



FONDAZIONE VELINI  
**CASA FAMIGLIA ONLUS**  
Residenza socioassistenziale per anziani  
**VIA S. STEFANO 39/A**  
Tradate (Va )  
Tel. e fax 0331/845776  
e mail : [segreteria@fondazionevelini.it](mailto:segreteria@fondazionevelini.it)

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

### **SAD**

## LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è redatta secondo le indicazioni in materia emanate dalla Regione Lombardia e fornisce notizie ed informazioni sul servizio offerto.

Viene aggiornata a seguito di cambiamenti significativi delle informazioni contenute e, comunque, almeno una volta all'anno. Dell'avvenuta modifica viene data comunicazione all'utenza mediante pubblicazione sul sito aziendale [www.fondazienevelini.it](http://www.fondazienevelini.it) il documento aggiornato è disponibile per la visione presso l'Ufficio Relazioni con il pubblico della Fondazione, dove è possibile ritirarne copia.

### MODALITÀ PER IL CONCRETO ESERCIZIO DEI DIRITTI DEL CITTADINO

La Fondazione basa i suoi principi sul concetto che l'ospite non è solo titolare di diritti o creditore di servizi, ma è una persona che sviluppa la propria identità umana e sociale in nuovi rapporti e relazioni interpersonali, in un ambiente strutturato in funzione dei suoi bisogni psicofisici.

La Fondazione ispira la sua attività ai principi fondamentali ispirati dalle Direttive Ministeriali e di seguito esplicitati.

#### **Uguaglianza**

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti (Ospiti e Familiari), garantendo parità di trattamento. L'uguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione non giustificata, ma non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli Utenti, i quali godono invece di un P.A.I (Piano Assistenziale Individuale).

#### **Diritto di scelta**

La struttura si impegna, compatibilmente con le proprie esigenze organizzative, a erogare i propri servizi offrendo agli Ospiti un'ampia opportunità di scelta per il soddisfacimento delle proprie esigenze.

#### **Imparzialità e Continuità**

La Fondazione si impegna a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione delle prestazioni fornite, in relazione sia ai modi che ai tempi. Si impegna altresì a far di tutto per ridurre al minimo possibile i disagi derivanti da circostanze occasionali e per garantire la continuità assistenziale.

#### **Efficacia ed efficienza**

La Fondazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità di vita dell'ospite, attraverso il miglioramento continuo delle prestazioni socio-sanitarie. A tal fine vengono utilizzati strumenti di valutazione dei servizi secondo criteri di efficacia (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) e di efficienza (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi).

#### **Trasparenza**

Trasparenza delle attività gestionali, assistenziali e socio sanitarie. L'amministrazione garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa dando la possibilità agli utenti di accedere alle informazioni che li riguardano nel rispetto dei regolamenti in materia di procedimenti amministrativi.

#### **Partecipazione**

La partecipazione degli ospiti si realizza attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso alle stesse;
- l'attuazione di progetti per adeguare la struttura e le prestazioni alle esigenze delle persone;
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute.

A tal proposito chiunque può produrre memorie e documenti, inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per migliorare il servizio. All'ingresso si possono trovare i moduli di osservazioni suggerimenti/modulo reclami e l'apposita cassetta in cui inserire tale documentazione

