per ottenere l'assistenza ADI da parte dell'Ente erogatore accreditato o del Distretto sulla base della scelta mensile dell'utente/familiari

- Si interrompe in caso di ricovero prolungato in Ospedale o di inserimento in Strutture Residenziali o Semiresidenziali
- In casi particolari può essere associato alle forme comunali di sostegno alla domiciliarità (buono sociale e voucher sociale)

6. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ PREVISTE

6.1 Ammissioni, accesso e presa in carico

L'assistenza viene garantita a tutte le persone che scelgono come erogatore ASP Basso Lodigiano.

La domanda per le prestazioni di Assistenza Domiciliare Integrata deve essere presentata al CeAD (Centro per l'assistenza domiciliare dell'ASST) attraverso il Medico di Medicina Generale (medico curante) e il Pediatra di Libera Scelta, in accordo con la persona interessata o suo familiare.

Il CeAD, valuta i bisogni socio-sanitari dell'utente definendo il Progetto e il relativo voucher socio-sanitario che, a seconda dell'intensità professionale richiesta, può essere dei seguenti profili:

- ∞ prestazionale prelievo (prelievo infermieristico a domicilio)
- ∞ prestazionale (intervento infermieristico e fisioterapico a domicilio)
- ∞ 4 profili assistenziali (1°, 2°, 3°, 4° profilo): in base alla gravità del paziente, viene determinato il mix di prestazioni erogate da un'equipe multidisciplinare.

Il paziente che riceverà il voucher corrispondente ad un profilo assistenziale o prestazionale, avrà a disposizione una lista di soggetti accreditati, tra i quali scegliere, per lo svolgimento del servizio fra cui anche ASP Basso Lodigiano.

L'ASST dopo aver preso visione dell'Ente scelto dal paziente/familiare per l'erogazione del servizio, segnala in via telematica l'apertura dei voucher con i termini di intervento e con i dati clinici e anagrafici dell'utente. Il coordinatore del servizio contatta l'utente o il caregiver e concorda modalità e tempi per l'espletamento della prestazione. Al primo accesso viene tra l'altro predisposto il FaSaS, raccolto il consenso, consegnata la carta dei servizi. Ad ogni accesso viene compilato il diario assistenziale che viene firmato dall'operatore e controfirmato dall'utente e/o il caregiver di riferimento.

6.2 Tipologia delle prestazioni erogate

In base alla richiesta del medico di medicina generale e alla valutazione multidimensionale del CeAD (Centro per l'assistenza domiciliare dell'ASST) i servizi erogabili sono:

- Assistenza infermieristica: medicazioni piaghe da decubito, sostituzione di catetere vescicale, somministrazione farmaci, gestione stomie, accessi venosi, SNG/PEG/alimentazione enterale e parenterale, prelievi venosi, educazione sanitaria ecc....
- Assistenza riabilitativa: rieducazione motoria, rieducazione respiratoria, mobilizzazione, educazione alla famiglia/addestramento ausili;
- Assistenza educativa: interventi educativi a favore di persone con disabilità, anziani dementi e loro familiari/caregiver;
- Assistenza psicologica: valutazione e sostegno psicologico, case management;
- Consulenze medico-specialistiche domiciliari: fisiatra, ecc;
- Interventi socio assistenziali e socio sanitari: aiuto nell'igiene personale, nell'alimentazione e nella mobilizzazione e nella gestione domiciliare di pazienti allettati.

6.3 Il personale

L'ente garantirà le seguenti figure professionali:

Il Direttore Generale
Il Responsabile di Settore
Responsabile Sanitario Medico
Il Care manager
Personale Medico,
Personale Infermieristico (Case manger),
OSS - ASA
Psicologi
Fisioterapisti,
Fisiatra,
Dietista

6.4 Modalità Operative

Tutti i professionisti dedicati al servizio ADI operano in quanto facenti parte di un'équipe e sulla base di uno specifico Piano Assistenziale Individualizzato rispondono ai bisogni della persona e della sua famiglia. La mission dei diversi professionisti è il lavoro integrato per garantire il benessere e la salute della persona. Tutti gli interventi saranno concordati e realizzati in collaborazione con il Medico di Medicina Generale, che rimane il responsabile ultimo di tutti gli aspetti sanitari dell'assistenza domiciliare. Tutti gli operatori impiegati sono identificabili attraverso idoneo tesserino di riconoscimento con foto, nome e cognome.

