



*Piazza Puricelli, 2
21020 Bodio Lomnago (VA)*



R.S.A. – CASA CARDINAL G. LERCARO Casa Albergo – Assistenza Domiciliare

P.zza Sen. Puricelli n.2 21020 Bodio Lomnago (Va)

Tel.: 0332/948982 Fax : 0332/949699

www.villapuricelli.it

info@villapuricelli.it

CARTA DEI SERVIZI ***ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA*** *infoadi@villapuricelli.it*

REV. 2 DEL 10 Gennaio 2016

Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per azioni

L.go S. Giuseppe, 2 21052 Busto Arsizio (VA)

Tel 0331-027445 fax 0331-027293

www.villapuricelli.it

Villa Puricelli ASSscs R.S.A. casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo P.IVA 03381200124	CARTA DEI SERVIZI Servizio Assistenza Domiciliare con Voucher Regione Lombardia	Piazza Puricelli, 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA) Tel 0332-948982 fax 0332-949699 Infoadi@villapuricelli.it	
		Rev.1 15/01/ 2015	2 di 18

Villa Puricelli ASSscs R.S.A. casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo P.IVA 03381200124	CARTA DEI SERVIZI Servizio Assistenza Domiciliare con Voucher Regione Lombardia	Piazza Puricelli, 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA) Tel 0332-948982 fax 0332-949699 Infoadi@villapuricelli.it	
		Rev.1 15/01/ 2015	3 di 18

1. INTRODUZIONE

Gli obiettivi della presente “Carta dei Servizi” sono finalizzati ad offrire ai cittadini, particolarmente agli anziani e portatori di handicap ed ai loro familiari di riferimento, agli enti locali pubblici e privati, uno strumento di informazione e comunicazione sui servizi offerti e sulla realtà organizzativa della **Villa Puricelli ASSscs p.a.** (in breve Villa Puricelli) nell’ambito della Assistenza Domiciliare Integrata sul territorio della Regione Lombardia, nel rispetto dei principi fondamentali che la Società si è prefissata:

- ✓ Porre al centro dei propri obiettivi l’ospite, l’utente, il paziente e in generale tutti coloro che necessitano di assistenza socio-sanitaria facendo tutto il possibile per esaudire le loro esigenze di assistenza nel rispetto dei diritti fondamentali dell’utente proprio nel momento in cui esso è più debole e indifeso.
- ✓ Miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

Il primo obiettivo della Carta è quello di illustrare in modo semplice e conciso i servizi offerti da **VILLA PURICELLI**, nell’ambito dell’Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) attraverso il Voucher Socio Sanitario, affinché sia uno strumento efficace per esaurire le esigenze degli utenti.

La carta dei Servizi è quindi il “Patto scritto” tra la **Villa Puricelli**, gli enti locali, le organizzazioni sociali e i cittadini per costruire sin dall’inizio un rapporto con i fruitori delle prestazioni e con i servizi sociali e sanitari attivati dallo Stato e dalla collettività sul territorio, nell’ottica di un processo di miglioramento continuo dei servizi.

Villa Puricelli ASSscs R.S.A. casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo P.IVA 03381200124	CARTA DEI SERVIZI Servizio Assistenza Domiciliare con Voucher Regione Lombardia	Piazza Puricelli, 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA) Tel 0332-948982 fax 0332-949699 Infoadi@villapuricelli.it	
		Rev.1 15/01/ 2015	4 di 18

2. PRESENTAZIONE DELLA ASSISTENZA SOCIO SANITARIA S.C.S.

Data di Costituzione:	22/11/2013
------------------------------	-------------------

Ragione sociale: Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per azioni

C.C.I.A.A.:	Registro Imprese di Varese REA va-346853
	R.E.A. (Registro Economico Amministrativo) n va-346853

Codice Fiscale:	0338120124
------------------------	------------

Partita I.V.A.:	0338120124
------------------------	------------

Rappresentante legale:	Direttore Generale – Maurizio Di Muro
-------------------------------	---------------------------------------

“Mission Aziendale” (settore Socio Sanitario)	Il perseguimento dell'interesse generale della collettività alla promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso: 1) la promozione, la progettazione la realizzazione e la gestione di tutti i servizi socio sanitari; 2) Assunzione di appalti con Enti pubblici e privati per l'assistenza domiciliare e/o la gestione di centri per anziani e/o portatori di handicap.
---	--

Sede Legale:	Largo S. Giuseppe, 2 21052 Busto Arsizio (VA)
---------------------	---

Sede Amministrativa ed Operativa	Piazza sen. Puricelli,2 – 21020 Bodio Lomnago (VA)
---	--

Villa Puricelli ASSscs R.S.A. casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo P.IVA 03381200124	CARTA DEI SERVIZI Servizio Assistenza Domiciliare con Voucher Regione Lombardia	Piazza Puricelli, 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA) Tel 0332-948982 fax 0332-949699 Infoadi@villapuricelli.it	
		Rev.1 15/01/ 2015	5 di 18

3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L' Azienda ispira la sua azione quotidiana sui seguenti principi fondamentali:

eguaglianza dei diritti degli utenti intesa nel senso che l'accesso ai servizi è uguale per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti". Tale principio implica, pertanto, non solo il diritto all'uniformità delle prestazioni ma anche il divieto di ogni ingiustificata discriminazione nell'erogazione del servizio.

imparzialità intesa nel senso di un costante impegno, da parte dei soggetti erogatori di prestazioni, ad ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di "obiettività, giustizia ed imparzialità";

continuità intesa nel senso di garantire un'erogazione continua e regolare delle prestazioni. Le eventuali interruzioni dovranno essere espressamente regolate dalla normativa di settore e comporteranno, comunque, l'impegno da parte dell'Azienda ad adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti i minori disagi possibili;

partecipazione intesa non solo come diritto a partecipare al procedimento amministrativo e ad accedere alla relativa documentazione ai sensi della L. 241/90, ma anche come informazione, consultazione, monitoraggio, personalizzazione ed umanizzazione del servizio, nonché tutela dell'utente. In sostanza tale principio tende a tutelare sia "il diritto alla corretta erogazione del servizio" che a favorire la collaborazione tra l'utente del servizio e l'Azienda;

efficienza ed **efficacia** del servizio intesi nel senso di un costante impegno da parte dell'Azienda ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento di tali direttive.

