

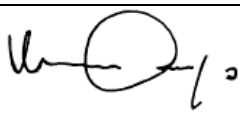
ADI SICILIA 2 S.c.a.r.l.	DOCUMENTO DELLA DIREZIONE CARTA DEI SERVIZI 2023 CENTRALE OPERATIVA DI MESSINA	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso il 31.05.2023 rev.01 del 19.09.2023
-----------------------------	--	---

CARTA DEI SERVIZI

ADI SICILIA 2 SCARL

2023

Assistenza Domiciliare Integrata
ASP MESSINA
Centrale Operativa di Messina

REV.	EMESSA DA RQ		VERIFICATA DA RQ		APPROVATA DA PR	
	DATA	FIRMA	DATA	FIRMA	DATA	FIRMA
00	31.05.2023	//	31.05.2023	//	31.05.2023	//
01	19.09.2023		19.09.2023		19.09.2023	

ADI SICILIA 2 S.c.a.r.l.	DOCUMENTO DELLA DIREZIONE CARTA DEI SERVIZI 2023 CENTRALE OPERATIVA DI MESSINA	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso il 31.05.2023 rev.01 del 19.09.2023
-----------------------------	--	---

I N D I C E

1. COSA È LA CARTA DEI SERVIZI	3
2. L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA.....	4
3. ADI SICILIA 2 SOCIETÀ CONSORTILE.....	4
4. ATTIVITÀ DI ADI SICILIA 2 SOCIETÀ CONSORTILE	5
5. REQUISITI DELL'ASSISTENZA	6
6. DESTINATARI.....	7
7. TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI EROGATE.....	7
8. CAPACITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	8
9. MODALITÀ DI ACCESSO E DI EROGAZIONI DELLE PRESTAZIONI.....	9
10. GESTIONE DELLE URGENZE.....	10
11. PRINCIPI A FONDAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI	11
12. LA CENTRALITÀ DELL'ASSISTITO	11
13. CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEGLI ASSISTITI	12
14. PIANO DI VERIFICA DELL'ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	13
15. INFORMATIVA SULLA PRIVACY (AI SENSI DELL'ART. 13 DEL GDPR)	13
16. STANDARD DI PRESTAZIONI.....	13
16.1 DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI.....	13
16.2 PIANIFICAZIONE DEGLI OBIETTIVI OPERATIVI.....	14
16.3 STANDARD DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI.....	14
16.4 PRESENTAZIONI RECLAMI	16
16.5 TEMPISTICA DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA	17
16.6 TARIFFE IN LIBERA PROFESSIONE.....	17
16.7 DISTRIBUZIONE DEL DOCUMENTO	17
16.8 ORARI E CONTATTI	18

ADI SICILIA 2 S.c.a.r.l.	DOCUMENTO DELLA DIREZIONE CARTA DEI SERVIZI 2023 CENTRALE OPERATIVA DI MESSINA	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso il 31.05.2023 rev.01 del 19.09.2023
--	--	---

Gentile Assistito,

Le presentiamo la Carta dei Servizi della ADI Sicilia 2 Società Consortile relativa al servizio di Assistenza Domiciliare Integrata.

Attraverso questo strumento si intende dare un segnale di trasparenza e accessibilità delle informazioni sui propri servizi, volto a promuovere meccanismi di partecipazione e di tutela dei diritti dell'Assistito.

Saremo lieti di ricevere le Sue considerazioni e osservazioni che saranno uno stimolo a migliorare ulteriormente il servizio offerto.

La presente Carta dei Servizi è a disposizione del cittadino/assistito presso:

- **La Centrale Operativa di MESSINA:** Via Osservatorio n.1 – Messina (ME) 98121
- **Sede Legale di ADI SCARL:** Viale Liguria n.45 Palermo, 93100.

1. COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

La “Carta dei Servizi” è stata introdotta nell'ordinamento italiano (D.P.C.M del 27.01.1994) con lo scopo di riqualificare i servizi di pubblica utilità e migliorare il grado di soddisfazione dei cittadini. *La Carta dei Servizi è uno strumento di consultazione fondamentale, che aiuta l'utente ad orientarsi all'interno dei servizi offerti dalla ADI Società Consortile, descrivendone caratteristiche e modalità operative. La Carta dei Servizi costituisce un patto tra la ADI Sicilia 2 Società Consortile e cittadino-utente. Al suo interno sono rintracciabili tutte le indicazioni relative a servizi erogati e le procedure di segnalazione e reclamo nel caso in cui si verifichino eventuali disservizi durante il percorso assistenziale. L'utenza può dunque contribuire in maniera attiva, a valutare il servizio e/o le prestazioni ricevute, garantendo così un miglioramento costante delle performance della ADI Sicilia 2 Società Consortile e quindi un servizio di buona qualità al cittadino-utente.*

La presente “Carta dei Servizi” ha l'obiettivo di far conoscere ai cittadini dell'ASP di MESSINA ADI Sicilia 2 Società Consortile attraverso la descrizione delle attività che svolge e dei servizi che mette a disposizione.

