



FINISTERRE s.c.a.r.l.
Società Consortile a r. l.

CARTA DEI SERVIZI

| | |
|-------|---------------|
| Norma | Iso 9001:2015 |
| Cod. | P. 8.2.1. |
| Rev. | 02 |
| Data | 02/03/2020 |
| Pag. | 1 di 11 |

CARTA DEI SERVIZI

FINISTERRE

SERVIZIO DI ASSISTENZA

DOMICILIARE

FINISTERRE SOCIETA' CONSORTILE A R.L.

Via Varese 25/d – 21047 Saronno VA

Telefono **02-96409232**

Fax **02-96389616**

E-mail **dgsegreteria@gruppoфинистерре.org**

APPROVATO IL: 20/03/2020

IL LEGALE RAPPRESENTANTE: GIULIANO SALVIONI



ARGOMENTO

Chi siamo: Mission e Obiettivi

Cos'è il Servizio di Assistenza al Domicilio

I Servizi Domiciliari e attivazione del servizio

Recapiti e sedi regionali

Presenza in carico dell'assistito

Modalità esecutive

Modalità attuazione del programma

Continuità assistenziale

Allegati

| | | | | |
|--|--------------------------|--|-------|---------------|
|  FINISTERRE s.c.a.r.l. Società Consortile a r. l. | CARTA DEI SERVIZI | | Norma | Iso 9001:2015 |
| | | | Cod. | P. 8.2.1. |
| | | | Rev. | 02 |
| | | | Data | 02/03/2020 |
| | | | Pag. | 3 di 11 |

Gentile Signora - Egregio Signore

Finisterre Società Consortile a responsabilità limitata con la propria

Carta Servizi

dichiara le modalità e la cura con cui ha intenzione di progettare e realizzare i servizi socio sanitari consentendo agli utenti di controllare e verificare il livello di qualità raggiunto, fornire i propri suggerimenti/reclami finalizzati a migliorare il servizio medesimo. La Carta dei Servizi è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia degli operatori sia degli utenti.

Finisterre Società Consortile impegnandosi a fornire risposte esaurenti alle sue esigenze, per garantire un percorso di cura ottimale chiede la collaborazione e l'aiuto dei famigliari permettendo così all'assistito di rimanere nel proprio ambiente accanto alle persone care. Il ruolo del care-giver è determinante per migliorare il servizio e, di riflesso, il benessere della persona assistita : perché questa è la nostra *mission*

La Direzione

| | | | | |
|--|--------------------------|--|-------|---------------|
|  FINISTERRE s.c.a.r.l. Società Consortile a r. l. | CARTA DEI SERVIZI | | Norma | Iso 9001:2015 |
| | | | Cod. | P. 8.2.1. |
| | | | Rev. | 02 |
| | | | Data | 02/03/2020 |
| | | | Pag. | 4 di 11 |

CHI SIAMO

FINISTERRE Società Consortile a r.l. è una struttura accreditata da Regione Lombardia per offrire servizi di assistenza socio sanitaria domiciliare tramite voucher.

Il primo accreditamento per tale servizio è avvenuto nel 2003 con l'azienda sanitaria di Varese, l'esperienza maturata negli anni ci ha permesso di ampliare l'attività nei territori di: Como, Milano1, Milano2, Milano città, Monza Brianza, Bergamo, Pavia, Lecco, Cremona e Brescia.

In seguito all'entrata in vigore della Legge Regionale n. 23/2015 le aziende sanitarie hanno cambiato denominazione in ATS (Agenzia di Tutela della Salute) accorpando più territori.

Le ATS dove ad oggi FINISTERRE opera sono:

- ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO
- ATS DELL'INSUBRIA
- ATS DELLA BRIANZA
- ATS DI BERGAMO
- ATS DI BRESCIA
- ATS DI PAVIA

FINISTERRE è in grado di offrire, il servizio di ASSISTENZA DOMICILIARE, ovvero l'Organizzazione, l'Erogazione e la Gestione di Percorsi di Cura e di Assistenza al Suo domicilio (Home Care).