λ Infermieri - Il servizio infermieristico domiciliare è attivo tutti i giorni dell'anno, dalle ore 07.00 alle ore 20.00 per ADI.

Durante i primi accessi, l'infermiere responsabile del caso o case manager, dopo aver raccolto tutte le informazioni necessarie, illustrerà al malato ed ai famigliari gli obiettivi dell'intervento, le modalità di lavoro e che saranno riassunti nel Piano assistenziale individualizzato.

λ Fisioterapista - Si attiva dopo una valutazione del medico fisiatra dell'équipe valutativa ASST; attua una serie di interventi tesi al recupero delle funzioni motorie della persona al fine di consentirle il massimo dell'autonomia in base alle capacità residue di ciascun individuo.

λ Medici specialisti, psicologo vengono attivati in base ai bisogni specifici della persona assistita in accordo con il Medico di Medicina Generale e del CeAD.

λ ASA/OSS Vengono attivati con l'incarico di provvedere all'igiene personale e alla mobilitazione della persona allettata.

Gli operatori sono tenuti alla compilazione di una modulistica ogni qual volta si recheranno presso il domicilio dell'utente. Verrà chiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare per la conservazione della documentazione utilizzata.

Ad ogni utente o suo familiare è richiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati, il foglio di rendicontazione e il diario assistenziale e il piano individuale.

6.5 Modalità e tempi massimi di attivazione del piano di cura

Presa in carico

Presa in carico del PAI entro 72 ore salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera;

L'utente viene contattato telefonicamente entro le 72 ore successive all'attivazione del voucher, salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera, che sono prese in carico entro 24 ore.

Continuità dell'assistenza -

Giornate di erogazione e fasce orarie giornaliere di copertura del servizio:

dal lunedì alla domenica dalle ore 07,00 alle ore 20,00.

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 18 - giorni festivi e prefestivi dalle 9 alle 13,

è istituito un servizio di rintracciabilità telefonica tramite un numero dedicato fornito in occasione della prima visita.

- La presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è garantita entro 72 ore salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera, che sono prese in carico entro 24 ore;
- Sono presenti i protocolli, sottoscritti dal Responsabile Sanitario Medico, per il monitoraggio e il trattamento dei sintomi.
- L'organizzazione del servizio e la formazione del personale, rispettano la normativa e le linee guida regionali e nazionali.

La dimissione ADI avviene mediante passaggio di consegne attraverso una relazione di chiusura dal case manager al Medico di Medicina Generale. Il Medico di Medicina Generale valuta con il care giver e concorda con l'assistito, l'eventuale necessità, di passaggio ad altri profili assistenziali o l'eventuale ricovero in strutture residenziali od ospedaliere. In questo caso il case manager di ASP Basso Lodigiano si interfacerà anche con il referente della nuova struttura o del nuovo servizio di cui l'utente andrà ad usufruire. Nel caso in cui il passaggio tra ADI e struttura residenziale avvenga nell'ambito dei servizi offerti da ASP Basso Lodigiano, il case manager sarà presente nella fase di accoglienza dell'ospite in RSA-Hospice. In tale fase il case manager fornirà la relazione sull'ospite ai referenti pertinenti alla nostra struttura che costituirà parte integrante dello screening iniziale sull'ospite. In caso di guarigione la relazione dell'utente sarà trasmessa al solo Medico di Medicina Generale.

La documentazione relativa agli assistiti rimane in archivio.