4. DIRITTI FONDAMENTALI DEI CITTADINI

L'Azienda accoglie e fa proprio il protocollo proposto a livello nazionale dal Tribunale per i Diritti del Malato e responsabilmente si attiva, con i mezzi a sua disposizione e nei limiti delle sue risorse e dei suoi compiti istituzionali, per rimuovere prassi e comportamenti che ostacolano l'esercizio di questi diritti e per assumere quelle decisioni organizzative, economiche, comportamentali e di gestione che, invece, li consentono e li agevolano.

Sono riconosciuti agli utenti i seguenti diritti fondamentali irrinunciabili:

Diritto all'informazione e alla documentazione sociosanitaria. Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

Diritto alla sicurezza. Chiunque ha diritto a non subire danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

Diritto alla protezione. L'Azienda ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni utente che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente

Villa Puricelli ASSscs R.S.A. casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo P.IVA 03381200124	CARTA DEI SERVIZI Servizio Assistenza Domiciliare con Voucher Regione Lombardia	Piazza Puricelli, 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA) Tel 0332-948982 fax 0332-949699 Infoadi@villapuricelli.it	
		Rev.1 15/01/ 2015	6 di 18

di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.

Diritto alla certezza. Ogni utente ha diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini e/o discrezionalità nella interpretazione dei regolamenti interni.

Diritto alla fiducia. Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un sospetto bugiardo.

Diritto alla qualità. Ogni utente ha diritto di trovare negli operatori dell'organizzazione l'orientamento verso un unico obiettivo: migliorare comunque il suo stato di salute psicofisica.

Diritto alla differenza. Ogni utente ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

Diritto alla normalità. Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

Diritto alla famiglia. Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto a ricevere dall'Azienda il sostegno materiale necessario.

Diritto alla decisione. L'utente ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

Diritto al volontariato, all'assistenza da parte dei soggetti non profit e alla partecipazione. Ogni utente ha diritto alla partecipazione al servizio e che nello stesso sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit.

Diritto al futuro. Ogni utente, anche nel caso sia condannato dalla una malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza.

Diritto alla riparazione dei torti. Ogni Utente ha diritto, di fronte a una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi e in misura congrua.

Diritto alla privacy. L'utente ha diritto, sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi della legge D.lgs. n.196 del 30/06/2003, ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata.

Linee guida per una condotta Etica - Codice Etico Aziendale

Villa Puricelli – RSA Casa Cardinale Giacomo Lercaro ha quale obiettivo soddisfare i bisogni di cura e contemporaneamente avvicinandosi alle aspettative e i desideri dei Signori utenti, valorizzando la dignità personale individuale, le potenzialità e le abilità, perché a ciascuno sia garantita la miglior qualità di vita. Costituisce uno strumento importante per l'attuazione di politiche di Responsabilità Sociale e fissa le regole di comportamento cui debbono attenersi i destinatari nel rispetto dei valori e dei Principi Etici enunciati dalle Leggi e dai Regolamenti della Repubblica Italiana.

Villa Puricelli ASSscs R.S.A. casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo P.IVA 03381200124	CARTA DEI SERVIZI Servizio Assistenza Domiciliare con Voucher Regione Lombardia	Piazza Puricelli, 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA) Tel 0332-948982 fax 0332-949699 Infoadi@villapuricelli.it	
		Rev.1 15/01/ 2015	7 di 18

Villa Puricelli per la delicatezza delle interlocuzioni che ha verso la Pubblica Amministrazione, gli Enti Locali e la Committenza privata, deve costruire la sua crescita su una reputazione solida, fedele a valori di onestà e correttezza in ogni processo di lavoro quotidiano. I principi ai quali si deve ispirare l'attività della ns. Società nel realizzare la sua missione sono quelli di una rigorosa osservanza della legge, di una concorrenza leale, di rispetto degli interessi legittimi di tutte le parti interessate e, in particolare, dei beneficiari delle azioni formative e orientative.

Ogni comportamento aziendale deve essere immediatamente riconducibile a questi principi. E' importante quindi definire con chiarezza l'insieme dei valori che Villa Puricelli riconosce, accetta, condivide e applica a tutti i livelli, senza distinzioni o eccezioni. Pertanto i collaboratori, a qualunque titolo e indipendentemente dalla natura contrattuale del rapporto, nonché i partner, sono tenuti ad adeguare i propri comportamenti alle disposizioni del Codice Etico e di Condotta.

E' a disposizione presso gli uffici amministrativi, all'interno della Struttura e sul nostro sito aziendale (www.villapuricelli.it), il Codice Etico Aziendale vigente.

5. Il SERVIZIO A.D.I. (Assistenza Domiciliare Integrata, (estratto all.1 D.G.R.6032/2012)

5.1 Definizione

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) si colloca nella rete di servizi sociosanitari volti a garantire alle persone in condizione di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate "a domicilio", anche in contesti di residenzialità individuale/collettiva, alternativa alla propria casa, eletti dalla persona a dimora abituale.

Le prestazioni, che saranno declinate all'interno del piano di assistenza individuale, devono essere erogate da personale qualificato ed in possesso degli specifici titoli professionali e sono complementari e non sostitutive del *caregiver* familiare. Le specifiche prestazioni, fornite attraverso i *caregiver* professionali (a mero titolo esemplificativo: infermieri, operatori tecnici della riabilitazione quali fisioterapisti, terapisti occupazionali, logopedisti ecc.) possono quindi sostenere e/o integrare presenze familiari (parenti e/o loro collaboratori) esistenti e disponibili, non sostituirle completamente.