MISSION ED OBIETTIVI

La **mission** di FINISTERRE è prendersi cura della salute, della sicurezza, del benessere dei suoi assistiti (**scopo**) attraverso la progettazione, la realizzazione e la gestione di servizi sanitari e socio assistenziali (**attività**) che soddisfano i bisogni degli assistiti nel rispetto della dignità umana (**vision**), e nell'applicazione della Carta Europea dei diritti del malato.

I nostri **campi prioritari d'azione** riguardano non solo la cura del paziente e l'accuratezza del servizio, ma anche il controllo della cura e della qualità con cui agisce ogni nostro operatore al fine di instaurare un rapporto umano e professionale con il nostro assistito e la sua famiglia perché questi sono i **valori** a cui ci ispiriamo quotidianamente per svolgere e migliorare i nostri servizi.

FINISTERRE si avvale della collaborazione di personale e collaboratori con qualificata competenza e con maturata esperienza nell'ambito sociosanitario e del servizio ADI al fine di :

- Personalizzare e dare continuità al percorso assistenziale del paziente;
- Ricercare l'appropriatezza e l'efficacia delle cure;
- Realizzare una gestione integrata ed efficiente del processo di cura.

| | | | | |
|--|--------------------------|--|-------|---------------|
|  FINISTERRE s.c.a.r.l. Società Consortile a r. l. | CARTA DEI SERVIZI | | Norma | Iso 9001:2015 |
| | | | Cod. | P. 8.2.1. |
| | | | Rev. | 02 |
| | | | Data | 02/03/2020 |
| | | | Pag. | 5 di 11 |

COS'E' IL SERVIZIO DI ASSISTENZA AL DOMICILIO

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) si colloca nella rete di servizi socio sanitari volti a garantire alle persone in condizioni di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate presso "il domicilio". L'attivazione è realizzabile tramite l'emissione da parte dell'ATS locale, a seguito di una valutazione sociosanitaria, di un **VOUCHER** per l'erogazione delle prestazioni richieste.

L'assistenza domiciliare prevede la presenza al domicilio dell'Assistito degli Operatori Professionali richiesti, specificatamente preparati e formati alle attività domiciliari (Medici, Medici Specialisti, Infermieri, Fisioterapisti, Operatori Socio-Assistenziali, ecc.).

In ogni caso il modello ed il percorso organizzativo che FINISTERRE propone ai propri utenti prevede sempre una serie di passaggi propedeutici alla fase prettamente erogativa del servizio, tra i quali rivestono particolare significato e rilevanza:

- l'instaurazione di rapporti di proficua **collaborazione con i Medici curanti**, di fatto protagonisti istituzionali dell'assistenza territoriale, gli operatori assicurano l'integrazione dei propri interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni.
- **l'integrazione a livello territoriale** con le strutture ed istituzioni presenti.

I SERVIZI DOMICILIARI

FINISTERRE è accreditata presso Regione Lombardia per l'erogazione dei seguenti Servizi:

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

1. PROFILO PRESTAZIONALE di livello "LEA" prestazionale o prelievo, di durata occasionale o continuativa, sempre di bassa intensità.
2. ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA DI PRIMO, SECONDO, TERZO e QUARTO PROFILO

FINISTERRE prende in carico i bisogni socio-sanitari dei suoi assistiti sulla base di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) che coinvolge operatori professionalmente qualificati (Infermieri, Fisioterapisti, Medici Specialisti, Operatori Socio-assistenziali) in un percorso di cura e assistenza comprendente la fornitura del relativo materiale sanitario.

AREA SOCIO-ASSISTENZIALE solo di supporto ad altre figure professionali: mobilitazione della persona, igiene personale, corretta deambulazione;

| | | | | |
|---|--------------------------|--|-------|---------------|
|  FINISTERRE <small>s.c.a.r.l.</small> Società Consortile a r. l. | CARTA DEI SERVIZI | | Norma | Iso 9001:2015 |
| | | | Cod. | P. 8.2.1. |
| | | | Rev. | 02 |
| | | | Data | 02/03/2020 |
| | | | Pag. | 6 di 11 |

AREA INFERMIERISTICA: educazione sanitaria/terapeutica, monitoraggio parametri vitali, prevenzione lesioni da pressione, medicazione lesioni da pressione/vascolari/diabetiche, gestione stomie, gestione accessi venosi, gestione Sondino NG/PEG/alimentazione enterale e parenterale, gestione derivazioni urinarie esterne, gestione alvo;

AREA FISIOTERAPICA: rieducazione motoria, rieducazione respiratoria, mobilizzazione, educazione famiglia/addestramento ausili, ...