ADI SICILIA 2 S.c.a.r.l.	DOCUMENTO DELLA DIREZIONE CARTA DEI SERVIZI 2023 CENTRALE OPERATIVA DI MESSINA	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso il 31.05.2023 rev.01 del 19.09.2023
-----------------------------	--	---

2. L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

- **Cos'è:**

L'assistenza Domiciliare Integrata (ADI) può essere definita come l'insieme di attività sociosanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative, psicosociali, educative), svolte in modo coordinato presso il domicilio del paziente. Essa viene attuata secondo piani di assistenza individuali definiti e programmati con la partecipazione di diverse figure professionali. La responsabilità assistenziale è attribuita al medico di medicina generale (MMG) e la sede organizzativa è nel Distretto (ASP).

- **Gli obiettivi dell'ADI sono:**

- mantenere le persone non autosufficienti nel proprio domicilio, coinvolgendo attivamente e supportando nell'attività assistenziale i familiari, al fine di migliorare la qualità della vita dei pazienti e dei familiari stessi;
- favorire un pronto e graduale reinserimento del paziente dimesso dall'ospedale nel proprio ambiente familiare;
- assistere pazienti con patologie trattabili a domicilio, evitando il ricovero improprio in ospedale o in altra struttura residenziale;
- sviluppare la collaborazione e l'integrazione tra servizi territoriali e ospedalieri del Servizio Sanitario Nazionale con il pieno coinvolgimento delle organizzazioni no-profit (cooperative, volontariato etc.)

3. ADI SICILIA 2 SOCIETÀ CONSORTILE

Per la gestione del servizio di Assistenza Domiciliare è stata costituita una CONSORTILE fra due realtà Cooperative di importanza nazionale (SAMOT e SAMO), quale frutto del progressivo convergere delle esperienze "non profit" in sanità verso percorsi comuni ed integrati.

L'integrazione fra le due realtà SAMOT e SAMO consente di sviluppare un'offerta completa mettendo a frutto le diverse specializzazioni ed esperienze delle associate nel campo dell'assistenza domiciliare

Per garantire la qualità dei servizi offerti la Consortile si è dotata di un Sistema di gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000, con l'obiettivo di conseguire la Certificazione già nel corso del 2023.

Figure professionali a disposizione

- Medici
- Medici Specialisti

ADI SICILIA 2 S.c.a.r.l.	DOCUMENTO DELLA DIREZIONE CARTA DEI SERVIZI 2023 CENTRALE OPERATIVA DI MESSINA	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso il 31.05.2023 rev.01 del 19.09.2023
-------------------------------------	---	---

- Infermieri
- Fisioterapisti
- Operatori Socio Sanitari
- Psicologi
- Dietisti
- Assistenti sociali
- Amministrativi

4. ATTIVITÀ DI ADI SICILIA 2 SOCIETÀ CONSORTILE

La ADI Sicilia 2 Società Consortile si propone di gestire il servizio di Assistenza Sanitaria Domiciliare Integrata per le prestazioni di servizi infermieristici, riabilitativi, assistenziali e di servizi ausiliari di supporto da destinare a favore di persone, con ridotta autonomia per motivi legati all'età e/o alla malattia, residenti in tutti i comuni assegnati all'ASP di pertinenza.

Il servizio da erogare, caratterizzato da un sistema complessivo di cure, secondo quanto definito nel documento pubblicato dalla Commissione Nazionale per la definizione e l'aggiornamento dei LEA del Ministero della Salute *“Nuova caratterizzazione dell'assistenza territoriale domiciliare e degli interventi ospedalieri a domicilio”* recepito dai decreti assessoriali del 12.11.2007, del 02.07.2008 e dal DPRS 26 gennaio 2011 *“Linee guida regionali per l'accesso e il governo del sistema integrato delle cure domiciliari”*, consiste in:

- “Cure domiciliari prestazionali”;
- “Cure domiciliari integrate di primo e secondo livello”;
- “Cure domiciliari integrate di terzo livello”.