- L'ADI è pertanto finalizzata ad assicurare alla famiglia della persona un reale supporto per:
- migliorare la qualità della vita quotidiana e allontanare nel tempo il ricorso a forme di unità d'offerta residenziali;
- stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale;
- prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizione di fragilità.

5.2 I destinatari

- L'ADI 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;

Villa Puricelli ASSscs R.S.A. casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo P.IVA 03381200124	CARTA DEI SERVIZI Servizio Assistenza Domiciliare con Voucher Regione Lombardia	Piazza Puricelli, 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA) Tel 0332-948982 fax 0332-949699 Infoadi@villapuricelli.it	
		Rev.1 15/01/ 2015	8 di 18

- 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 garantiscano la praticabilità dell'assistenza, acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento di barriere architettoniche).

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

6 Il sistema di accesso e di presa in carico in ADI

6.1. L'attivazione

L'attivazione del processo di ADI, considerata la valutazione di carattere pubblico di cui al successivo paragrafo 2.2, in via sperimentale può avvenire attraverso le seguenti modalità:

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

Negli ultimi due casi, la ASST che attiva la valutazione provvederà ad informare il MMG.

6.2. La valutazione

La valutazione prevede **due fasi**:

1. Valutazione **Triage**, è il **primo contatto** con il *caregiver* (ad es. la famiglia) che si occupa di attivare la rete dei servizi sociosanitari per l'utente. La valutazione ha l'obiettivo di identificare i bisogni complessi di natura sociosanitaria (indirizzati alla valutazione di secondo livello), dai bisogni di natura monoprofessionale.

La scala sperimentale di valutazione di triage può essere somministrata da personale adeguatamente formato.

2. Valutazione **multidimensionale di secondo livello** a cui accedono le persone che hanno avuto un esito positivo alla valutazione triage o quelle che hanno avuto una dimissione ospedaliera (vedi paragrafo 2.8), esamina sia i bisogni sociosanitari (*valutazione funzionale*) sia i bisogni sociali (*valutazione sociale*).

Quale esito della valutazione verrà attribuito, in modo coerente, un profilo adeguato a rispondere ai bisogni, verrà definita la durata del PAI e il valore complessivo del voucher attribuito.

La valutazione di secondo livello, gestita da una équipe multidisciplinare – Unità di Valutazione Multidisciplinare (composta da medico, infermiere ed assistente sociale) è **svolta, di norma, al domicilio della persona**, attraverso l'utilizzo di strumenti omogenei definiti a livello regionale.

La valutazione di secondo livello si articola come segue:

a) La valutazione funzionale

Villa Puricelli ASSscs R.S.A. casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo P.IVA 03381200124	CARTA DEI SERVIZI Servizio Assistenza Domiciliare con Voucher Regione Lombardia	Piazza Puricelli, 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA) Tel 0332-948982 fax 0332-949699 Infoadi@villapuricelli.it	
		Rev.1 15/01/ 2015	9 di 18

La valutazione dei bisogni viene applicata a domini riconosciuti come essenziali per impatto e trasversalità, svincolati quindi dalla patologia causante e dall'età della persona valutata, così come specificato nell'Allegato 2.

b) La valutazione sociale

Il sistema di valutazione della persona tiene in considerazione gli aspetti sociali quali:

- la *rete assistenziale* misurando l'organizzazione degli interventi da parte sia della rete familiare che non familiare;
- l'adeguatezza della condizione abitativa e dell'ambiente di vita.

Nel modello regionale di valutazione del bisogno sono stati introdotti due fattori correttivi della valutazione che hanno impatto sui profili assistenziali:

Indice di sostegno della famiglia

Si tiene conto, in sede di valutazione sociale, dell'impatto dei *famigliari e caregiver nell'assistenza alla persona* rispetto ai diversi domini funzionali. La valutazione sociale permette di individuare, inoltre, il reale grado di sostegno che la famiglia può offrire rispetto ai singoli bisogni della persona (domini scala di valutazione).

Pertanto, rispetto ai diversi domini (respirazione, nutrizione, etc), la valutazione ha l'obiettivo di far emergere il supporto attivo della famiglia/dei *caregiver* nel farsi carico dei servizi e delle prestazioni necessarie per rispondere a quel bisogno.

La valutazione del supporto della famiglia permette di individuare il reale bisogno, inteso come le prestazioni a cui la famiglia non riesce a far fronte e per le quali è richiesto il supporto di un soggetto esterno.

La valutazione del sostegno della famiglia, pertanto, non va ad incidere sul livello di gravità (che esprime la fragilità della persona), ma contribuisce a determinarne il profilo.

Indice di complessità assistenziale (I.C.A.)

Viene introdotto un **indice di complessità assistenziale (I.C.A.)**, basato sulla rilevazione di alcune condizioni funzionali di particolare impegno assistenziale, così da definire la corretta "pesatura" delle risorse professionali ed economiche a parità di livello di bisogno e la necessaria flessibilità delle risposte in rapporto all'evoluzione del bisogno stesso.

L'indice di complessità assistenziale offre la possibilità di introdurre un "fattore correttivo" ai diversi profili di assistenza e di riconoscere il carico assistenziale aggiuntivo anche in termini economici.

Riassumendo, dalla valutazione multidimensionale del bisogno vengono determinati:

- Il livello di gravità della persona ed il relativo profilo corrispondenti all'impegno assistenziale;
- la durata dell'intervento (massimo 3 mesi coerentemente con la data massima indicata per la rivalutazione del soggetto dalla normativa vigente) e il numero di accessi in caso di profilo prestazionale;
- l'eventuale urgenza;
- il valore economico complessivo del voucher.

Villa Puricelli ASSscs R.S.A. casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo P.IVA 03381200124	CARTA DEI SERVIZI Servizio Assistenza Domiciliare con Voucher Regione Lombardia	Piazza Puricelli, 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA) Tel 0332-948982 fax 0332-949699 Infoadi@villapuricelli.it	
		Rev.1 15/01/ 2015	10 di 18

6.3. I profili

Sulla base dei livelli di gravità determinati dalla valutazione del bisogno (che contengono anche i fattori correttivi) è possibile identificare i relativi profili assistenziali, corrispondenti all'impegno assistenziale oltre che alla complessità dell'intervento richiesto e la relativa tariffa.