AREA MEDICINA SPECIALISTICA: consulenza di medici specializzati in fisiatria, geriatria.

ALTRE FIGURE PROFESSIONALI: educatore, psicologo, assistente sociale, logopedista, terapeuta occupazionale.

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

- Per l'attivazione del Servizio A.D.I. è necessario rivolgersi al proprio Medico curante o medico ospedaliero/struttura riabilitativa (in caso di dimissioni ospedaliere/struttura riabilitativa) oppure, in fase di sperimentazione, anche al medico specialista.
- Il Medico, se ne ricorrono i presupposti, segnala al Distretto territorialmente competente il bisogno socio-sanitario del suo Assistito
- Il Distretto provveda alla valutazione *Triage, primo contatto*, con cui si segnala la condizione di fragilità del paziente e si richiede l'attivazione del servizio.
- Esito positivo Triage: accesso alla *valutazione multidimensionale* di secondo livello, con la quale si assegna il **PROFILO ASSISTENZIALE** corrispondente all'impegno assistenziale, alla complessità dell'intervento richiesto e la relativa tariffa.
- Definizione del progetto individuale (PI), per l'ADI ordinaria è di competenza del Distretto competente,
- Stabiliti i servizi da erogare e assegnato il **VOUCHER**, l'**Assistito** ha la certezza della copertura economica delle cure domiciliari pianificate a carico del Sistema Sanitario Regionale ed ha la libertà di scegliere il Soggetto Accreditato a cui rivolgersi per l'erogazione del Servizio.

| | | | | |
|--|--------------------------|--|-------|---------------|
|  FINISTERRE s.c.a.r.l. Società Consortile a r. l. | CARTA DEI SERVIZI | | Norma | Iso 9001:2015 |
| | | | Cod. | P. 8.2.1. |
| | | | Rev. | 02 |
| | | | Data | 02/03/2020 |
| | | | Pag. | 7 di 11 |

PRESA IN CARICO E RECAPITI

Per ATTIVARE la presa in carico è necessario contattare telefonicamente la sede operativa territoriale come di seguito definito:

CALL CENTER SEDE REGIONALE di FINISTERRE

Tel. 02.96409232 Mob. 333.1862172

DAL LUNEDI A GIOVEDI DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 13.30

DALLE ORE 14.00 ALLE ORE 17.00

VENERDI DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 16.30

REPERIBILITA' TELEFONICA DELL'OPERATORE RESPONSABILE DELL'ASSISTENZA

7 GIORNI/SETTIMANA DALLE ORE 9.00 ALLE ORE 18.00

EMAIL:

- finisterre.insubria@gruppoфинisterre.org;
- dsadi@gruppoфинisterre.org;