1. “Cure domiciliari prestazionali”, rappresentate da prestazioni sanitarie occasionali o a ciclo programmato presso il domicilio di pazienti che presentano limitazioni funzionali che rendono impossibile l'accesso ai servizi ambulatoriali. Le prestazioni non prevedono una valutazione globale e l'individuazione di un piano di cura multidimensionale ma l'elaborazione del “Programma di Intervento” e vengono erogate in 5 giorni su 7.
2. “Cure domiciliari integrate di primo e secondo livello” sono, invece, subordinate dalla formulazione del “Piano di Assistenza Individualizzato” (PAI) redatto previa valutazione globale multidimensionale multidisciplinare e multiprofessionale per interventi rivolti sia al paziente non autosufficiente o a rischio di autosufficienza spesso con patologie croniche o

ADI SICILIA 2 S.c.a.r.l.	DOCUMENTO DELLA DIREZIONE CARTA DEI SERVIZI 2023 CENTRALE OPERATIVA DI MESSINA	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso il 31.05.2023 rev.01 del 19.09.2023
-------------------------------------	---	---

cronico-degenerative sia al familiare/care giver. Le prestazioni sono erogati in 5 giorni (I livello) e 6 giorni (II livello).

3. **“Cure domiciliari Integrate di terzo livello”** sono caratterizzate da prestazioni professionali rivolte a malati che presentano fabbisogni assistenziali di elevata complessità individuati dal PAI ed erogati da un équipe, di cui fa parte il MMG/PLS, in possesso di specifiche competenze e formazione. Gli interventi nei confronti del paziente e di supporto alla famiglia sono erogati 7 giorni su 7 e la pronta disponibilità sulle 24 ore.

5. REQUISITI DELL'ASSISTENZA

Ciò premesso la Consortile sarà in grado di assicurare il trattamento per ciascuna provincia cui attiverà il servizio per almeno 1000 casi di I, II e III Livello/anno assicurando i seguenti requisiti del servizio:

- per ogni paziente è individuato un case manager
- l'operatore effettua il primo accesso domiciliare:
- *entro 48 ore dalla comunicazione del PAI/PRI per le CD di I e II livello*
- *entro 24 ore dalla redazione del PAI/PRI per le CD di III livello*
- La consortile garantisce il collegamento con il MMG/PLS del paziente
- La consortile garantisce il collegamento con i Medici di continuità assistenziale
- La consortile garantisce il collegamento con i servizi sociali del Comune di residenza del paziente
- La consortile garantisce assistenza nutrizionale al paziente secondo il metodo NCP (valutazione, diagnosi, intervento e monitoraggio).
- La consortile garantisce almeno una consulenza psicologica a settimana per i pazienti in CD di II e III livello
- La consortile garantisce la pronta disponibilità di un medico o di un infermiere 7/7 e 24h/24h per le CD di III livello.

L' ADI Sicilia 2 Società Consortile una volta accreditato con il Servizio Sanitario Regionale:

- metterà in atto il Piano Assistenziale, predisponendo, comunicando e monitorando tutti gli interventi da eseguire presso il domicilio degli assistiti
- garantirà il coordinamento e la verifica costante del servizio
- collaborerà con tutti gli attori dell'assistenza (ASP, MMG, Ospedale, Servizi Sociali) nei processi di presa in carico e continuità assistenziale.

ADI SICILIA 2 S.c.a.r.l.	DOCUMENTO DELLA DIREZIONE CARTA DEI SERVIZI 2023 CENTRALE OPERATIVA DI MESSINA	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso il 31.05.2023 rev.01 del 19.09.2023
-------------------------------------	---	---

6. DESTINATARI

I servizi di ADI organizzati nella Regione Siciliana devono assicurare le prestazioni sanitarie e Socio-Sanitarie ai seguenti destinatari:

- pazienti, in genere anziani, con patologie o pluri-patologie che determinano una limitazione importante dell'autonomia;
- pazienti con patologie cronico-evolutive invalidanti, ad esempio: neurologiche, cardiache gravi, oncologiche, pazienti in fase avanzata di malattie inguaribili;
- pazienti con trattamenti particolari quali: BPCO in ventilo-ossigenoterapia a lungo terminale; dialisi territoriale domiciliare, nutrizione artificiale;
- pazienti in dimissioni protette da reparti ospedalieri;
- pazienti con patologie acute temporaneamente invalidanti trattabili a domicilio;
- pazienti in riabilitazione post acuzie;
- patologie ed attività che sono o saranno previste da programmi regionali e/o aziendali;
- pazienti in stato vegetativo o di minima coscienza o con gravi malattie neurologiche in stato avanzato.

7. TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI EROGATE

L' ADI Sicilia 2 Società Consortile assicurerà ai propri assistiti l'Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) che consiste in trattamenti medici, infermieristici e riabilitativi prestati da personale qualificato per la cura e l'assistenza alle persone non autosufficienti ed in condizioni di fragilità, con patologie in atto o in fase di riacutizzazione o con esiti delle stesse, per contrastare le forme patologiche, il declino funzionale e migliorare la qualità della vita.