In riferimento a quanto previsto dal D.P.C.M. del 14/02/2001, i livelli di assistenza vengono stabiliti tenendo conto dei seguenti parametri:

- la natura del bisogno che, mediante la valutazione dei bisogni inerenti l'area sociosanitaria, funzionale, cognitiva, affettiva nonché l'area sociale/ambientale, caratterizza l'ambito di bisogno prevalente;
- la complessità dell'intervento caratterizzata dalla composizione dei fattori produttivi impiegati (mix di risorse professionali) e dalla loro articolazione, con particolare riferimento alla tipologia delle prestazioni;
- l'intensità assistenziale stabilita in base alle fasi temporali (intensiva, estensiva e di lungo assistenza) che caratterizzano il piano assistenziale e la frequenza degli interventi previsti;
- a durata in relazione alle fasi temporali intensiva (durata breve e definita).

La **definizione dei profili si basa su un indice di intensità assistenziale**, calcolato come Giornata Effettiva di Assistenza (GEA) / giornate di presa in carico.

L'**Intensità assistenziale** è costruita sulla base di un modello teorico che correla il livello di gravità e il profilo assistenziale.

Ad ogni dominio del modello di valutazione del bisogno è attribuito un indice di intensità assistenziale teorico, valutato sulla base dei GEA settimanali previsti per rispondere al bisogno. La combinazione dei GEA teorici totali (nella definizione della proposta dei GEA teorici, sono stati compresi interventi di aiuto infermieristico o tutelare finalizzati al buon esito dell'intervento sociosanitario), necessari per soddisfare il bisogno della persona, generano il profilo assistenziale da erogare. Dalla stessa valutazione, mediante la matrice dei GEA teorici, è possibile **calcolare i GEA teorici per ogni dimensione di valutazione**. Successivamente, combinando i GEA per ogni item di valutazione, si calcola il numero di GEA totale richiesto dalla valutazione dell'utente **e, conseguentemente, l'intensità assistenziale ed il profilo di assistenza dell'utente**.

I profili così elaborati contengono **due profili prestazionali e quattro profili assistenziali**.

Ad ogni dominio del modello di valutazione del bisogno è attribuito un indice di intensità assistenziale teorico, valutato sulla base dei GEA settimanali previsti per rispondere al bisogno. La combinazione dei GEA teorici totali (nella definizione della proposta dei GEA teorici, sono stati compresi interventi di aiuto infermieristico o tutelare finalizzati al buon esito dell'intervento sociosanitario), necessari per soddisfare il bisogno della persona, generano il profilo assistenziale da erogare. Dalla stessa valutazione, mediante la matrice dei GEA teorici, è possibile **calcolare i GEA teorici per ogni dimensione di valutazione**. Successivamente, combinando i GEA per ogni item di valutazione, si calcola il numero di GEA totale richiesto dalla valutazione dell'utente **e conseguentemente, l'intensità assistenziale ed il profilo di assistenza dell'utente**.

I profili così elaborati contengono **due profili prestazionali e quattro profili assistenziali**.

I **profili prestazionali** si distinguono in "prestazionale" e "prestazionale prelievi". Tali profili intendono dare una risposta prestazionale, professionalmente qualificata, ad un bisogno puntuale di tipo sociosanitario che può essere continuativa o occasionale e che presuppone la valutazione

Villa Puricelli ASSscs R.S.A. casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo P.IVA 03381200124	CARTA DEI SERVIZI Servizio Assistenza Domiciliare con Voucher Regione Lombardia	Piazza Puricelli, 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA) Tel 0332-948982 fax 0332-949699 Infoadi@villapuricelli.it	
		Rev.1 15/01/ 2015	11 di 18

multidimensionale, la presa in carico della persona e la definizione di un piano di assistenza individuale semplificato.

I **profili assistenziali** si distinguono in sei tipologie in funzione della diversa intensità assistenziale.

La tabella che segue illustra le caratteristiche di questi profili:

Profilo	Definizione livello LEA (ADI)	Natura del bisogno (valutazione)	Durata della presa in carico (periodo di riferimento standard)	Intensità assistenziale
<i>Prestazionale</i>	Prestazionale	Sociosanitario	Occasionale	Nulla
			Continuativa	Bassa (< 0,25)
<i>Prestazionale</i>	Prelievi	Sociosanitario	Occasionale Continuativa	Nulla
<i>1</i>	Assistenza Domiciliare integrata di primo livello	Sociosanitario funzionale sociale	30 giorni	0,25- 0,50
<i>2</i>	Assistenza Domiciliare Integrata di secondo livello	Sociosanitario funzionale sociale	30 giorni	0,51 - 0,65
<i>3</i>	Assistenza Domiciliare integrata di terzo livello	Sociosanitario funzionale sociale	30 giorni	0,66 - 0,85
<i>4</i>			30 giorni	0,86 - 1

6.4. I contenuti dell'ADI

L'Assistenza Domiciliare Integrata – ADI, in quanto Livello Essenziale di Assistenza (LEA), riguarda specifiche prestazioni ed attività, sia di natura sociosanitaria che sociale a rilievo sanitario (DPCM 14 febbraio 2001), rese in modo integrato al domicilio della persona con bisogni complessi. Con specifico provvedimento della Direzione Generale Famiglia Conciliazione Integrazione e Solidarietà Sociale saranno approvate le prestazioni, erogabili al domicilio, di natura sociosanitaria (attività infermieristiche e di aiuto infermieristico, attività riabilitative/abilitative/educative ecc.), di natura sociale (assistenza tutelare e di cura della persona ecc), di natura psicologica e di cure palliative. Le attività saranno assicurate sulla base della "prescrizione" medica e del Piano Assistenziale Individuale (PAI).

Alcune situazioni particolari, quali *le prestazioni riabilitative*, richiedono precisazioni e approfondimenti circa i requisiti d'accesso, di seguito descritti.