| SEDE REGIONALE: | | | | | |
|------------------------|----------------------------|-----------------|------------|---|---------------------|
| | INDIRIZZO | TELEFONO | FAX | E-MAIL | REFERENTI |
| | Gerenzano, via Stazione 3 | 0296409232 | 0296389616 | adi.struttura@gruppoфинisterre.org | Rossana Capellini |
| SEDI OPERATIVE: | | | | | |
| | INDIRIZZO | TELEFONO | FAX | E-MAIL | REFERENTI |
| ATS Insubria | Gerenzano, via Stazione 3 | 0296409232 | 0296389616 | finisterre.insubria@gruppoфинisterre.org | Raffaella Montrasio |
| | Ferno, via A. De Gasperi 1 | 0331726361 | 0331728270 | athena.insubria@gruppoфинisterre.org | Nunzia De Murtas |
| ATS Milano | Gerenzano, via Stazione 3 | 0296409232 | 0296389616 | finisterre.milano@gruppoфинisterre.org | Paola Guglielmi |
| | Ferno, via A. De Gasperi 1 | 0331726361 | 0331728270 | athena.milano@gruppoфинisterre.org | Roberta Quagliato |
| ATS Brescia | Bergamo, via Marzabotto 15 | 0350785971 | 0350785972 | finisterre.brescia@gruppoфинisterre.org | Paola Mosconi |
| ATS Bergamo | Bergamo, via Marzabotto 15 | 0350785971 | 0350785972 | finisterre.bergamo@gruppoфинisterre.org | Monica Bianchi |
| ATS Brianza | Merate, via Pascoli 7 | 0399419200 | 0399419201 | finisterre.lecco@gruppoфинisterre.org finisterre.monzabrianza@gruppoфинisterre.org | Chiara Motta |
| ATS Pavia | Voghera via Garibaldi 108 | 3383989818 | | finisterre.pavia@gruppoфинisterre.org | Paola Mosconi |

| | | | | |
|--|--------------------------|--|-------|---------------|
|  FINISTERRE s.c.s.r.l. Società Consortile a r. l. | CARTA DEI SERVIZI | | Norma | Iso 9001:2015 |
| | | | Cod. | P. 8.2.1. |
| | | | Rev. | 02 |
| | | | Data | 02/03/2020 |
| | | | Pag. | 8 di 11 |

PRESA IN CARICO DELL'ASSISTITO

L'operatore di FINISTERRE si accorda con l'utente per la data e l'orario per il primo accesso durante il quale verrà eseguita anche la stesura del **PAI** (Piano Assistenziale Individuale) o del **PEI** (Piano Educativo Individuale) o del **pri** (Programma Riabilitativo Individuale) e la definizione degli obiettivi assistenziali. Si ricorda, come detto precedentemente, che il medico di medicina generale rimane il referente clinico assistenziale durante tutta la presa in carico. Gli operatori di Finisterre si impegnano a condividere i percorsi di cura con MMG.

La presa in carico (cioè il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) deve essere garantita entro 72 ore, salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera, le prestazioni di riabilitazione ricomprese possono essere attivate anche successivamente alle 72 ore.

MODALITÀ ESECUTIVE

Il PAI è il primo documento che costituisce il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario – **FASAS** –

Il FASAS si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, degli interventi pianificati ed attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'utente, assicurati dall'unità d'offerta.

Il FASAS è comprensivo:

- delle sezioni anamnestiche riferite ai singoli professionisti coinvolti nel percorso assistenziale;
- della sezione relativa all'analisi/valutazione della situazione del singolo utente e, ove necessario e opportuno, del suo contesto familiare. Essa comprende la documentazione riferita ad aspetti sanitari e/o assistenziali e/o psico-sociali che attestino le valutazioni cliniche, relazionali, delle abilità funzionali dell'utente, etc.. Tale sezione deve essere debitamente aggiornata con gli esiti delle eventuali rivalutazioni che dovessero rendersi necessarie nel periodo di presa in carico dell'utente. In particolare, dovrà contenere: o l'indicazione degli strumenti validati in uso per le valutazioni (scale di valutazione); o le valutazioni dei diversi professionisti in funzione del bisogno rilevato e può coinvolgere a seconda della situazione tutte o alcune delle seguenti aree tematiche:

- area medica;
- area psicologica;
- area sociale;
- area infermieristica;
- area riabilitativa;
- area educativo-animativa;
- area dell'assistenza tutelare;

- della sezione relativa al percorso dell'utente, dare evidenza della Progettazione, della Pianificazione e attuazione degli interventi, dei protocolli assistenziali e/o delle procedure adottati nelle diverse aree interessate, come sopra individuate.

| | | | | |
|--|--------------------------|--|-------|---------------|
|  FINISTERRE s.c.a.r.l. Società Consortile a r. l. | CARTA DEI SERVIZI | | Norma | Iso 9001:2015 |
| | | | Cod. | P. 8.2.1. |
| | | | Rev. | 02 |
| | | | Data | 02/03/2020 |
| | | | Pag. | 9 di 11 |

Costituiscono parte indispensabile di tale sezione la presenza:

- Progetto Individuale, relativo all'assistito (PRI - Progetto Riabilitativo Individuale nella riabilitazione);
- Pianificazione degli interventi – PAI (Piano assistenziale individuale) / PEI (Piano Educativo Individuale/ pri (programma riabilitativo individuale), etc.;
- Diario assistenziale, che deve essere compilato da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale dell'utente.