## DESCRIZIONE DELL'UNITÀ D'OFFERTA

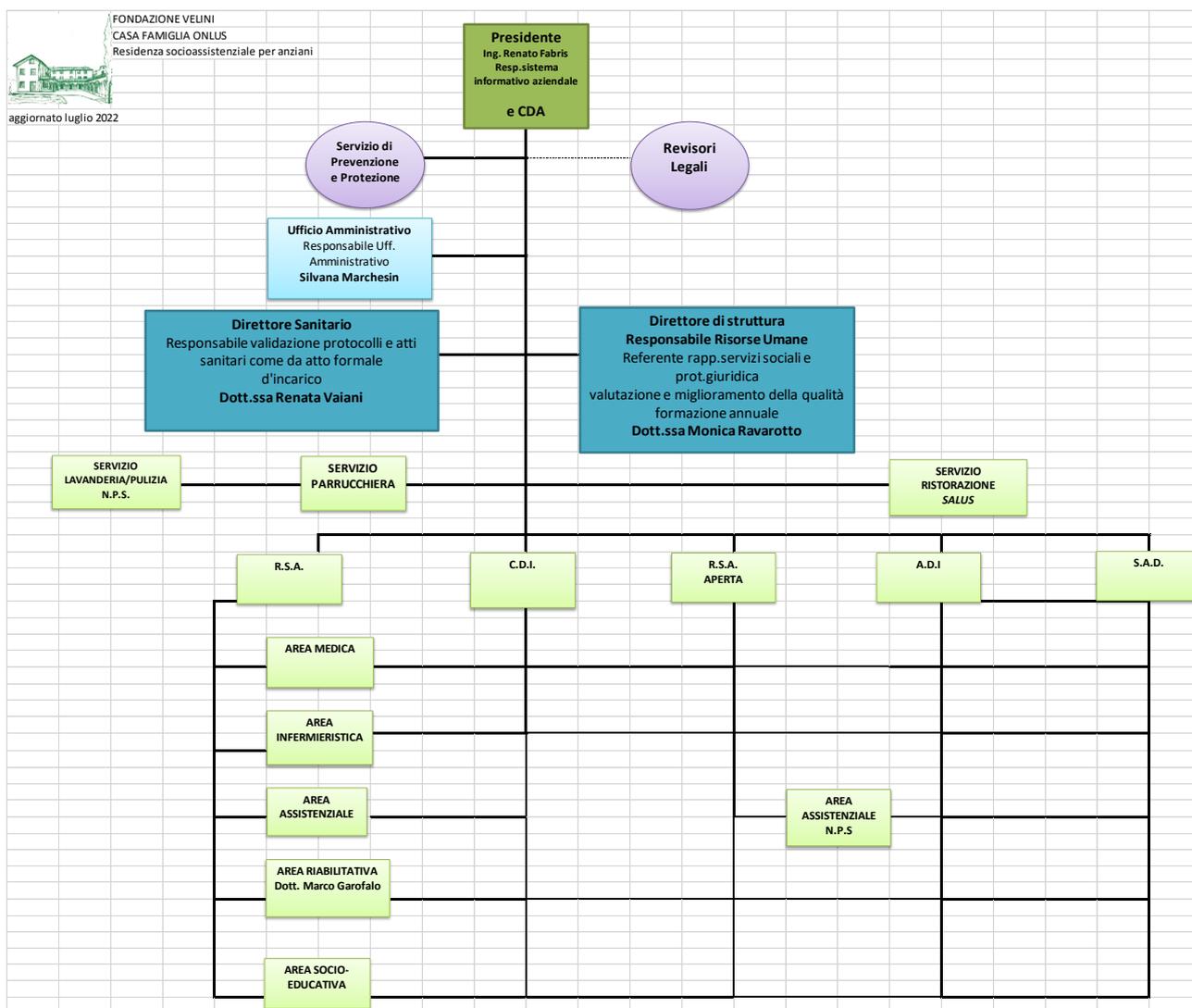
La Fondazione Velini è, regolarmente riconosciuta dalla Regione Lombardia, che ha come scopo principale l'assistenza agli anziani. Sorta per iniziativa della Parrocchia Santo Stefano di Tradate, è intitolata alla Sig.na Carla Velini che ha donato lo stabile e una somma iniziale per la ristrutturazione.

Aperta in Ottobre del 1988 come Casa Albergo per anziani autosufficienti è stata, su richiesta della U.S.S.L. di Tradate e per l'evidente necessità assistenziale locale, trasformata in Casa di Riposo per anziani non autosufficienti totali e parziali o a persone in grave stato di fragilità.

La Fondazione Velini **ha inoltre un servizio di CDI regolarmente contrattualizzato con Regione Lombardia per 15 posti**, il servizio di **RSA Aperta contrattualizzato**, il servizio **ADI** accreditato da regione Lombardia e il servizio **SAD** accreditato presso il Comune di Tradate. L'ufficio accoglienza/relazioni con il pubblico è situato al **piano terra della RSA** con ingresso riservato in Via Jenner n.3, ingresso dedicato ai visitatori.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

### Organigramma



## ACCESSO AI SERVIZI

I servizi offerti si rivolgono a soggetti residenti o domiciliati nei Comuni del distretto sociale di Tradate che abbiano ricevuto la concessione, attraverso personale richiesta, di titoli validi per l'acquisto di beni e servizi sociali legati ai servizi erogabili tramite il servizio SAD.. Le modalità di accesso ai servizi prevedono:

### **Segnalazione**

L'attivazione del servizio avviene su richiesta dell'Utente o della Famiglia (o dei tutori della persona interessata) all'Assistente Sociale di base del Comune di residenza. L'assistente sociale fornisce all'Utenza tutte le informazioni necessarie sul servizio e l'elenco degli Enti accreditati per l'esecuzione di esso, così che possa liberamente scegliere il pattante con cui sottoscrivere il patto di collaborazione. Una volta scelta la Fondazione Velini come ente gestore del servizio, l'assistente sociale contatta il coordinatore del Servizio per la presa in carico del caso.

### **Attivazione del servizio**

Il cittadino che necessita del Servizio di Assistenza Domiciliare e/o la persona di riferimento dello stesso deve farne richiesta presso gli Uffici del Servizio Sociale del Comune che, valutata la situazione il progetto di presa incarico.

Il Patto di Servizio redatto in triplice copia è firmato congiuntamente dall'Assistente Sociale del Comune di residenza e dall'utente e ne indica:

- 1) i dati anagrafici dell'utente e le generalità del familiare di riferimento;
- 2) gli interventi indispensabili per l'utente;
- 3) il costo a carico del cittadino in relazione all'ISEE;
- 4) la quota a carico del Comune;
- 5) la durata temporale degli interventi, con una clausola espressa che riconosce a favore dell'utente la più ampia ed autonoma facoltà di risoluzione del contratto prima della scadenza di tale durata.

Una volta pervenuto il Patto di Servizio alla Fondazione, in accordo con il cittadino interessato, il Coordinatore SAD della Fondazione programma un primo accesso domiciliare a cura dell'operatore per la valutazione dei bisogni e per l'elaborazione del PAI procedendo di fatto all'attivazione del Servizio.

Nel PAI, oltre ai dati dell'utente, vengono riportati:

- gli operatori coinvolti;
- i bisogni rilevati e gli obiettivi dell'erogazione prestazioni SAD;
- la frequenza ed il numero degli accessi;
- la tipologia degli interventi in ottemperanza al principio dell'appropriatezza rispetto agli effettivi bisogni dell'utente;
- la verifica periodica del raggiungimento obiettivi;
- la condivisione con l'utente e/o con la persona di riferimento.

Esso viene verificato bimestralmente ed eventualmente rimodulato dopo rivalutazione periodica.

Il PAI viene rivisto in seguito alla revisione del Patto di Servizio a cura del Servizio Sociale inviante. Qualora si rilevasse una modifica significativa dei bisogni espressi, si inoltrerà apposita segnalazione ai Servizi Sociali invianti.

La famiglia a sua volta si impegna a rispettare le modalità di intervento concordate e comunque a comunicare prontamente qualsiasi variazione all'Ente.

### **Tempi di attivazione del servizio**

I tempi di attivazione del servizio da parte dell'Ente Accreditato devono avvenire nel più breve tempo possibile al fine di soddisfare le esigenze dell'utente compatibilmente con l'organizzazione della Fondazione.

### **Sospensione del servizio**

Il servizio è sospeso se l'Utente è temporaneamente ricoverato in ospedale, RSA o assente per lungo periodo per altri motivi. In questi casi l'Utente deve dar-e immediata comunicazione

all'assistente sociale del Comune e alla Fondazione. Il servizio verrà definitivamente revocato nel caso di ricovero definitivo, decesso, trasferimento.

## **PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

I servizi domiciliari si suddividono nelle seguenti tipologie:

1. servizi di assistenza domiciliare per soggetti anziani e fragili (SAD)
2. servizio di assistenza domiciliare per soggetti disabili (SADH).

Il SAD si colloca nella rete dei servizi diurni e può essere attivato come servizio:

- a) stabile ed in grado di soddisfare i bisogni socioassistenziali del soggetto;
- b) integrato con altri servizi;
- c) temporaneo in risposta ad un bisogno definito; d) integrato o complementare ad altri servizi e di supporto alla realizzazione di un progetto di assistenza.