Modalità organizzativa della reperibilità:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 18 - giorni festivi e prefestivi dalle 9 alle 13.

Riferimento telefonico: numero di cellulare 3914366910

3. Oneri

L'ADI è accreditato dalla Regione Lombardia e nessun onere è a carico degli utenti.

7. LE PROCEDURE COMUNI

Sono presenti procedure, allegate alla presente Carta dei Servizi, che disciplinano lo svolgimento di attività di tipo amministrativo/gestionale trasversali a tutte le UDO (RSA S. GIORGIO, HOSPICE DI CODOGNO, UCP-DOM CODOGNO, ADI CODOGNO):

- 7.1 PROCEDURA SODDISFAZIONE CLIENTE E GESTIONE DEI RECLAMI (Allegato 12)
- 7.2 PROCEDURA ACCESSO AGLI ATTI (Allegato 13)

7.1. IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ (CUSTOMER) E I RECLAMI PER UTENTI E CAREGIVER

La valutazione della qualità dell'intervento erogato, viene analizzata secondo diverse prospettive in relazione ai diversi livelli di percezione del servizio:

- utenti
- familiari
- operatori addetti ai vari servizi

Ad ogni progetto viene sondato il livello di gradimento del servizio reso mediante:

- Questionari di soddisfazione dei familiari (Allegato 1)

Annualmente viene somministrato il Questionario di soddisfazione degli operatori (Allegato 2).

Si considerano momenti di indagine della qualità prestata anche gli incontri orientati al feedback delle notizie acquisite dai questionari e utili momenti di confronto e scambio di informazioni tese a costruire un percorso di miglioramento dell'offerta.

Da ultimo, presso l'Ufficio Amministrativo, è disponibile un modulo (Allegato 12) per formulare segnalazioni/suggerimenti/reclami, che rappresenta un ulteriore strumento di tutela dei diritti dei singoli e dei loro famigliari. Tale modulo, inoltrato alla Direzione Generale, determina l'apertura di un procedimento che prevede un obbligo di riscontro entro 30 giorni dalla protocollazione.

7.2. PROCEDURA ACCESSO AGLI ATTI

Per poter accedere alla documentazione socio sanitaria contenuta nel FASAS, fatto salvo il Progetto Individualizzato (PI) e il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) è necessario compilare il modulo di richiesta di accesso agli atti (allegato alla presente procedura) disponibile presso l'ufficio amministrativo. La richiesta di rilascio di copia cartacea viene evasa entro 30 giorni lavorativi dalla data della richiesta.

L'istanza può essere presentata:

- direttamente alla Segreteria Amministrativa dell'ASP (V.le Gandolfi, n. 27/33 - Codogno), apponendo la propria firma davanti al dipendente addetto alla ricezione, senza autenticazione della sottoscrizione;
- via posta, allegando copia fotostatica del documento di riconoscimento;
- con strumenti telematici in conformità all'art. 65 del D.Lgs. 82/2005.

In caso di richiesta presentata in rappresentanza di persone fisiche, deve essere allegato o l'atto di delega dell'interessato, sottoscritto e presentato unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del delegante a norma dell'art. 21 DPR n. 445/2000, o il relativo provvedimento giudiziario.

L'accesso ai documenti può essere esercitato anche mediante il rilascio delle copie su supporto elettronico, in formato non modificabile, previo pagamento dei costi e del rimborso del costo del supporto elettronico.

Le copie conformi rilasciate a privati, ove non ricorra una specifica ipotesi di esenzione (v. All. "B" D.P.R. n. 642/1972), sono sempre soggette all'imposta di bollo. L'importo è quello previsto dalla normativa vigente.