La gamma di prestazioni che riguardano questa tipologia di intervento professionale comprende prestazioni medico infermieristiche, riabilitative mediche e medico specialistiche :

- prestazioni relative all'attività clinica di tipo valutativo diagnostico
- prestazioni relative all'attività educativo/relazionale/ambientale
- prestazioni relative all'attività clinica di tipo terapeutico prestazioni relative ai trattamenti farmacologici e al mantenimento dell'omeostasi
- prestazioni relative alle funzioni escretorie
- prestazioni relative al trattamento delle lesioni cutanee e alle alterazioni dei tessuti molli
- prestazioni relative ai trattamenti di tipo riabilitativo
- prestazioni relative all'attività di programmazione

ADI SICILIA 2 S.c.a.r.l.	DOCUMENTO DELLA DIREZIONE CARTA DEI SERVIZI 2023 CENTRALE OPERATIVA DI MESSINA	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso il 31.05.2023 rev.01 del 19.09.2023
--	--	---

La gamma di prestazioni che riguardano questi profili comprende prestazioni mediche, infermieristiche, dietologiche, riabilitative fisioterapiche e logopediche, psicologiche e medico specialistiche:

- prestazioni relative all'attività clinica di tipo valutativo diagnostico
- prestazioni relative all'attività educativo/relazionale/ambientale
- prestazioni relative all'attività clinica di tipo terapeutico prestazioni relative ai trattamenti farmacologici e al mantenimento dell'omeostasi
- prestazioni relative alla funzione respiratoria
- prestazioni relative alla funzione alimentare
- prestazioni relative alle funzioni escretorie
- prestazioni relative al trattamento delle lesioni cutanee e alle alterazioni dei tessuti molli
- prestazioni relative ai trattamenti di tipo riabilitativo
- prestazioni relative all'attività di programmazione

Le prestazioni sono erogate da **ADI Sicilia 2 Società Consortile** in relazione ai bisogni e secondo il Piano Assistenziale Individuale definito dalla ASP.

8. CAPACITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Per la gestione del servizio di Assistenza Domiciliare nella ASP di MESSINA è stata costituita una CONSORTILE fra due realtà Cooperative di importanza nazionale (SAMOT e SAMO), quale frutto del progressivo convergere delle esperienze "non profit" in sanità verso percorsi comuni ed integrati.

L'integrazione fra le due realtà SAMOT e SAMO consente di sviluppare un'offerta completa mettendo a frutto le diverse specializzazioni ed esperienze delle associate nel campo dell'assistenza domiciliare

Per garantire la qualità dei servizi offerti, la Consortile si è dotata di un Sistema di gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000, con l'obiettivo di conseguire la Certificazione già nel corso del 2023.

ADI SCARL garantisce il trattamento di almeno 1000 casi di I, II e III Livello/anno.

Gli obiettivi principali sono pertanto:

- ✓ l'assistenza a pazienti con patologie trattabili a domicilio evitando il ricorso improprio al ricovero in ospedale o ad altra struttura residenziale;
- ✓ l'assicurazione della continuità assistenziale per i pazienti dimessi da altre strutture sanitarie con necessità di prosecuzione degli interventi;

ADI SICILIA 2 S.c.a.r.l.	DOCUMENTO DELLA DIREZIONE CARTA DEI SERVIZI 2023 CENTRALE OPERATIVA DI MESSINA	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso il 31.05.2023 rev.01 del 19.09.2023
-----------------------------	--	---

- ✓ il recupero delle capacità residue di autonomia e di relazione; il supporto ai familiari anche per migliorare il loro ruolo nei confronti della persona assistita.

9. MODALITÀ DI ACCESSO E DI EROGAZIONI DELLE PRESTAZIONI

Gli utenti che possono accedere alle cure domiciliari sono gli ammalati con patologie croniche e con gravi disabilità che necessitano di assistenza sanitaria e i pazienti oncologici nella fase terminale. Senza allontanarsi dalla loro casa i pazienti possono così ricevere una assistenza di tipo medico-infermieristico- fisioterapico finalizzata a favorire il recupero o a stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita quotidiana.

I requisiti indispensabili per l'attivazione delle cure domiciliari sono:

- ✓ Condizione di non autosufficienza (disabilità), di fragilità e patologie in atto o esiti delle stesse che necessitano di cure erogabili a domicilio;
- ✓ Adeguato supporto familiare o informale;
- ✓ Idonee condizioni abitative;
- ✓ Consenso informato da parte della persona e della famiglia;
- ✓ Presa in carico da parte del medico di medicina generale

Affinché il Servizio di Assistenza Domiciliare venga attivato è necessario:

1. Segnalazione: la richiesta di presa in carico può essere inoltrata dal Medico di Medicina Generale, dall'ospedale o dal Comune. Per iniziare l'assistenza domiciliare occorre sempre il consenso del Medico di Medicina Generale.
2. Valutazione: la ASP valuta il caso con un gruppo composto da diversi professionisti (unità valutativa multidimensionale), per stabilire quali interventi sono necessari e per definire un Piano di Assistenza Individuale (PAI). Nel Piano sono indicati la durata del periodo di erogazione delle cure, le figure professionali coinvolte (infermiere, fisioterapista, etc.) e la frequenza dell'accesso al domicilio.
3. Presa in carico del paziente ed attivazione dell'assistenza: la ASL invia il Piano assistenziale ad **ADI Società Consortile**, che ha il compito di assistere con i suoi professionisti il paziente a domicilio

Per i pazienti assistiti in telemedicina:

CLASSIFICAZIONE	AMBITO	PAZIENTI	TIPOLOGIA DI ASSISTENZA
-----------------	--------	----------	-------------------------------

ADI SICILIA 2 S.c.a.r.l.	DOCUMENTO DELLA DIREZIONE CARTA DEI SERVIZI 2023 CENTRALE OPERATIVA DI MESSINA	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso il 31.05.2023 rev.01 del 19.09.2023
-----------------------------	--	---

CLASSIFICAZIONE		AMBITO	PAZIENTI		TIPOLOGIA DI ASSISTENZA
TELEMEDICINA SPECIALISTICA	TELE VISITA	SANITARIO	Può essere rivolta a patologie acute, croniche, a situazioni di post acuzie	Presenza attiva del Paziente	ADI
	TELE CONSULTO			Assenza del Paziente	Cure Palliative e ADI
	TELE COOPERAZIONE SANITARIA			Presenza del Paziente, in tempo reale	Cure Palliative e ADI
TELE SALUTE		SANITARIO	È prevalentemente rivolta a patologie croniche	Presenza attiva del Paziente	Cure Palliative
TELE ASSISTENZA		SOCIO ASSISTENZIALE	Può essere rivolta ad anziani e fragili e diversamente abili		ADI

10. GESTIONE DELLE URGENZE

L'ADI Sicilia 2 Società Consortile in orario di lavoro (dal lunedì al venerdì dalle 08,00 alle 20.00 e il sabato dalle 08.alle 14.00), gestisce le seguenti situazioni di urgenza:

- In orario di lavorativo**

L'assistito può contattare la centrale operativa al numero **0909561906** o all' indirizzo email adiscarl.messina@gmail.com ed espone la problematica. La centrale operativa ricevuta la chiamata e/o comunicazione per email dal paziente /caregiver, informa il Direttore Tecnico, il quale prende in carico del problema e autorizza l'invio al domicilio del paziente del professionista. Il professionista risolto il problema ne dà comunicazione alla centrale operativa e al Direttore Tecnico.

Se il problema necessita l'invio del paziente al P.S il professionista avverte il Direttore tecnico ed **attende al domicilio del paziente il personale del 118.**

ADI SICILIA 2 S.c.a.r.l.	DOCUMENTO DELLA DIREZIONE CARTA DEI SERVIZI 2023 CENTRALE OPERATIVA DI MESSINA	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso il 31.05.2023 rev.01 del 19.09.2023
--	--	---

- **In orario notturno e festivo**

Dalle 18.00 alle 08.00 dal lunedì al venerdì e dalle 13.00 del sabato alle 08.00 del lunedì per i weekend e festivi, l'ADI Sicilia 2 Società Consortile garantisce la reperibilità Medico e Infermieristica allo **0909561906**.

11. PRINCIPI A FONDAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" è centrata sui seguenti principi (tratti dal DPCM 27-01-1994):

- **Eguaglianza.**

I servizi e le prestazioni sono forniti senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute. L'accesso ai servizi deve essere uguale per tutti e particolare attenzione deve essere prestata alle esigenze degli assistiti in condizioni di particolare disagio.

- **Imparzialità**

Il soggetto che eroga i servizi ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti degli assistiti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **Continuità.**

I servizi e le prestazioni devono essere forniti con continuità e regolarità. In caso di interruzione o di funzionamento irregolare, devono essere adottate misure volte ad arrecare agli assistiti il minor disagio possibile.

- **Diritto di scelta.**

Agli assistiti deve essere garantita la possibilità di scegliere tra i soggetti che erogano i servizi distribuiti sul territorio.

- **Partecipazione.**

Gli assistiti hanno diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni e proporre suggerimenti per migliorare il servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

- **Efficacia ed efficienza.**

I servizi e le prestazioni devono essere forniti con efficienza ed efficacia mediante un uso ottimale delle risorse, e devono essere adottate misure idonee a soddisfare in modo tempestivo i bisogni dell'assistito.

