



*R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro – Casa Albergo Villa Puricelli –
Assistenza Domiciliare Integrata
Piazza Puricelli, 2 - 21020 Bodio Lomnago (VA)*



*Foto della fontana con sullo sfondo la Casa Albergo Villa Puricelli
Bodio Lomnago (VA)*

Carta dei servizi ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni

Sede Legale: Largo San Giuseppe, 2 – 21052 Busto Arsizio (VA), Sede Amministrativa ed Operativa: Piazza Puricelli, 2 - 21020 BODIO LOMNAGO (VA) C.C.I.A.A. di Varese REA va-346853 - C.F./ P.IVA 03381200124

Tel. 0332-948982 Fax 0332-949699 www.villapuricelli.it

	CARTA DEI SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA	
Pag. 2 di 10	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 4 del 01 marzo 2021	Approvata da	Amministratore Delegato.

Ringraziamento ai Nostri Utenti

Gentile Utente,

La ringraziamo per aver scelto Villa Puricelli e i nostri Servizi.

La Carta dei Servizi vuole essere non soltanto un obbligo di legge, ma soprattutto uno strumento di informazione e comunicazione sulla realtà organizzativa di Villa Puricelli e sui servizi offerti nell'ambito dell'Assistenza Domiciliare Integrata attraverso il Voucher Socio Sanitario ai cittadini, in particolare agli anziani, ai portatori di handicap ed ai loro familiari di riferimento, agli enti locali pubblici e privati.

Elenchiamo di seguito ciò che, attraverso la Carta dei Servizi, Villa Puricelli si prefigge di raggiungere:

- Costruzione di un rapporto privilegiato con il Cliente e la sua famiglia;
- Ottimizzazione e miglioramento continuo dei servizi prestati;
- Monitoraggio costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni utili al miglioramento della qualità percepita dal nostro Cliente;
- Soddisfare con i ns. servizi le esigenze dei Clienti e della Loro famiglia, garantendo standard assistenziali di elevato livello qualitativo.

Desideriamo metterLa a conoscenza che il nostro Cliente si identifica con la sua intera famiglia: presteremo, dunque, particolare riguardo sia alle necessità che ai desideri suoi e dei suoi familiari.

RingraziandoLa nuovamente per aver scelto Villa Puricelli, Le ricordiamo che la Direzione sarà sempre a Sua disposizione per ogni eventuale necessità.

L'Amministratore Delegato

Maurizio Di Muro

	CARTA DEI SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA	
Pag. 3 di 10	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 4 del 01 marzo 2021	Approvata da	Amministratore Delegato.

1. **Presentazione Ente Erogatore**

- a. Ragione Sociale: Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni
- b. Data costituzione: 22 novembre 2013
- c. CCIAA: registro imprese di Varese REA VA-346853
- d. Codice Fiscale: 03381200124
- e. Partita IVA: 03381200124
- f. Legale Rappresentante: Di muro Maurizio (Presidente CdA – Amministratore Delegato)
- g. Sede legale: Largo San Giuseppe n. 2 – 21050 Busto Arsizio (VA)
- h. Sede amministrativa e operativa: Piazza Senatore Puricelli n. 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA)
- i. Delibera accreditamento: Decreto Regione Lombardia n. 2305 del 18 marzo 2014

2. **Mission Aziendale**

Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni (di seguito Villa Puricelli) si pone come mission aziendale il perseguimento dell'interesse generale della collettività alla promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso:

- La promozione, la progettazione, la realizzazione e la gestione di tutti i servizi socio sanitari;
- 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.

3. **Principi fondamentali**

Villa Puricelli 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. È 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 quale costante impegno da parte dei soggetti erogatori di prestazioni ad ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività e giustizia;
- *Continuità* come garanzia 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 di Villa Puricelli 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 Villa Puricelli;
- *Efficienza ed efficacia* del servizio intesi come costante impegno da parte di Villa Puricelli ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento di tali direttive.

4. **Principi fondamentali dei cittadini**

Villa Puricelli 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.

Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni

Sede Legale: Largo San Giuseppe, 2 – 21052 Busto Arsizio (VA), Sede Amministrativa ed Operativa: Piazza Puricelli, 2 - 21020

Bodio Lomnago (VA) C.C.I.A.A. di Varese REA va-346853 - C.F./ P.IVA 03381200124

Tel. 0332-948982 Fax 0332-949699 www.villapuricelli.it

	CARTA DEI SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA	
Pag. 4 di 10	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 4 del 01 marzo 2021	Approvata da	Amministratore Delegato.

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:* Villa Puricelli 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 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 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 Regolamento Europeo 2016/679, 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.

5. Codice Etico

Villa Puricelli ha l'obiettivo di soddisfare i bisogni di cura e, contemporaneamente, le aspettative e i desideri dell'ospite, valorizzandone la dignità personale, 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, per la delicatezza delle interlocuzioni che ha verso la Pubblica Amministrazione, gli Enti Locali e la Committenza privata, costruisce la sua crescita su una reputazione solida, fedele a valori di onestà e correttezza in ogni processo di lavoro quotidiano.

Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni

Sede Legale: Largo San Giuseppe, 2 – 21052 Busto Arsizio (VA), Sede Amministrativa ed Operativa: Piazza Puricelli, 2 - 21020

Bodio Lomnago (VA) C.C.I.A.A. di Varese REA va-346853 - C.F./ P.IVA 03381200124

Tel. 0332-948982 Fax 0332-949699 www.villapuricelli.it

	CARTA DEI SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA	
Pag. 5 di 10	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 4 del 01 marzo 2021	Approvata da	Amministratore Delegato.

I principi ai quali si ispira l'attività della nostra Società nel realizzare la sua missione sono quelli della rigorosa osservanza della legge, della concorrenza leale, del 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. È 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.

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

6. Presentazione del servizio ADI

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, sono erogate da personale qualificato in possesso degli specifici titoli professionali ed hanno una funzione complementare e non sostitutive del caregiver familiare. Le specifiche prestazioni, fornite attraverso i caregiver professionali (es.: infermieri, fisioterapisti, terapisti occupazionali, logopedisti ecc.) possono sostenere e/o integrare la presenza dei familiari (parenti e/o loro collaboratori) esistenti e disponibili, ma 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 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.

7. Dove siamo e come raggiungerci

La sede principale si trova in Piazza Senatore Puricelli n. 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA) e dista da Varese 9 Km, da Milano 50 Km e da Lugano 40 Km. Ci potete raggiungere:

- In automobile prendendo l'autostrada A8 Milano Laghi direzione Varese uscita Azzate – Buguggiate poi seguire le indicazioni per Bodio Lomnago.
- Con i mezzi pubblici: tramite gli auto servizi Giuliani e Laudi tel. 0332-236127 – sito internet: www.giulianilaudi.it oppure con il Consorzio Trasporti Pubblici Insubria tel. 0332830613– sito internet: www.ctpi.it

La sede secondaria si trova in Largo San Giuseppe n. 2 – 21050 Busto Arsizio (VA) e dista da Varese 30 Km, da Milano 60 Km e da Lugano 70 Km. Ci potete raggiungere:

- In automobile prendendo l'autostrada A8 Milano Laghi in direzione Milano, uscita Busto Arsizio e seguire le indicazioni per Largo San Giuseppe (a pochi metro dalla sede dell'Asst Valle Olona);
- Con i mezzi pubblici: tramite gli auto servizi Giuliani e Laudi tel. 0332-236127 – sito internet: www.giulianilaudi.it

8. Come e quando contattarci

La sede principale si trova in Piazza Senatore Puricelli n. 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA) ed è aperta dal 365 giorni l'anno dalle ore 08:00 alle ore 20:00 e potete contattarci tramite:

Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni

Sede Legale: Largo San Giuseppe, 2 – 21052 Busto Arsizio (VA), Sede Amministrativa ed Operativa: Piazza Puricelli, 2 - 21020

Bodio Lomnago (VA) C.C.I.A.A. di Varese REA va-346853 - C.F./ P.IVA 03381200124

Tel. 0332-948982 Fax 0332-949699 www.villapuricelli.it

- Telefono: 0332 – 948982
- Fax: 0332 – 949699
- Mail: infoadi@villapuricelli.it

È, inoltre, prevista la 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 ed eventuali esigenze assistenziali saranno garantite 7 giorni su 7 con personale reperibile.

La sede secondaria si trova in Largo San Giuseppe n. 2 – 21052 Busto Arsizio (VA) ed è aperta dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, dalle ore 09:00 alle ore 13:30e potete contattarci tramite:

- Telefono: 0331 – 027445
- Fax: 0332 – 949699
- Mail: infoadi@villapuricelli.it

È, inoltre, prevista la 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 ed eventuali esigenze assistenziali saranno garantite 7 giorni su 7 con personale reperibile.

9. 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;
- 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.

10. Modalità di ammissione, presa in carico e dimissione degli Utenti

L'attivazione del processo di ADI 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.

La valutazione prevede due fasi:

- 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.
- 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, esamina sia i bisogni sociosanitari (valutazione funzionale) sia i bisogni sociali (valutazione sociale). Questa valutazione è 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.

	CARTA DEI SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA	
Pag. 7 di 10	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 4 del 01 marzo 2021	Approvata da	Amministratore Delegato.

Quale esito della valutazione verrà attribuito, in modo coerente, un profilo adeguato a rispondere ai bisogni, verrà redatto e definita la durata del PI (Progetto Individuale) e il valore complessivo del voucher attribuito.

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.

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.

I servizi erogati

L'Assistenza Domiciliare Integrata, 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";
- 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

	CARTA DEI SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA	
Pag. 8 di 10	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 4 del 01 marzo 2021	Approvata da	Amministratore Delegato.

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.