(1) Costi di riproduzione

Diritti di segreteria:

€ 2,00 per la documentazione inserita nell'archivio corrente (ricerca breve)

€ 5,00 per la documentazione inserita nell'archivio storico (ricerca superiore ad un'ora)

Copie semplici:

€ 0,25/pagina per la documentazione in formato A4

€ 0,50/pagina per la documentazione in formato A3

Copie autenticate:

ai suddetti costi si aggiunge la marca da bollo vigente

Altre riproduzioni:

€ 3,00 per la riproduzione di documenti su supporto informatico (CD, DVD, ecc.)

variabile per la riproduzione di planimetrie e simili (sarà rimborsata la somma di caso in caso richiesta dalla tipografia).

(2) Art. 65 D.Lgs. 82/2005 "Istanze e dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica"

"1 - Le istanze e le dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica, ai sensi dell'art. 38, commi 1 e 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, sono valide:

- a) se sottoscritte mediante la firma digitale, il cui certificato è rilasciato da un certificatore accreditato;
- b) ovvero, quando l'autore è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della carta nazionale dei servizi, nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione, ai sensi della normativa vigente;

c) ovvero quando l'autore è identificato dal sistema informatico con i diversi strumenti di cui all'art. 64, comma 2, nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente, nonché quando le istanze e le dichiarazioni sono inviate con le modalità di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445;

c-bis) ovvero se trasmesse dall'autore mediante la propria casella di posta elettronica certificata purché le relative credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare, anche per via telematica secondo modalità definite con regole tecniche adottate ai sensi dell'articolo 71, e ciò sia attestato dal gestore del sistema nel messaggio o in un suo allegato. In tal caso, la trasmissione costituisce dichiarazione vincolante ai sensi dell'articolo 6, comma 1, secondo periodo. Sono fatte salve le disposizioni normative che prevedono l'uso di specifici sistemi di trasmissione telematica nel settore tributario."

8. GLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

❖ **Standard regionali**

L'Unità di Offerta ADI garantisce la presenza di personale sanitario e socio sanitario che garantisca gli standard gestionali prescritti dalla normativa regionale di riferimento.

- ❖ **Presenza piano assistenza individuale, sistemi informativi scritti e protocolli assistenziali** Un'équipe di operatori cura la stesura dei Piani di Assistenza Individuale, aventi quale obiettivo una programmazione individualizzata degli interventi socio assistenziali e sanitari, attraverso un approccio "multidimensionale" all'utente. Sono inoltre a disposizione del personale strumenti di informazione scritti ed aggiornati al fine di uniformare gli interventi sugli utenti e renderli osservabili e valutabili.
- ❖ Una serie di protocolli e procedure attengono all'attività sanitaria-assistenziale pertanto essi sono approvati dal Responsabile Medico Sanitario.
- ❖ I protocolli e le procedure assistenziali principali sono:
 - ❖ PROTOCOLLO PER LA CURA DELLA TRACHESTOMIA
 - ❖ PROTOCOLLO PER LA PREVENZIONE E TRATTAMENTO DELLE LESIONI DA DECUBITO
 - ❖ PROTOCOLLO GESTIONE MEDICAZIONI FERITA CHIRURGICA
 - ❖ PROTOCOLLO PER LA CURA DELLE ENTEROSTOMIE
 - ❖ PROTOCOLLO CONTINUITA' ASSISTENZIALE
 - ❖ PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DELLA GASTROSTOMIA PERCUTANEA ENDOSCOPICA (PEG) E NUTRIZIONE ARTIFICIALE ENTERALE
 - ❖ PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DEGLI EVENTI AVVERSI PIU' FREQUENTI
 - ❖ PROTOCOLLO DELLA MOVIMENTAZIONE MANUALE DEI PAZIENTI NELL'ASSISTENZA DOMICILIARE
 - ❖ PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DEL CATETERE VENOSO PERIFERICO E DELLA TERAPIA PARENTERALE
 - ❖ PROTOCOLLO PER LA DISINFEZIONE DI STRUMENTI E ATTREZZATURE
 - ❖ PROTOCOLLO IGIENE PERSONALE
 - ❖ PROTOCOLLO GESTIONE DELL'INCONTINENZA
 - ❖ PROTOCOLLO GESTIONE DEI CATETERI VESCICALI
 - ❖ PROTOCOLLO GESTIONE OSSIGENOTERAPIA
 - ❖ PROTOCOLLO CONTROLLO SINTOMI
 - ❖ PROTOCOLLO DI APPROVVIGIONAMENTO E GESTIONE FARMACI E DISPOSITIVI MEDICI
 - ❖ PROTOCOLLO PRELIEVO, CONSERVAZIONE E TRASPORTO MATERIALE ORGANICO
 - ❖ PROTOCOLLO EDUCAZIONE ALLA SALUTE CAREGIVER
 - ❖ PROCEDURA FASAS
 - ❖ PROCEDURA RISCHIO INFETTIVO
 - ❖ PROCEDURA GESTIONE SICUREZZA ATTIVITA' ESTERNE
- ❖ **La formazione e l'aggiornamento del personale** addetto alla cura e all'assistenza domiciliare. E' sostanzialmente la messa a conoscenza di nuovi strumenti operativi, delle nuove norme che sottendono il lavoro del servizio sociale, di prassi da adottare per garantire sempre migliori livelli di cura.