12. LA CENTRALITÀ DELL'ASSISTITO

ADI Sicilia 2 Società Consortile garantisce la rilevazione e valutazione del grado di soddisfazione degli assistiti, promuovendo metodi di ricerca integrati quantitativi (uso di

ADI SICILIA 2 S.c.a.r.l.	DOCUMENTO DELLA DIREZIONE CARTA DEI SERVIZI 2023 CENTRALE OPERATIVA DI MESSINA	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso il 31.05.2023 rev.01 del 19.09.2023
--	--	---

questionari) e qualitativi (uso di interviste). Prevede inoltre l'analisi di reclami, suggerimenti ed encomi che provengono dagli assistiti e dai loro familiari. Tutte le informazioni così raccolte vengono periodicamente analizzate, interpretate e diffuse costituendo una fonte di conoscenza finalizzata ad un adeguamento organizzativo per il miglioramento della qualità del servizio.

13. CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEGLI ASSISTITI

DIRITTI

L'assistito ha diritto di essere curato e assistito con premura e attenzione e nel rispetto della sua dignità umana.

- **Informazione**

L'assistito ha diritto di ricevere informazioni complete e comprensibili in merito al proprio stato di salute, alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ai servizi e alle relative competenze. In caso di interruzioni o disagi deve essere immediatamente informato sulle motivazioni e sulle alternative possibili. Lo stesso ha diritto, inoltre, ad identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura. A tal fine, tutto il personale ha ben visibile il cartellino di riconoscimento.

- **Riservatezza**

Il paziente ha diritto al rispetto della riservatezza. La conoscenza dello stato di salute del paziente è riservata al personale sanitario, che è tenuto al segreto professionale.

DOVERI

- **Collaborazione**

L'assistito si impegna ad offrire la massima collaborazione agli operatori che prestano l'assistenza segnalando tempestivamente ogni situazione ambientale, sociale o personale che possa essere ritenuta fonte di rischio per la salute individuale o collettiva.

L'assistito è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati presso il domicilio.

- **Informazione**

L'assistito deve fornire informazioni complete e precise sulla sua salute.

L'assistito ha il dovere di informare tempestivamente sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni programmate, perché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.

- **Rispetto**

ADI SICILIA 2 S.c.a.r.l.	DOCUMENTO DELLA DIREZIONE CARTA DEI SERVIZI 2023 CENTRALE OPERATIVA DI MESSINA	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso il 31.05.2023 rev.01 del 19.09.2023
--	--	---

Il paziente deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.

14. PIANO DI VERIFICA DELL'ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Periodicamente l'organizzazione effettua una revisione delle informazioni contenute nella carta ed un monitoraggio circa il rispetto degli impegni assunti.

ADI Sicilia 2 Società Consortile si impegna infatti a predisporre periodicamente una relazione di autovalutazione che espliciti i livelli di soddisfazione degli utenti e i risultati conseguiti in rapporto agli impegni ed agli standard indicati nella Carta dei Servizi.

Tale report sarà affisso nella bacheca della centrale operativa e nel sitoweb aziendale.

15. INFORMATIVA SULLA PRIVACY (AI SENSI DELL'ART. 13 DEL GDPR)

I dati personali forniti sono raccolti e trattati per migliorare la qualità dei servizi offerti, per dare riscontro alle segnalazioni degli assistiti e per eventuali indagini scientifiche svolte in forma anonima. La raccolta e il trattamento dei dati avverrà mediante l'utilizzo di strumenti elettronici, informatici e cartacei, nel rispetto di quanto previsto dal GDPR. I dati forniti potranno essere comunicati ai soggetti a cui si riferiscono le segnalazioni.

16. STANDARD DI PRESTAZIONI

16.1 Definizione degli obiettivi strategici

In coerenza con la politica della qualità ed il Piano Strategico della Consortile gli obiettivi devono essere definiti per conseguire il più alto livello di qualità delle prestazioni sanitarie in un contesto della massima sicurezza per il paziente e per gli operatori sanitari, ottimizzando il consumo delle risorse.

La scelta degli obiettivi deve rispondere a criteri di significatività ed aderenza alla vision ed alla mission aziendale, nonché di coerenza con le normative e con gli standard definiti dall'Ente preposto all'accreditamento istituzionale.

Gli obiettivi che la consortile intende perseguire sono definiti nel documento "Politica della Qualità" ed hanno lo scopo di:

- ✓ consolidare la fiducia delle Istituzioni e del Pubblico rispetto al fatto che la sicurezza del paziente e la qualità delle prestazioni sanitarie costituiscono una priorità assoluta;
- ✓ offrire un ambiente di lavoro sicuro ed efficiente che contribuisce al coinvolgimento ed

ADI SICILIA 2 S.c.a.r.l.	DOCUMENTO DELLA DIREZIONE CARTA DEI SERVIZI 2023 CENTRALE OPERATIVA DI MESSINA	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso il 31.05.2023 rev.01 del 19.09.2023
-----------------------------	--	---

alla motivazione degli Operatori;