Il servizio offerto (SAD e SADH) è un servizio di aiuto e supporto a carattere professionale realizzato presso il domicilio degli Utenti. Tutte le attività offerte hanno lo scopo di supportare individui e famiglie in condizioni di solitudine o isolamento sociale o in momenti particolarmente critici della loro vita, per ridurre i rischi di isolamento e di perdita di autonomia, offrendo aiuti concreti specialmente in caso di problematiche sanitarie o patologie degenerative particolari.

Le prestazioni socio assistenziali erogate dal servizio consistono in attività di sostegno alla persona, di prevenzione e di mantenimento dell'autonomia. In particolare esse sono: igiene personale quotidiana e bagni, mobilizzazione (alzata, messa a letto, cambio postura, ecc.), aiuto nella vestizione e nella deambulazione, piccole medicazioni, supervisione igienica e alimentare, preparazione dei pasti e loro somministrazione, aiuto domestico per il riordino e l'igiene degli ambienti di vita, addestramento ai famigliari, informazione sulla rete dei servizi del territorio, supporto in attività quotidiane (commissioni, acquisti, ecc.), accompagnamento esterno verso altri servizi (ambulatorio medico, ospedale, centro diurno, ecc.), tutor domiciliare per assistenti famigliari, supporto psicologico.

## **DESTINATARI**

Il servizio è rivolto a:

1. anziani;
2. disabili;
3. nuclei familiari in condizione di fragilità.

## **OBIETTIVI**

Obiettivi del servizio SAD/SADH sono:

- Consentire la permanenza al domicilio della persona con fragilità, all'interno del proprio ambiente di vita e nella comunità di appartenenza;
- Mantenere e sviluppare l'autonomia dell'individuo nel proprio contesto familiare e sociale;
- Evitare istituzionalizzazioni improprie, ridurre le esigenze di ricorso a strutture residenziali e gravi situazioni di emarginazione sociale;
- Favorire le dimissioni protette dai reparti ospedalieri;
- Valorizzare la capacità assistenziali dei familiari o di altre figure di supporto, alleviando il carico assistenziale familiare;
- Promuovere la socializzazione attraverso azioni di stimolo alla partecipazione a momenti di vita associativa in cui l'utente possa sentirsi utile e pienamente coinvolto;
- Promuovere risposte personalizzate calibrate sull'effettivo bisogno, all'interno di progetti assistenziali individualizzati (PAI), in relazione alle loro condizioni generali di autonomia della persona ed in relazione al suo contesto di vita;

- Promuovere interventi socioassistenziali coordinati con quelli sanitari dell'Assistenza Domiciliare Integrata e Bisogni Complessi;
- Estensione della fruizione del servizio in termini di orario;
- Promuovere e diffondere un Servizio a valenza sovracomunale.

## **LA MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

L'intervento dell'operatore (Assistente Socio cio-- Assistenziale, Operatore SocioSanitario), per essere accolto positivamente all'interno delle dinamiche familiari e sociali che interessano la persona assistita L'utente viene inviato direttamente dai servizi sociali con i quali vi è una stretta collaborazione

Nella presa in carico dell'utente vengono sempre rispettate le seguenti attività:

- Elaborazione progetto individuale di assistenza in collaborazione assistente sociale/educatore professionale e personale con competenza specifica (infermiera professionale..)
- Collaborazione con il medico di base e collaborazione con personale dell'ASST
- Partecipazione a riunioni periodiche di équipe con il servizio sociale che ha autorizzato il voucher e
- raccordo di rete

## **TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI**

### **ATTIVITA' DIRETTA CON L'UTENZA**

Le prestazioni e gli interventi di S.A.D./SADH di seguito elencati vengono erogati prevalentemente, ma non unicamente, a domicilio e devono essere caratterizzate dalla temporaneità, complementarietà e sussidiarietà, nel senso che devono essere erogate per il tempo, nella specie e nella misura in cui il beneficiario o i suoi parenti non siano in grado di soddisfare autonomamente i bisogni relativi. Di seguito si elenca il complesso delle prestazioni di sostegno alla persona e/o governo della casa, svolte da personale qualificato (ASA o OSS), in relazione alla specificità della situazione e del Piano di Assistenziale Individuale (PAI):

### **SAD**

#### **Prestazioni di cura della persona**

##### **AIUTO PER L'IGIENE DELLA PERSONA**

- Alzata - Vestizione
- Igiene personale semplice
- Igiene personale completa con elevata complessità assistenziale
- Riordino bagno, camera da letto - Bagno settimanale (in vasca o a letto)
- Igiene dei capelli