- ❖ **L'integrazione socio sanitaria.** E' riferita alla tecnica del lavoro d'équipe, dove le diverse professionalità, pur operando con strumenti tipici dei singoli operatori, sono impiegate a sostegno degli obiettivi generali, concretizzandosi in operatività integrata.
- ❖ **Ottemperanza alle disposizioni del d.lgs. 81/2008 (sicurezza) e Regolamento Europeo 679/2016 (privacy)**
Per il servizio ADI si rispettano le normative in ordine alla sicurezza dei lavoratori e degli utenti ed alla riservatezza dei dati personali.

9. INDICAZIONI IN CASO DI DIMISSIONI, TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA E ASSICURAZIONE DELLA CONTINUITÀ DELLE CURE

La dimissione ADI avviene, previo passaggio di consegne, attraverso una relazione di chiusura dal case manager al Medico di Medicina Generale. Il Medico di Medicina Generale valuta con il care giver e concorda con l'assistito, l'eventuale necessità, di passaggio ad altri profili assistenziali o l'eventuale ricovero in strutture residenziali od ospedaliere. In questo caso il case manager di ASP Basso Lodigiano si interfacerà anche con il referente della nuova struttura o del nuovo servizio di cui l'utente andrà ad usufruire. Nel caso in cui il passaggio tra ADI e struttura residenziale avvenga nell'ambito dei servizi offerti da ASP Basso Lodigiano, il case manager assicurerà l'accoglienza dell'ospite in RSA-Hospice. In caso di dimissione la relazione dell'utente sarà trasmessa al solo Medico di Medicina Generale.

Tutta la documentazione relativa agli assistiti viene archiviata e conservata nel rispetto di quanto stabilito dalle normative specifiche.

10. Tutela e Partecipazione Funzioni di informazione e tutela

L'Ente cura le relazioni con l'utenza e i cittadini attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali: trasparenza, informazione, tutela.

TRASPARENZA

L'A.S.P. garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del Pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle prestazioni erogate.

INFORMAZIONE La predisposizione e diffusione di documenti informativi (Carta dei Servizi) costituisce uno dei principali canali di informazione, integrato dalla possibilità di accedere ad ulteriori informazioni sulle attività dell'A.S.P. attraverso il sito internet www.aspbassolodigiano.it

TUTELA

L'A.S.P. garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente alla Direzione Generale, che provvede a dare immediata risposta al cittadino-utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predispone l'attività istruttoria.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni ed eventuali reclami può farlo tramite:

- colloquio con gli operatori dell'Ufficio Amministrativo
- richiesta di colloquio con il Responsabile Sanitario (per gli aspetti sanitari)
- richiesta di colloquio con il Direttore Generale (per gli aspetti di natura amministrativa e gestionale).