- ✓ accrescere continuamente il livello di professionalità di tutti gli Operatori;
- ✓ ascoltare i pazienti ed i familiari, rispettandone i diritti e coinvolgendoli nel processo di cura ed assistenza;
- ✓ creare una cultura effettivamente aperta ad imparare dagli errori;
- ✓ insediare una leadership collaborativa che stabilisce le priorità dei programmi di qualità con la partecipazione attiva di tutte le funzioni interessate;
- ✓ proporre alle Istituzioni un “rapporto negoziale” basato su criteri e dati oggettivi, riferiti
- ✓ alla qualità delle prestazioni

16.2 Pianificazione degli obiettivi operativi

Premessa indispensabile per la concreta attuazione di una politica orientata al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni e della sicurezza del paziente è la definizione di obiettivi misurabili e la disponibilità di dati sulle attività svolte, la cui analisi deve consentire di identificare le opportunità di miglioramento, di attivare le conseguenti azioni e di verificare l'efficacia della strategia di miglioramento posta in essere.

Il Responsabile della Qualità dovrà monitorare anche che gli obiettivi di monitoraggio di ogni singola procedura/processo siano misurabili, misurati e ci siano dati di ritorno al fine di verificare costantemente la corretta attuazione delle procedure e dei protocolli del Sistema di Gestione per la Qualità.

16.3 Standard di qualità delle prestazioni

Attività	Indicatore	Obiettivo
EROGAZIONE DEL SERVIZIO	Numero di giorni ed ore di apertura della centrale operativa per settimana	6 gg/settimana 66 ore/settimana
	% di pazienti per i quali il tempo di attesa fra la segnalazione del caso (ricevimento PAI) e la presa in carico domiciliare è ≤2 gg	≥ 90%
	Gestione emergenze nelle ore notturne e nei giorni festivi	Entro 1 ora dalla chiamata
	Gestione emergenze nelle ore diurne e feriali	Entro 2 ore dalla chiamata

ADI SICILIA 2 S.c.a.r.l.	DOCUMENTO DELLA DIREZIONE CARTA DEI SERVIZI 2023 CENTRALE OPERATIVA DI MESSINA	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso il 31.05.2023 rev.01 del 19.09.2023
-----------------------------	--	---

Attività	Indicatore	Obiettivo
	N. di accessi condotti in teleassistenza	Almeno 2 accessi per assistito
	N. di PAI formalizzati sul totale degli assistiti	100%
	N. di PAI rivalutati sul totale degli assistiti	85%
	Percentuale di pazienti che sono affidati ad un Case Manager	95%
	Consulenza psicologica settimanale per i pazienti con II e III livello di assistenza	Almeno 1 a settimana
AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO	N. di difformità registrate in termini di scarto tra gli orari pattuiti e gli orari di reale erogazione	< 10 l'anno
	N. di casi di discontinuità di erogazione degli interventi	< 10 l'anno
	N. di criticità emerse nel rispetto del Piano di Lavoro sulla base del Piano Individuale di Trattamento	< 10 l'anno
PERSONALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO	n° di Piani Individuali di Trattamento revisionati almeno 1 volta	>70%
APPROCCIO MULTIDISCIPLINARE	n° di Piani Individuali di Trattamento in cui è coinvolto più di un operatore	>40%
	N. di Partecipazioni degli operatori ad incontri multidisciplinari su quelli programmati	>85%
	Numero di Piani di inserimento delle nuove risorse con incontro di formazione specifica sull'approccio multidisciplinare in cure domiciliari e processi di hand over	100%
Outcome	Indicatore	Obiettivo
APPROPRIATEZZA DEL PERIODO DI PRESA IN CARICO ED INTENSITÀ ASSISTENZIALE	Media della durata complessiva dell'assistenza Livello Base	30 minuti
	Media della durata complessiva dell'assistenza Livello I	30 minuti
	Media della durata complessiva dell'assistenza Livello II	45/60 minuti

ADI SICILIA 2 S.c.a.r.l.	DOCUMENTO DELLA DIREZIONE CARTA DEI SERVIZI 2023 CENTRALE OPERATIVA DI MESSINA	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso il 31.05.2023 rev.01 del 19.09.2023
-----------------------------	--	---