- la sezione relativa alla modulistica comprendente: i moduli riferiti alla tutela della privacy redatti secondo la normativa vigente e firmati, i moduli relativi al consenso informato per gli specifici atti sanitari proposti; o la documentazione (anche in copia) relativa alla tutela giuridica della persona, se ed ove prevista. Alla dimissione dell'utente, verranno allegate anche tutte le schede/moduli, utilizzati durante il percorso assistenziale dal personale coinvolto (scale di valutazione, scheda per la prevenzione lesioni da pressione, scheda trattamento lesioni cutanee, scheda dolore) e dove richiesto relazione sul servizio svolto al domicilio.

Pianificazione degli interventi (PAI, PEI, pri)

Il Case manager di FINISTERRE del servizio si reca al domicilio dell'utente per la stesura del PAI/PEI/pri, il ritiro del voucher e la consegna dei riferimenti a cui l'assistito o i famigliari devono rivolgersi per qualsiasi comunicazione.

Il PAI/ PEI/pri viene redatto in accordo con il MMG, unico responsabile terapeutico dell'assistito, e condiviso con l'assistito /caregiver secondo le procedure dell'ATS

Il PIA/PEI/pri deve contenere

- Gli obiettivi e la durata dell'intervento assistenziale
- Le attività previste e la loro pianificazione settimanale
- Le figure professionali coinvolte
- L'informativa e il relativo consenso alle cure domiciliari

Il PAI/PEI/pri può subire variazioni in funzione delle esigenze emerse durante l'intervento assistenziale. Per qualsiasi comunicazione l'assistito o il famigliare dovrà attenersi alle istruzioni illustrate in fase di avvio del servizio.

Diario Assistenziale

Nel diario assistenziale devono SEMPRE essere riportati:

data, ora di inizio e di termine dell'erogazione, spiegazione di quello che si è fatto (es. medicazione, rilevamento parametri vitali etc), dell'eventuale evoluzione della condizione clinica (es. stadio di ulcera/decubito) e del materiale sanitario utilizzato.

Il diario assistenziale DEVE essere controfirmato, AD OGNI ACCESSO, dall'operatore FINISTERRE e dall'utente/caregiver/badante.

| | | | | |
|--|--------------------------|--|-------|---------------|
|  FINISTERRE s.c.a.r.l. Società Consortile a r. l. | CARTA DEI SERVIZI | | Norma | Iso 9001:2015 |
| | | | Cod. | P. 8.2.1. |
| | | | Rev. | 02 |
| | | | Data | 02/03/2020 |
| | | | Pag. | 10 di 11 |

Il diario assistenziale, unitamente alla documentazione di FINISTERRE, viene lasciato presso l'utente che è anche responsabile della sua conservazione, solo al termine del servizio l'operatore di FINISTERRE lo ritira per consegnarlo al proprio ufficio che lo conserva nel fascicolo utente

Documentazione che viene lasciata presso il domicilio dell'utente

A domicilio del paziente verrà lasciata la seguente documentazione:

- Carta dei servizi e recapiti telefonici con persone di riferimento
- Richiesta attivazione ADI e voucher
- copia PAI
- diario assistenziale,
- modulo reclamo,
- questionario di gradimento
- scheda illustrativa del Servizio ADI e ADI Cure Palliative(per quelle che aderiscono a tale servizio)
- alcune schede illustrative per prevenzione e trattamento delle lesioni cutanee