##### **AIUTO PER LA CURA DELLA PERSONA**

- Collaborazione per l'attuazione di interventi ADI
- Posizionamento ausili e presidi (se previsto)
- Segnalazione al caregiver di riferimento sulla corretta assunzione di farmaci
- Postura e mobilizzazione in base alle limitazioni funzionali

##### **ASSISTENZA AL PASTO**

- preparazione pasti
- somministrazione pasti
- rimessa a letto

- rimozione spazzatura

### **Prestazioni di cura dell'ambiente di vita**

AIUTO PER IL GOVERNO DELL'ALLOGGIO ABITATIVO  
E ATTIVITA' DOMESTICHE –

- Riordino e pulizia dei locali ad uso abitativo
- Cambio della biancheria
- Prestazioni legate alle esigenze verso l'esterno

### **Prestazioni legate alle esigenze verso l'esterno**

SOCIALIZZAZIONE, VITA DI RELAZIONE E INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO

- Accompagnamento per disbrigo piccole pratiche (ad es. pagamento utenze)
- Accompagnamento per commissioni, piccoli acquisti e spesa
- Accompagnamento per rinforzo relazioni amicali, familiari e sociali
- Accompagnamento presso le strutture sanitarie (visite, controlli ecc)

## **TIPOLOGIA DEL PERSONALE COINVOLTO E CARATTERISTICHE DEGLI OPERATORI**

Il servizio deve prevedere la presenza della figura di:

a) **Coordinatore del Servizio** : in possesso di idoneo titolo professionale con almeno 3 anni di esperienza di coordinamento nei servizi di assistenza domiciliare rivolti ai destinatari del presente servizio. Il coordinatore sarà la figura di riferimento sia per gli Assistenti Sociali dei Comuni, e per il personale ausiliario adibito al Servizio con i quali mantiene contatti periodici.

L'attività di coordinamento prevede:

- sulla base dei bisogni evidenziati nella valutazione del bisogno e nel progetto d'intervento individualizzato elaborato dall'Assistente Sociale condiviso e firmato da parte del richiedente o di un suo familiare, la predisposizione del Progetto di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) entro 30 giorni dall'avvio del servizio all'interno del quale vengono indicati: i dati anagrafici dell'utente, la proposta operativa (prestazioni erogate, il prospetto settimanale di intervento, monte ore complessivo settimanale e mensile);
- il monitoraggio dei casi in carico in collaborazione con l'Assistente Sociale;
- l'individuazione dell'operatore adeguato;
- la programmazione dell'intervento, in accordo con la famiglia, il beneficiario, l'Assistente Sociale del Comune;
- l'organizzazione del personale secondo i P.A.I.;
- la comunicazione all'Assistente Sociale del nominativo dell'operatore individuato e il piano orario dell'intervento, della data effettiva di avvio e di chiusura del progetto individualizzato;
- le sostituzioni immediate del personale assente con altro di pari qualifica;
- la sostituzione del personale per ferie, malattie ecc. e quant'altro necessario per il buon funzionamento del servizio;
- la partecipazione ad almeno n. 2 riunioni d'equipe all'anno con gli assistenti sociali comunali;
- la partecipazione, su richiesta dell'Azienda, ad almeno n. 1 incontro con il CMS (ex CEAD);
- la rendicontazione mensile degli interventi attuati all'Azienda;
- la continuità del rapporto operatore/utente, limitando al minimo il turn-over.

b) Personale ausiliario, in possesso **della qualifica A.S.A./O.S.S.** riconosciuta a livello regionale, per la realizzazione degli interventi socio- assistenziali a domicilio - SAD ordinario.

Il personale di cui ai precedenti punti gli operatori individuati devono essere in possesso di idoneità fisica alla mansione e delle seguenti specifiche competenze e capacità:

- capacità di fornire elementi utili sull'efficacia d'intervento rispetto ai bisogni e all'utilizzo di risorse;
- in caso di necessità di spostamenti con automezzo adibito al servizio, possesso di patente di guida B;
- capacità di sapersi relazionare correttamente con l'utente e la famiglia;
- capacità di lavorare in équipe con gli altri operatori e con le altre professionalità;
- capacità di rispettare il programma assistenziale;
- capacità di individuare e segnalare situazioni di rischio degli utenti.