Attività	Indicatore	Obiettivo
	Media della durata complessiva dell'assistenza Livello III	Oltre un'ora
	Livello Base: Media dei giorni effettivi di assistenza mensile non inferiore a 2 gg per paziente	100%
	Livello I : Media dei giorni effettivi di assistenza mensile non inferiore a 8 gg per paziente	100%
	Livello II: Media dei giorni effettivi di assistenza mensile non inferiore a 14 gg per paziente	100%
	Livello III: Media dei giorni effettivi di assistenza mensile non inferiore a 18/20 gg per paziente	100%
CONTINUITÀ DELLE CURE	Media di giorni di ricovero ospedaliero durante l'assistenza domiciliare	≤ 15
SICUREZZA DELLE CURE	N. di segnalazioni di Near Misses	0
	N. di segnalazioni di Eventi Awversi	0
	N. di segnalazioni di Eventi sentinella	0
	N. di segnalazioni di ICA	0
SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE E DELLA FAMIGLIA	n° di questionari di customer satisfaction rientrati/n° di questionari consegnati	≥ 60%
	% di risposte con giudizio positivo al questionario di customer satisfaction	≥ 80%
	n° di ringraziamenti ricevuti	N.D.
	temi gestione del reclamo	Entro 3 GG dalla segnalazione con evidenza di chiusura del reclamo

16.4 Presentazioni reclami

Gli assistiti e/o i loro familiari possono presentare reclami, suggerimenti (in riferimento a disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni) ed encomi.

ADI SICILIA 2 S.c.a.r.l.	DOCUMENTO DELLA DIREZIONE CARTA DEI SERVIZI 2023 CENTRALE OPERATIVA DI MESSINA	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso il 31.05.2023 rev.01 del 19.09.2023
---	---	---

Tali segnalazioni possono essere presentate ai recapiti indicati alla fine di questo documento, mediante:

- comunicazione telefonica o via fax alla Centrale Operativa e/o all'URP
- indirizzo e-mail segreteria.me@adiscarl.it;
- lettera in carta semplice inviata presso gli uffici della centrale Operativa e/o della Direzione Sanitaria.

L'A.D.I. Sicilia 2 Società Consortile provvede con intervento risolutorio immediato per situazioni di particolare criticità e, negli altri casi, si impegna a rispondere, dopo una debita fase istruttoria, entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

Tutti i reclami ricevuti vengono registrati e archiviati come forma di documentazione utile al monitoraggio della soddisfazione degli assistiti

16.5 Tempistica di accesso alla documentazione Sanitaria

L'assistito può richiedere la copia della documentazione sanitaria all'ASP di Messina, nelle modalità che definirà l'ASP stessa.

In caso di erogazione di prestazioni a pagamento il paziente richiederà la copia di cartella clinica ad ADI Sicilia 2 SCARL tramite invio di istanza per mail (segreteria.me@adiscarl.it) e potrà ritirare la copia nelle modalità convenute entro 07 giorni dalla richiesta stessa.

16.6 Tariffe in libera professione

In caso di assistenza domiciliare a carico del paziente, una volta stabilito il Piano di Cura, si sottoporà al paziente il relativo preventivo con le tariffe di seguito elencate per le singole prestazioni assistenziali:

PRESTAZIONE	TARIFFA
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	€ 30,00 l'ora
ASSISTENZA RIABILITATIVA E LOGOPEDICA	€ 25,00 l'ora
ASSISTENZA SOCIO SANITARIA	€ 35,00 l'ora
SUPPORTO PSICOLOGICO	€ 65,00 ad accesso
CONSULENZE MEDICO SPECIALISTICHE	€ 30,00 l'ora

16.7 Distribuzione del documento

La carta dei servizi verrà consegnata all'utente (paziente e caregiver) a domicilio durante il primo accesso.

ADI SICILIA 2 S.c.a.r.l.	DOCUMENTO DELLA DIREZIONE CARTA DEI SERVIZI 2023 CENTRALE OPERATIVA DI MESSINA	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso il 31.05.2023 rev.01 del 19.09.2023
--	--	---

Inoltre sarà pubblicata nel sito web aziendale per opportuna consultazione da parte delle parti interessate e per tutti gli scopi istituzionali e di servizio necessari.

Infine operatori ed utenti (paziente e caregiver) saranno opportunamente informati ogni qualvolta si registrano delle revisioni dei suoi contenuti.

16.8 Orari e contatti

Il servizio è accessibile telefonicamente 24/24 ore per 365 giorni l'anno

Centrale operativa ADI Sicilia 2 Società Consortile

Via Osservatorio n. 1

98121 MESSINA

Orari di apertura della Centrale Operativa:

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00

sabato dalle 8.00 alle 13.00.

Recapiti telefonici:

Via Osservatorio n. 1

Tel.: 0909561906

Fax: 0909561906

e-mail: segreteria.me@adiscarl.it

Direzione Tecnica

Via Libertà 191

Tel.: 091/347096

Fax: 091/347096

e-mail: segreteria.me@adiscarl.it

Reperibilità Medico e Infermieristica

Giorni feriali

Dalle ore 18.00 alle ore 08.00 (dal lunedì al venerdì)

Festivi e weekend

Dalle ore 13.00 del sabato alle ore 08.00 del lunedì

Tel. 0909561906