Per le prestazioni riabilitative, si richiama quanto esplicitamente contenuto nel "Piano d'Indirizzo per la Riabilitazione" del Ministero della Salute (2010) nel quale, a proposito della riabilitazione a domicilio, viene chiaramente evidenziato che tali prestazioni, di norma, a domicilio:

- costituiscono ".....il proseguimento di quanto realizzato nelle fasi precedenti";

Villa Puricelli ASSscs R.S.A. casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo P.IVA 03381200124	CARTA DEI SERVIZI Servizio Assistenza Domiciliare con Voucher Regione Lombardia	Piazza Puricelli, 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA) Tel 0332-948982 fax 0332-949699 Infoadi@villapuricelli.it	
		Rev.1 15/01/ 2015	12 di 18

- sono erogabili solo se previste “...dal progetto riabilitativo elaborato da parte del medico specialista in riabilitazione”;
- riguardano persone “...impossibilitate ad accedere ai servizi ambulatoriali”.

Nel caso di richiesta da parte di un medico prescrittore unicamente di prestazioni riabilitative, una volta valutata l’appropriatezza sulla base delle linee guida riportate nel “Piano d’Indirizzo per la Riabilitazione” del Ministero della Salute, si procede alla valutazione ai fini della rilevazione dei bisogni complessivi, propedeutica alla redazione del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI).

Risultano inappropriate di conseguenza le prestazioni riabilitative assicurate nell’ambito dell’ADI che:

- NON abbiano un progetto riabilitativo elaborato dal medico specialista dal quale si evincano gli elementi di continuità con gli interventi precedenti e gli obiettivi dell’intervento;
- sono rivolte ad assistiti in possesso di PRI (Progetto Riabilitativo Individuale) e di pri (Programma Riabilitativo Individuale) la cui stesura è stata effettuata da una Unità di riabilitazione ex D.G.R. 19883 del 16 dicembre 2004;
- siano prestate a persone che possono accedere ai servizi ambulatoriali. L’impossibilità di accesso a servizi ambulatoriali deve riguardare la situazione clinica e funzionale della persona e NON può riguardare aspetti relativi la distribuzione territoriale dei servizi o l’assenza di *caregiver* disponibili e pertanto, DEVE essere certificata dal medico specialista in sede di redazione del progetto di intervento domiciliare.

6.5. La presa in carico e la redazione del PAI

Il cittadino, a seguito della valutazione multidimensionale del bisogno (valutazione di 2° livello) da parte dell’Unità di Valutazione Multidisciplinare, avrà assegnato un voucher corrispondente al profilo assistenziale/prestazionale (v. format del voucher in Allegato 3), inoltre avrà a disposizione una lista di soggetti accreditati per l’ADI nell’ambito delle quali opererà la propria scelta per la presa in carico. Si raccomanda alle ASST la massima trasparenza rispetto delle liste operatori, al fine di garantire parità di trattamento tra gli operatori, anche in ottemperanza alle disposizioni del codice etico aziendale.

Il soggetto erogatore, Villa Puricelli, così scelto prende in carico la persona e procede, dopo l’analisi dei bisogni emersi dalla valutazione multidimensionale del bisogno, alla stesura del PAI e alla definizione degli obiettivi di assistenza. Il PAI definito deve essere coerente con quanto emerso in sede di valutazione del bisogno, in modo da garantire che, in fase di erogazione dell’assistenza, vengano messe a disposizione dell’assistito e della sua famiglia, tutte le competenze professionali necessarie e per tutto il periodo previsto.

Villa Puricelli, garantisce la presa in carico entro 72 ore dalla richiesta di assistenza se è presente la autorizzazione degli uffici della ASST

6.6. La gestione del progetto assistenziale

La gestione del progetto assistenziale si concretizza con l’avvio del PAI. Le attività previste nel PAI devono essere riportate nel Diario delle prestazioni (per la tenuta e l’aggiornamento del Diario delle prestazioni fare riferimento ai requisiti specifici di accreditamento ADI d.g.r. 3584 del 06/06/2012 e alla d.g.r. n. 3339 del 24.4.2012 revisione d.g.r. 8496/2008).

Se durante la realizzazione del PAI emergono **variazioni nelle condizioni della persona assistita** (es. l’utente si aggrava o la famiglia richiede un maggiore sostegno), deve essere effettuata la

Villa Puricelli ASSscs R.S.A. casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo P.IVA 03381200124	CARTA DEI SERVIZI Servizio Assistenza Domiciliare con Voucher Regione Lombardia	Piazza Puricelli, 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA) Tel 0332-948982 fax 0332-949699 Infoadi@villapuricelli.it	
		Rev.1 15/01/ 2015	13 di 18

rivalutazione, alla luce delle variazioni rilevate nelle condizioni della persona assistita o della sua famiglia.

La rivalutazione può esitare nel rinnovo del medesimo profilo o nell'attribuzione di un profilo diverso e nell'assegnazione di un nuovo voucher da parte dell'ASST. L'ente erogatore deve predisporre un nuovo PAI, previa chiusura e richiesta di liquidazione del PAI in corso.

Nel caso in cui **nessuna variazione** intervenga **in corso** di esecuzione del PAI, al termine dei 90 giorni, se la persona necessita di una prosecuzione dell'intervento, questa sarà rivalutata. Se invece nessuna assistenza è più necessaria, allora la persona sarà dimessa (per le modalità di dimissione vedere il paragrafo successivo).

Le rivalutazioni devono essere effettuate dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare dell'ASST.

2.7. La dimissione

Per dimissione si intende la chiusura della pratica e quindi del ricovero domiciliare per i motivi previsti dal tracciato SIAD.

Coerentemente con quanto previsto dal tracciato SIAD, in caso di decesso dell'assistito, la data di dimissione coincide con la data del decesso. Mentre in caso di ricovero ospedaliero superiore a 15 giorni, la data di dimissione coincide con il giorno del ricovero ospedaliero.

Pertanto, in caso di sospensione del PAI superiore a 15 giorni questo deve essere chiuso.