Erogazione delle prestazioni

- FINISTERRE si impegna ad erogare le prestazioni previste dal PAI/PEI/pri nel miglior modo possibile con operatori professionalmente preparati e
- Il nuovo paziente viene inserito nel piano di lavoro dell'operatore che ne seguirà l'assistenza
- L'operatore provvede ad avvisare il paziente dei giorni e degli orari in cui verranno erogate le prestazioni. Per il buon esito della cura è molto importante che si stabilisca un buon rapporto tra operatore e paziente: l'operatore si impegna a svolgere le prestazioni con scrupolosa professionalità e il paziente si predispone a seguire con spirito collaborativo le cure del caso, accettando eventuali cambi di operatore qualora esigenze di servizio le rendessero necessarie.
- Per verificare il gradimento del servizio FINISTERRE ha adottato un questionario di gradimento (customer satisfaction) da compilare a cura dell'assistito/famigliare e un modulo reclamo/encomio allegati alla Carta dei servizi La raccolta e l'elaborazione dei dati per valutare la qualità del servizio erogato avviene secondo una tempistica di volta in volta stabilita

Dimissione

Per dimissione s'intende la chiusura della pratica.

In caso di decesso dell'assistito la data di dimissione coincide con la data del decesso, mentre in caso di ricovero ospedaliero superiore ai 15 gg, la data di dimissione coincide con il giorno del ricovero.

Nel caso la dimissione coincida con un cambio di ente rogatore o un passaggio ad altro servizio, su richiesta dell'utente verrà consegnata una relazione esaustiva sul periodo di presa in carico.

La dimissione deve essere dettagliata nel diario assistenziale.

| | | | | |
|--|--------------------------|--|-------|---------------|
|  FINISTERRE s.c.a.r.l. Società Consortile a r. l. | CARTA DEI SERVIZI | | Norma | Iso 9001:2015 |
| | | | Cod. | P. 8.2.1. |
| | | | Rev. | 02 |
| | | | Data | 02/03/2020 |
| | | | Pag. | 11 di 11 |

MODIFICHE ALL'ATTIVITA' PROGRAMMATA

Il Responsabile del servizio e per le sedi satellitari, il referente territoriale, provvede a sostituire gli Operatori in caso di assenza e a riorganizzare l' "agenda" settimanale delle attività programmate, al fine di garantire la necessaria continuità assistenziale al Paziente in carico al Servizio. Provvede inoltre a comunicare al Paziente o ad i suoi familiari le modifiche apportate al planning delle attività previste ed eventualmente i cambi operatore.

CONTINUITA' ASSISTENZIALE

La Direzione ha predisposto specifica procedura per la gestione delle urgenze o eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici).

In caso di assenze programmate FINISTERRE garantisce la sostituzione degli operatori domiciliari. In merito alle assenze straordinarie si garantisce la sostituzione entro le 24 ore dalla comunicazione da parte dell'operatore. Tutti gli assistiti affidati all'operatore domiciliare assente saranno avvisati dalla Segreteria della sostituzione straordinaria.

In caso di trasferimento presso altra unità di offerta, gli operatori di FINISTERRE supporteranno i familiari e l'utente nel trasferimento, contattando in prima istanza l'MMG, qualora non fosse ancora stato informato e attivando i servizi necessari (112, trasporto volontari, Hospice, RSA etc).

L'utente al termine del percorso di cura e ad obiettivo raggiunto sarà dimesso.

In caso di particolari motivi assistenziali e in risposta a specifiche necessità di continuità delle cure, l'utente sarà accompagnato nella scelta dell'erogatore più idoneo al proseguimento della corretta assistenza.

Il paziente o suo delegato potrà avere accesso agli atti gratuitamente con apposita richiesta.

Inoltre a maggiore garanzia della serietà, dell'efficienza e della trasparenza del proprio operato, FINISTERRE ha certificato il proprio sistema gestionale secondo gli standard di qualità ISO 9001:2015, ed ha adottato:

- ❖ un Codice Etico,
- ❖ un Documento Organizzativo Gestionale,
- ❖ un Documento ex D.Lgs. 231

Allegati integranti alla Carta Dei Servizi:

1. Questionario di soddisfazione (customer satisfacion)
2. Modulo Reclami e Encomi
3. Accesso agli atti
4. Come raggiungere le nostre Centrali Operative