Il personale deve essere in possesso di tutto il materiale necessario, nel rispetto delle norme in materia di sicurezza, per lo svolgimento del servizio ed in particolare di:

- a) guanti monouso in lattice;
- b) camice da lavoro in cotone;
- c) mascherine di protezione monouso da utilizzare in caso di necessità;
- d) cartellino di riconoscimento per gli operatori;
- e) disinfettante e materiale di pronto soccorso.

Il materiale per l'igiene della persona rimane a carico degli utenti.

## ORARIO E FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

**Le prestazioni** sono essere garantite su sette giorni la settimana in un lasso di tempo che va dalle ore 7.30 fino alle ore 18.00 in base ai singoli progetti assistenziali.

L'attività può essere richiesta anche dopo le ore 18.00, nei sabati pomeriggi ed in via eccezionale nei giorni di festa.

- **Orario di funzionamento della segreteria:** la segreteria con funzioni di call center che gestirà le segnalazioni. La segreteria è attiva 6 giorni la settimana, un operatore comunque sarà sempre a disposizione per raccogliere le richieste nei giorni e negli orari di chiusura.

- **Recapiti:**

o Numero di telefono: 0331/845776

o Indirizzo di posta elettronica: segreteria@fondazionevelini.it

o Indirizzo di posta elettronica certificata: fondazionevelini@pec.it

- **Ingresso in struttura:**

Tutte le informazioni inerenti il servizio verranno date di persona nel cortile preposto all'accoglimento degli utenti (Via Jenner), tramite contatti telefonici e/o tramite e-mail.

Il servizio di segreteria è attivo dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:

**dalle ore 9 alle ore 18,00**

sabato

**dalle ore 9 alle ore 12,00**

**recapito telefonico: 0331/845776**  
**RISPONDE NEGLI ORARI DI APERTURA DELL'UFFICIO**  
**DURANTE GLI ORARI E LE GIORNATE DI CHIUSURA UN OPERATORE PRENDE NOTA**  
**DELLE NECESSITÀ**

### RAGGIUNGIBILITÀ DELL'UNITÀ DI OFFERTA

- Sede: presso la Fondazione Velini in Tradate, l'ingresso per il servizio è in Via Jenner, 3 Tradate. La Casa è situata nel centro cittadino in Via Santo Stefano, 39/A a 50 mt dal Sagrato della Chiesa Parrocchiale. Tel.0331/845776. La via Santo Stefano è una via centrale facilmente raggiungibile dalla Stazione Ferroviaria (Ferrovie Nord) a piedi e dalla statale Milano-Varese (vedi cartina allegata).

In via Jenner sul portone di ingresso all'edificio la Fondazione ha predisposto idonea segnaletica al fine di orientare l'utenza predisponendo gli orari di apertura e i riferimenti telefonici necessari per l'attivazione del servizio.

### STANDARD DI QUALITÀ

<b>AREE DELLA QUALITÀ</b>	<b>DIMENSIONI DELLA QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DELLA QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DELLA QUALITÀ</b>
<b>QUALITÀ DELLE RISORSE UMANE</b>	Professionalità	Titolo di studio ed esperienza professionale in servizi analoghi	Tutti gli operatori hanno il titolo professionale richiesto
	Formazione	N° momenti di formazione per il personale	Almeno 15 ore all'anno per operatore
<b>QUALITÀ ORGANIZZATIVA</b>	Tempestività	Tempo trascorso dalla progettazione all'attivazione dell'intervento	Massimo 7 giorni lavorativi
<b>QUALITÀ GESTIONALE</b>	Attività di supervisione	N° momenti di supervisione	2 ore di supervisione ogni 30 giorni
	Progettazione (PAI)	Condivisione, quando esistono le condizioni, del progetto di intervento con la famiglia	Nel 100% dei casi
	Verifica e valutazione	N° momenti di verifica ed aggiornamento con l'operatore di riferimento del Servizio Sociale Compilazione di schede di valutazione	La frequenza delle verifiche dipende dalla situazione e dal progetto specifico

		<p>sul percorso in atto, condivise con l'operatore</p> <p>Momenti di verifica condivisa con la famiglia del progetto attivato</p>	
<b>QUALITA' DEL SERVIZIO</b>	n. utenti presi in carico	questionario di gradimento	% dei questionari consegnati e risultati raggiunti