La presa in carico e la redazione del PAI

Il cittadino, a seguito della valutazione multidimensionale del bisogno da parte dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare, avrà assegnato un voucher corrispondente al profilo assistenziale/prestazionale.

Il soggetto erogatore Villa Puricelli 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.

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.

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 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, si procederà ad una rivalutazione. Invece, se non è più necessaria alcuna assistenza, 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.

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. 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 per oltre 15 giorni, occorre procedere alla chiusura.

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.

11. 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.

Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni

Sede Legale: Largo San Giuseppe, 2 – 21052 Busto Arsizio (VA), Sede Amministrativa ed Operativa: Piazza Puricelli, 2 - 21020

Bodio Lomnago (VA) C.C.I.A.A. di Varese REA va-346853 - C.F./ P.IVA 03381200124

Tel. 0332-948982 Fax 0332-949699 www.villapuricelli.it

	CARTA DEI SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA	
Pag. 9 di 10	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 4 del 01 marzo 2021	Approvata da	Amministratore Delegato.

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 Società 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.

12. Strumenti e modalità di tutela dei diritti degli Ospiti e dei Familiari

Il sistema di rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi offerti da Villa Puricelli avviene mediante distribuzione di questionari di gradimento che, alla loro riconsegna (anche in forma anonima), vengono processati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed analizzati dal Comitato di Direzione. Contestualmente al primo accesso domiciliare, il questionario di gradimento viene consegnato all'Ospite, che è invitato a riconsegnarlo al momento delle dimissioni o quando ne ravvede la necessità. La divulgazione dei risultati avviene mediante pubblicazione sul sito aziendale.

L'Ospite e i suoi familiari, nel caso in cui sia lesa, limitata o negata la fruibilità alle prestazioni e in ogni caso ne ravvisino la necessità, possono rivolgersi al Difensore Civico Territoriale e, presso l'ATS Insubria/Città Metropolitana – Milano all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela, presso l'ASST Sette Laghi/Valle Olona/Rhodense all'Ufficio di Protezione Giuridica.

Villa Puricelli garantisce che il trattamento dei dati personali e sensibili avviene nel pieno rispetto del ex D.Lgs. 30 giugno 2003 n.196 come modificato dal Regolamento Europeo 2016/679, come meglio declinato del Codice Etico aziendale.

13. Reclami

Villa Puricelli garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per 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.

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, 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.

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 fisioterapica). Gli utenti e gli altri soggetti, come individuati al punto precedente, esercitano il proprio diritto con comunicazione scritta (lettera in carta semplice) trasmessa via posta, posta elettronica, fax o consegnata a mano ai seguenti indirizzi:

Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni

Sede Legale: Largo San Giuseppe, 2 – 21052 Busto Arsizio (VA), Sede Amministrativa ed Operativa: Piazza Puricelli, 2 - 21020

Bodio Lomnago (VA) C.C.I.A.A. di Varese REA va-346853 - C.F./ P.IVA 03381200124

Tel. 0332-948982 Fax 0332-949699 www.villapuricelli.it

- Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni – Segreteria Organizzativa Cure Domiciliari per la Regione Lombardia – Piazza Senatore Puricelli n. 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA);
- infoadi@villapuricelli.it, indirizzata al Responsabile del Servizio dell'ADI.

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. Il modulo reclami è allegato alla presente Carta dei Servizi.

Modalità di presentazione di reclami, denunce o contestazioni gravi

Gli utenti e gli altri soggetti che possono proporre reclami esercitano il proprio diritto con comunicazione scritta ed inviata a mezzo:

- Raccomandata A/R indirizzata a Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni – Piazza Senatore Puricelli n. 2 – 21020 Bodio Lomnago alla c.a. del Legale Rappresentante;
- PEC all'indirizzo assscs@legalmail.it

Modalità di istruzione dei reclami

I reclami semplici, le denunce, le contestazioni gravi, comunque presentati o ricevuti nei modi sopra indicati ai punti precedenti, saranno analizzati dal Responsabile del Servizio Cure Domiciliari di Villa Puricelli e dalla Direzione della Società, secondo le rispettive competenze, entro 30 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 e la Società provvederà ad informare chi ha proposto il reclamo dell'esito dell'indagine e dei provvedimenti eventuali adottati.

14. 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 e verrà gestita entro 15 giorni. I costi relativi alla produzione della documentazione sono pari a € 0,20 a foglio riprodotto.

15. Polizza assicurativa

Villa Puricelli ha stipulato, con primaria compagnia assicurativa, una polizza assicurativa per la responsabilità civile a copertura dei danni agli utenti e ad altri soggetti. La polizza comprende i danni involontariamente cagionati in conseguenza di fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia. Le eventuali franchigie previste dalla polizza non gravano sui terzi danneggiati.

Ringraziando per aver scelto i nostri servizi e per aver dedicato tempo alla lettura della Carta dei Servizi, cogliamo l'occasione per porgere i nostri migliori auguri.

L'Amministratore Delegato
Maurizio Di Muro

Documento firmato in originale a disposizione presso la struttura