L'eventuale ripresa in carico del medesimo assistito nel corso dell'anno, ad opera dello stesso erogatore deve essere intesa come nuovo ricovero domiciliare e quindi ad esso deve essere attribuito un nuovo numero di pratica. In questo caso, dovrà essere ripercorso tutto l'iter, partendo dalla valutazione del bisogno, fino all'attribuzione del profilo e del voucher.

6.8. La gestione del raccordo ospedale-territorio

A seguito di **dimissioni ospedaliere**, con richiesta urgente di attivazione di ADI da parte del medico ospedaliero, il cittadino o un suo familiare si reca presso l'ASST per l'attivazione del contatto. La scelta della struttura viene effettuata dal cittadino, come precedentemente descritto.

In questi casi, l'Ente Erogatore predisporrà un PAI di emergenza di 15 giorni, di tipo prestazionale. Entro i 15 giorni l'ASST deve effettuare la valutazione di secondo livello e il processo riparte come previsto dal modello standard.

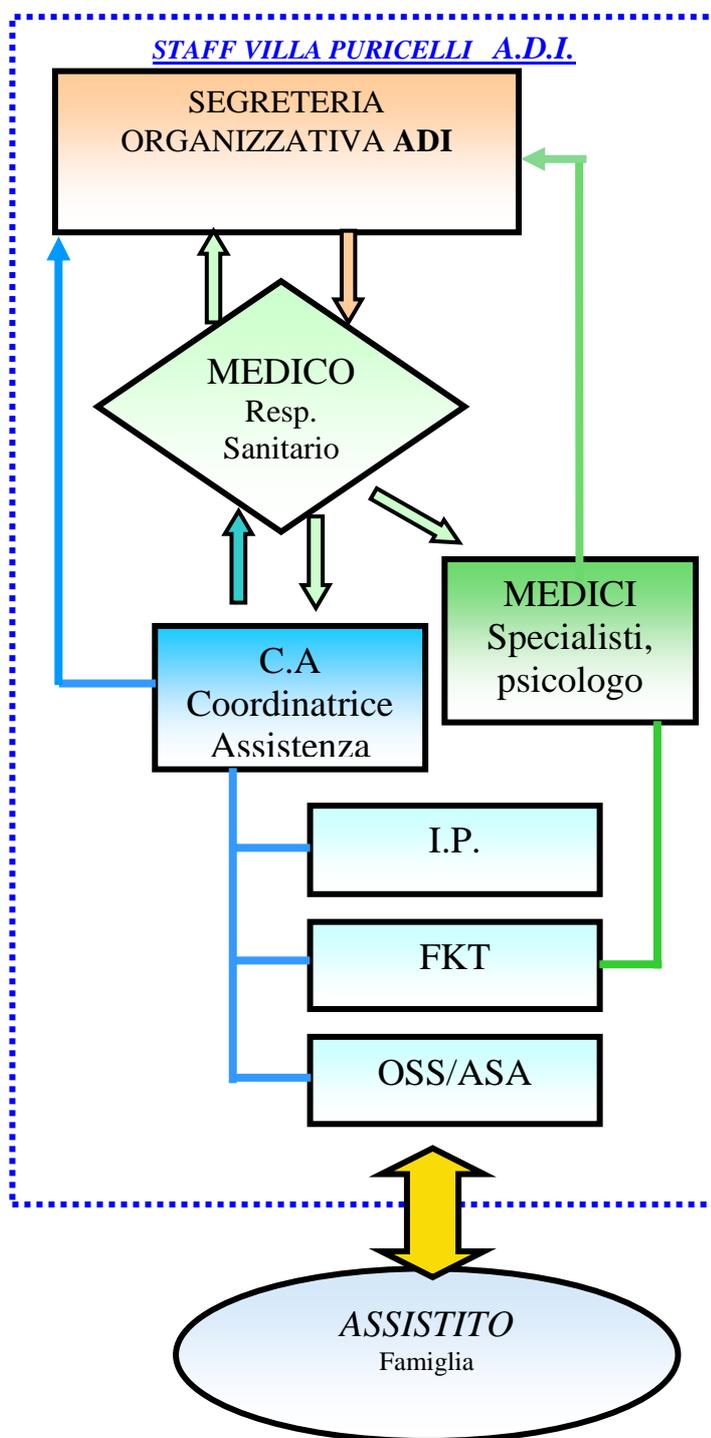
A seguito di **dimissioni ospedaliere**, senza richiesta urgente di attivazione di ADI da parte del medico ospedaliero, viene mantenuto il processo precedentemente descritto, con valutazione del bisogno gestita dalla ASST a domicilio della persona.

In caso di revoca della scrivente quale soggetto erogatore dei servizi domiciliari, gli operatori avranno cura di lasciare a domicilio copia della documentazione facente parte del FaSas e di rilievo al fine di rappresentare le condizioni di salute e l'assistenza fin a quel momento prestata, al fine di garantire la continuità delle cure, inoltre verranno resi disponibili i riferimenti dei professionisti che hanno avuto il compito di assistere il paziente.

Villa Puricelli ASSscs R.S.A. casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo P.IVA 03381200124	CARTA DEI SERVIZI Servizio Assistenza Domiciliare con Voucher Regione Lombardia	Piazza Puricelli, 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA) Tel 0332-948982 fax 0332-949699 Infoadi@villapuricelli.it	
		Rev.1 15/01/ 2015	14 di 18