## **DIRITTI E TUTELA DEGLI UTENTI**

La Fondazione Velini è ispirata da valori Etici e di tutela della dignità della persona che esprime nei contenuti della propria Mission. La centralità della persona assistita è il principio sul quale fonda il suo operato e si pronuncia anche attraverso la garanzia della tutela di:

### **Diritto all'informazione e al consenso**

È diritto della persona assistita avere informazioni sul proprio stato di salute, sulle indagini diagnostiche ed i trattamenti terapeutici. È inoltre diritto della persona, preventivamente ed opportunamente informata, dare o negare il proprio consenso per i trattamenti proposti. Non è possibile intervenire senza il consenso della persona assistita, tranne che nelle situazioni di emergenza in cui il cittadino si trovi in pericolo di vita e nell'incapacità di esprimere il proprio consenso.

### **Diritto alla tutela della privacy**

Il diritto alla riservatezza si osserva nel raccogliere con la massima discrezione possibile le notizie sulla persona e sulle condizioni dell'assistito e nell'effettuare gli interventi nel rispetto del suo pudore. Il diritto alla riservatezza comporta, da parte degli operatori e professionisti sanitari e sociosanitari, il dovere del segreto professionale o d'ufficio per tutte le notizie riguardanti il paziente. Informazioni sul suo stato di salute e sull'andamento delle cure praticate verranno date solo al paziente; ad altre persone, compresi i familiari, saranno comunicate solo previo consenso dell'interessato. La Fondazione garantisce che il trattamento dei dati personali di coloro che accedono alle prestazioni si svolge nell'ambito delle funzioni istituzionali, nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali e della dignità dell'interessato.

### **Diritto di consegna documentazione alla dimissione**

Il paziente ha diritto di avere, al momento della dimissione, una relazione completa relativa agli interventi ed alle cure effettuate.

### **Diritto al rispetto degli impegni assunti**

La Fondazione si è impegnata a garantire una serie di standard di qualità "dal lato degli utenti" nell'erogazione delle proprie prestazioni. L'utente ha il diritto di chiederne il rispetto.

### **Diritto a segnalare la propria insoddisfazione**

L'utente che, nel corso del suo rapporto venga a trovarsi in una situazione di disagio, ha diritto a manifestare la propria insoddisfazione attraverso le segnalazioni e l'espressione di giudizio con le indagini di qualità percepita.

## **DEFINIZIONE DEI TEMPI DI GESTIONE SEGNALAZIONE E RECLAMI**

È predisposto un modulo per la segnalazione di suggerimenti e reclami da parte dei familiari e/o degli utenti. Il modulo è allegato alla presente Carta dei Servizi, è disponibile in prossimità dell'ufficio amministrativo, scaricabile dal sito internet della Fondazione e consegnabile brevi manu dall'operatore di riferimento.

Il modulo, compilato in ogni sua parte, deve essere consegnato all'ufficio (anche per tramite degli operatori che si recano a domicilio) che provvede alla verifica del fatto segnalato e ne dà risposta all'interessato nel termine di 20 giorni.

I disservizi segnalati e copia delle risposte date vengono raccolti in un fascicolo.

### **Tutela della privacy**

Tutte le prestazioni vengono registrate su apposita modulistica che, insieme al Piano di Assistenza Individualizzato e a tutta la documentazione sanitaria, costituiscono il Fascicolo Sanitario Sociale dell'utente. Ad ogni utente è chiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati (Allegato B). Gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'utente, fornendone a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone dall'utente stesso designate. Al momento dell'accettazione viene richiesto all'utente il consenso alle cure e al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali all'espletamento del servizio. La Fondazione Velini Onlus, nella persona del Legale Rappresentante, è titolare del trattamento dei dati.

## **DEFINIZIONE DELLE INDICAZIONI IN CASO DI DIMISSIONI/TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA E PER ASSICURARE LA CONTINUITÀ DELLE CURE**

Di fondamentale importanza è la continuità della cura degli utenti; pertanto è a cura del medico responsabile, comunicata la data di chiusura del servizio, compilare l'epicrisi sulla cartella clinica redigere il foglio di dimissione che verrà consegnato insieme agli originali dei documenti consegnateci all'ingresso.

Il foglio di dimissione conterrà tutte le informazioni cliniche ed assistenziali utili all'utente per un'eventuale gestione domiciliare e/o in altra struttura.