6.2 SCHEDA TECNICA DI PROCESSO ATTIVAZIONE

<ol style="list-style-type: none"> Riceve richiesta di prestazione e la trasmette per la valutazione sanitaria, Da informazioni del servizio a chi ne fa richiesta, Verifica e contabilizza le prestazioni erogate, compila la reportistica e la invia al VAC Predisporre ed invia le richieste ai fornitori per i materiali di consumo e/o attrezzature. Assicura la comunicazione efficiente tra le varie figure operanti nell'organizzazione
<ol style="list-style-type: none"> Valuta le condizioni del paziente attraverso il PAI , con i collaboratori e i consulenti, approva il PAI e autorizza l'intervento. Se richiesto dal PAI o opportuno organizza l'intervento/i del medico specialista interessato. Verifica la qualità del servizio erogato, Verifica e garantisce la corrispondenza alle normative del Settore.
<ol style="list-style-type: none"> Garantiscono la prestazione specialistica richiesta dall'ente erogatore e compilano la modulistica predisposta,
<ol style="list-style-type: none"> Coordina l'intervento sul territorio, assegnando l'assistito agli operatori più appropriati professionalmente e logisticamente, Predisporre e imposta il Piano Assistenziale con gli Infermieri per la parte di loro competenza e con le ASA di conseguenza Fornisce i presidi sanitari occorrenti per il servizio e garantisce l'acquisizione degli stessi. Verifica nel corso e a fine mese che il servizio degli Operatori sanitari sia erogato correttamente. A fine mese riceve la reportistica aggiornata, la verifica e la trasmette in amministrazione.
<ol style="list-style-type: none"> Preso in carico dell'assistito, erogazione del servizio in conformità al PAI redatto per la parte di competenza, Compilazione della reportistica concordata ad ogni prestazione erogata. Verifica/acquisizione delle attrezzature/materiale necessario per la prestazione, Consegna della reportistica compilata al C.A. Erogazione della prestazione nel rispetto della privacy e dei requisiti professionali e morali, Gli operatori FKT concordano le attività con il Medico Fisiatra.
<ol style="list-style-type: none"> Fruisce dei servizi resi dagli operatori Rappresenta agli operatori le proprie esigenze. Controfirma la modulistica di processo.



Villa Puricelli ASSscs R.S.A. casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo P.IVA 03381200124	CARTA DEI SERVIZI Servizio Assistenza Domiciliare con Voucher Regione Lombardia	Piazza Puricelli, 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA) Tel 0332-948982 fax 0332-949699 Infoadi@villapuricelli.it	
		Rev.1 15/01/ 2015	15 di 18

7. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.

La Villa Puricelli, ha come obiettivo il raggiungimento del massimo grado di soddisfazione del Cliente/Utente, ovvero soddisfare a pieno le loro legittime aspettative, utilizzando tutte le risorse disponibili.

Strumento fondamentale per tale obiettivo è verificare la qualità del servizio che viene erogata di conseguenza chiederemo, ai Signori Utenti, di rispondere ai questionari di soddisfazione che vi verranno sottoposti.

Comunque invitiamo, i Sig. Utenti, qualora si dovessero presentare delle problematiche, a contattarci il più presto possibile dandoci la possibilità di intervenire prontamente.

La nostra azienda si impegna formalmente al rispetto della Legge sulla “Privacy” legge 196/2003 con registrazione del consenso alle cure e al trattamento dei dati.

8. FORMAZIONE DEL PERSONALE

Per *Villa Puricelli* le risorse umane rappresentano il patrimonio primario e indispensabile per lo sviluppo aziendale e per garantire il miglioramento continuo della qualità del servizio.

I responsabili Amministrativi e Sanitari attuano una politica mirata alla formazione e partecipano alla attuazione del Piano Formativo Aziendale e trasmettono a tutti i nostri operatori le motivazioni e i mezzi necessari per incrementare la propria preparazione professionale e conoscenze specifiche nel settore dei servizi alla persona e soprattutto dei servizi socio sanitari.

L’Azienda si impegna al rispetto e all’applicazione della Legge 81/2008 e conseguentemente a trasmettere al personale tutte le nozioni, informazioni e attrezzature necessarie per “lavorare in sicurezza”.

Teniamo anche presente che nel nostro Paese si è istituzionalizzato “L’Educazione Continua in Medicina” ovvero la si è resa obbligatoria. L’Educazione Continua in Medicina (E.C.M.) è diretta a fornire a tutti gli operatori gli elementi di conoscenza necessari per mantenersi professionalmente aggiornati e competenti. L’azienda favorirà la partecipazione degli operatori ai corsi di aggiornamento E.C.M.

Villa Puricelli, organizza corsi di formazione al personale neo assunto, per istruirlo sulle procedure lavorative aziendali e lo affianca con operatori più esperti in modo da permettere un passaggio di esperienza e una valutazione approfondita sulle capacità degli stessi.

Annualmente la Società, sotto la responsabilità del Direttore Sanitario, si impegna ad organizzare corsi di aggiornamento professionale per tutti gli operatori, nell’ambito Socio-Sanitario.

9. RECLAMI

Villa Puricelli ASSscs, Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata Regione Lombardia, garantisce la funzione di tutela nei confronti dell’utente anche attraverso la possibilità per

Villa Puricelli ASSscs R.S.A. casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo P.IVA 03381200124	CARTA DEI SERVIZI Servizio Assistenza Domiciliare con Voucher Regione Lombardia	Piazza Puricelli, 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA) Tel 0332-948982 fax 0332-949699 Infoadi@villapuricelli.it	
		Rev.1 15/01/ 2015	16 di 18

quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni concordate con gli utenti e/o Enti interessati.

I reclami sono presentati secondo le disposizioni di seguito declamate.

9.1. – Soggetti che possono proporre reclami

Gli utenti ed i parenti ed affini entro il secondo grado, i soggetti di riferimento, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso le pubbliche istituzioni, La Regione Lombardia può presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale o ne rendano scadente la qualità.

9.2 – Modalità di presentazione dei reclami semplici

Per reclamo (o segnalazione/osservazione disservizio) semplice si intende:

- limitazione nella fruizione delle prestazioni socio sanitarie assistenziali (assistenza medica, assistenza infermieristica, ausiliaria e fisiokinesiterapica);

Gli utenti e gli altri soggetti come individuati al punto 9.1, esercitano il proprio diritto con:

- 1) comunicazione scritta (lettera in carta semplice) trasmessa via posta, posta elettronica, fax o consegnata a mano ai seguenti indirizzi:

Villa Puricelli – ASSscs, Segreteria Organizzativa Cure Domiciliari per la Regione Lombardia piazza sen. Puricelli, 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA), infoadi@villapuricelli.it, indirizzata al Responsabile del Servizio dell' A.D.I.

I reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'inadempimento o disservizio.

9.3 – Modalità di presentazione di reclami, denunce o contestazioni gravi

Gli utenti e gli altri soggetti come individuati al punto 9.1, esercitano il proprio diritto con comunicazione scritta ed inviata per raccomandata al Responsabile del servizio Cure Domiciliari o alla Direzione della Società.

9.4 – Modalità di istruzione dei reclami

I reclami semplici, le denunce, le contestazioni gravi, comunque presentati o ricevuti nei modi sopra indicati ai punti precedenti (9.2 – 9.1), saranno analizzati dal Responsabile del Servizio Cure Domiciliari della Villa Puricelli e dalla Direzione della Società, secondo le rispettive competenze, entro 10 giorni dal ricevimento e comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso.

I soggetti interessati al comma precedente provvederanno a verificare la fondatezza del reclamo e conseguentemente adotteranno tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e a prevenirli per il futuro.

I soggetti interessati forniranno tutte le informazioni del caso ai richiedenti.

Villa Puricelli ASSscs R.S.A. casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo P.IVA 03381200124	CARTA DEI SERVIZI Servizio Assistenza Domiciliare con Voucher Regione Lombardia	Piazza Puricelli, 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA) Tel 0332-948982 fax 0332-949699 Infoadi@villapuricelli.it	
		Rev.1 15/01/ 2015	17 di 18

La Società provvederà ad informare chi ha proposto il reclamo dell'esito dell'indagine e dei provvedimenti eventuali adottati.

10. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE ED ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI.

Ogni utente ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché ad entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute, inoltre ha il diritto di accesso agli atti amministrativi così come previsto dalla Legge 241 del 1990. Tale richiesta deve essere presentata in forma scritta; la nostra Organizzazione gestirà la richiesta entro 15 giorni e si riserva la facoltà di addebitare, eventuali costi relativi alla produzione della documentazione, pari a € 0,20 a foglio riprodotto.

11. MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

Attraverso il monitoraggio di eventuali reclami, le dovute indagini del caso e l'elaborazione dei questionari di gradimento, si procede costantemente ad intraprendere opportune azioni per il miglioramento continuo della qualità percepita dai Sigg. Utenti.

12. DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI.

VillaPuricelli - ASSscs p.a.

R,S.A. Casa Cardinale G. Lercaro – Casa Albergo Villa Puricelli

Servizio Assistenza Domiciliare

Piazza sen. Puricelli, 2 21020 Bodio Lomnago (VA)

Telefono 0332-948982 – fax 0332-949699

e-mail: infoadi@villapuricelli.it

Orari di apertura degli uffici al Pubblico sono dal Lunedì alla Domenica, compreso i festivi dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

E' inoltre prevista una reperibilità telefonica al di fuori dei sopraindicati orari, 7 giorni su 7.

I servizi di assistenza a domicilio sono garantiti per almeno 49 ore a settimana, eventuali esigenze assistenziali saranno garantite **7 giorni su 7** con personale reperibile.

Sede Legale:

Largo San Giuseppe, 2 21052 Busto Arsizio (VA).

Sede Amministrativa Aziendale e Sede A.D.I. Regionale:

Piazza sen. Puricelli, 21020 Bodio Lomnago (VA) Telefono 0332-948982 – fax 0332-949699 e-mail: info@villapuricelli.it.

Villa Puricelli ASSscs R.S.A. casa Cardinale G. Lercaro Casa Albergo P.IVA 03381200124	CARTA DEI SERVIZI Servizio Assistenza Domiciliare con Voucher Regione Lombardia	Piazza Puricelli, 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA) Tel 0332-948982 fax 0332-949699 Infoadi@villapuricelli.it	
		Rev.1 15/01/ 2015	18 di 18

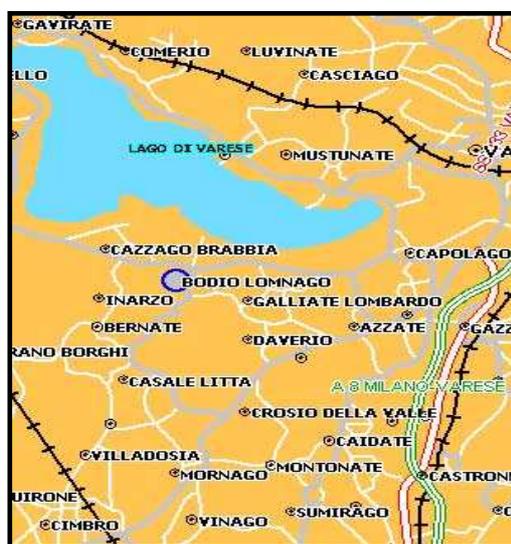
Come si arriva: P.zza Sen. Puricelli, 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA)

In automobile: autostrada A8 Milano Laghi direzione Varese uscita Azzate – Buguggiate – seguire le indicazioni per Bodio Lomnago.

Con i mezzi pubblici:

- auto servizi Giuliani e Laudi tel. 0332-236127 – sito internet : www.giulianielaudi.it
- Consorzio Trasporti Pubblici Insubria TELEFONO 0332830613, www.ctpi.it

Ubicazione: 9 km da Varese, 50 Km da Milano, 40 Km da Lugano.



Sedi Operative Secondarie di:

- Busto Arsizio (VA), Largo S. Giuseppe, 2 tel.0332-027445, orari 09,00 – 13,30.
- Castellanza (VA), Viale Lombardia, 45, tel. 0331-1362903,
- San Vittore Olona (MI), Corso Sempione 207, tel.0331-025920.

Grazie per averci dedicato attenzione, Cordiali Saluti.

Busto Arsizio, 15 gennaio 2016.

Villa Puricelli ASSscs
Il Direttore Generale
(Maurizio Di Muro)