### **Continuità assistenziale**

Per garantire la continuità delle prestazioni:

- viene assegnato un infermiere di riferimento che garantisce la pianificazione: attraverso una pianificazione trimestrale si organizza la continuità delle cure anche di domenica e nei giorni festivi infrasettimanali in caso di necessità rilevata dall'operatore stesso
- il servizio è erogato 7 giorni su 7, per almeno 49 ore di servizio settimanali
- è disponibile un servizio di reperibilità telefonica attivo dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00 e il sabato e domenica dalle ore 8.00 alle ore 12.00.
- in caso di ricoveri ospedalieri la segreteria rimane disponibile telefonicamente per conoscere l'andamento dello stato di salute dell'utente; al rientro a domicilio l'infermiere referente si reca in breve tempo a rivalutare la situazione e predisporre gli interventi necessari
- nel caso in cui emergano bisogni di carattere sociale, l'infermiere di riferimento segnala il caso al responsabile del servizio per valutare l'attivazione di altre tipologie di servizio
- nel caso di peggioramento dello stato di salute, che non renda più possibile il mantenimento dell'utente a domicilio, il responsabile sostiene la famiglia nella scelta di forme di assistenza integrativa alternative, e/o il ricovero definitivo in struttura.

La continuità assistenziale è garantita dal lunedì al sabato dalle 7 alle 20, con reperibilità telefonica, per urgenze di competenza degli operatori del servizio di assistenza domiciliare, tutti i giorni della settimana dalle 9.00 alle 18.00 al numero telefonico: **0331 502103**

**La continuità assistenziale è garantita inoltre da un team stabile di operatori della Fondazione formati e dedicati all'erogazione delle prestazioni SAD.**

La peculiarità della Fondazione Moroni è quella di integrare questo servizio, di per sé mono professionale, all'interno di una rete più complessa di servizi che offrano risposte modulate in base alle effettive necessità dell'utente.

### **STRUMENTI, MODALITÀ E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E CAREGIVER (RISPETTO ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI ED ALLE PRESTAZIONI USUFRUITI) NONCHÉ ALLA RILEVAZIONE DEI DISSERVIZI**

La Fondazione Velini ha predisposto un questionario per valutare il gradimento del servizio erogato sotto ogni aspetto, per familiari, utenti ed operatori.

Il questionario sarà distribuito e ritirato dall'ufficio amministrativo secondo gli orari esposti, consegnati direttamente a domicilio e allegato alla Carta dei Servizi (Allegato C).

Dopo aver preso visione dei questionari consegnati, i risultati verranno discussi con i diretti interessati.

I risultati che derivano dal questionario operatori, consegnato una volta all'anno, verranno discussi nelle riunioni d'equipe al fine di trovare soluzioni alle criticità rilevate.

### **MODALITÀ (incluso i costi) E TEMPISTICHE PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA O PER OTTENERNE IL RILASCIO (INCLUSI I COSTI)**

La documentazione sanitaria (Fasas) per ragioni contrattuali deve obbligatoriamente essere presente al domicilio dell'assistito per tutta la durata del trattamento. Pertanto è a disposizione dell'assistito stesso senza alcun tipo di controllo da parte dell'operatore.

A chiusura del voucher, il Fasas viene controfirmato dall'utente o da un suo familiare, che ne sottoscrive la chiusura, e viene archiviato presso la Fondazione.

Il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari è riconosciuto a chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso.

La richiesta di accesso agli atti deve essere presentata secondo le modalità previste dal Regolamento (presente presso gli uffici e pubblicato sul sito internet della Fondazione) utilizzando l'apposita modulistica, sulla quale devono essere indicate le generalità del richiedente, gli estremi del documento oggetto della richiesta e le motivazioni della richiesta. Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni decorrenti dal deposito della richiesta, **non ci sono costi a carico dell'utente per la richiesta della documentazione.**

### **ALLEGATI alla CARTA dei SERVIZI**

Si intendono allegati a far parte integrante della presente Carta dei Servizi, anche se alla stessa non materialmente uniti, i seguenti documenti, che vengono consegnati e/o resi conoscibili agli utenti:

1. modulo per segnalazioni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (allegato A)
2. informativa privacy (Allegato B)
3. questionario di gradimento del servizio (Allegato C)