

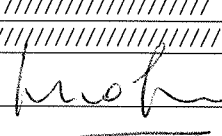
A.D.I. Società Consortile a.r.l.		A.D.I. Sicilia 2 Società Consortile a.r.l.	
ADI S.C.A.R.L.		DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE CARTA DEI SERVIZI 2026	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso 19.12.2022 Rev.03 Del 28/02/2026

CARTA DEI SERVIZI

ADI SCARL

2026

Assistenza Domiciliare Integrata
Centrale Operativa di Agrigento

REV.	REDATTA DA RQ ROSARIO CUCCIARRÉ		REDATTA DA RQ ROSARIO CUCCIARRÉ		ADOTTATA DA PR MARIO SERIO	
	DATA	FIRMA	DATA	FIRMA	DATA	FIRMA
00	15.12.2022	//////////	15.12.2022	//////////	22.12.2022	//////////
01	17.02.2023	//////////	17.02.2023	//////////	20.02.2023	//////////
02	28.03.2023	//////////	28.03.2023	//////////	28.03.2023	//////////
03	28.02.2026		28.02.2026		28.02.2026	

A.D.I. <i>Società Consortile a.r.l.</i>		A.D.I. <i>Sicilia 2 Società Consortile a.r.l.</i>
	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE	Codice documento: DR.RCS.01
	CARTA DEI SERVIZI 2026	Emesso 19.12.2022 Rev.03 Del 28/02/2026

I N D I C E

1. COSA È LA CARTA DEI SERVIZI	3
2. PRINCIPI A FONDAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	4
3. LA CENTRALITÀ DELL'ASSISTITO	4
4. CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEGLI ASSISTITI.....	4
5. PIANO DI VERIFICA DELL'ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
6. INFORMATIVA SULLA PRIVACY (AI SENSI DELL'ART. 13 DEL GDPR)	5
7. L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA	6
8. ADI SOCIETÀ CONSORTILE	6
9. ATTIVITÀ DI ADI SOCIETÀ CONSORTILE.....	7
10. REQUISITI DI PRESA IN CARICO DELL'ASSISTITO	8
11. DESTINATARI.....	9
12. TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI EROGATE.....	9
13. CAPACITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	10
14. MODALITÀ DI ACCESSO E DI EROGAZIONI DELLE PRESTAZIONI.....	11
15. COME ATTIVARE IL SERVIZIO.....	12
16. COME ATTIVARE IL SERVIZIO IN TELEMEDICINA	12
17. GESTIONE DELLE URGENZE	13
18. OBIETTIVI STRATEGICI	14
19. STANDARD DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI	15
20. PRESENTAZIONI RECLAMI.....	18
21. TEMPISTICA DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA	18
22. TARIFFE IN LIBERA PROFESSIONE	18
23. ORARI E CONTATTI	19

A.D.I. Società Consortile a.r.l.		A.D.I. Sicilia 2 Società Consortile a.r.l.
	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso 19.12.2022 Rev.03 Del 28/02/2026
	CARTA DEI SERVIZI 2026	

Gentile Assistito,

Le presentiamo la Carta dei Servizi della ADI 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 Agrigento: Via Ugo La Malfa 46/I, 92100.
- Sede Legale di ADI SCARL: Viale Libertà 191 Palermo, 90144.

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 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 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 AGRIGENTO ADI Società Consortile attraverso la descrizione delle attività che svolge e dei servizi che mette a disposizione.

A.D.I. Società Consortile a.r.l.		A.D.I. Sicilia 2 Società Consortile a.r.l.
	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE CARTA DEI SERVIZI 2026	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso 19.12.2022 Rev.03 Del 28/02/2026

2. Principi a fondamento della Carta dei Servizi

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

EQUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ	CONTINUITÀ DEL SERVIZIO
I servizi e le prestazioni sono forniti senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche o condizioni di salute. L'accesso ai servizi deve essere garantito a tutti in modo equo, con particolare attenzione alle persone in condizioni di fragilità o disagio. Il soggetto erogatore ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità nei confronti degli assistiti.	I servizi e le prestazioni devono essere erogati con continuità e regolarità nel tempo. In caso di interruzioni o disfunzioni, devono essere adottate misure organizzative e gestionali idonee a ridurre al minimo il disagio per gli assistiti e garantire la continuità dell'assistenza.

3. La centralità dell'Assistito

ADI Società Consortile garantisce la rilevazione e valutazione del grado di soddisfazione degli assistiti, promuovendo metodi di ricerca integrati quantitativi (uso di questionari) e qualitativi (uso di interviste). Prevede inoltre l'analisi di reclami, suggerimenti ed elogi 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.

4. Carta dei diritti e dei doveri degli assistiti

AREA	DESCRIZIONE
DIRITTI – Diritto all'assistenza e alla dignità	L'assistito ha diritto di essere curato e assistito con premura e attenzione e nel pieno rispetto della propria dignità umana.
DIRITTI – Informazione	L'assistito ha diritto di ricevere informazioni complete, chiare e comprensibili sul proprio stato di salute, sulle prestazioni erogate, sulle modalità di accesso ai servizi e sulle relative competenze. In caso di interruzioni o disagi deve essere informato tempestivamente sulle motivazioni e sulle possibili alternative. L'assistito ha inoltre diritto di identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura; a tal fine tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento ben visibile.
DIRITTI – Riservatezza	Il paziente ha diritto al rispetto della riservatezza e della tutela dei propri dati personali e sanitari. La conoscenza dello stato di salute del paziente è riservata esclusivamente al personale sanitario autorizzato, tenuto al rispetto del segreto

A.D.I. Società Consortile a.r.l.		A.D.I. Sicilia 2 Società Consortile a.r.l.
	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE	Codice documento: DR.RCS.01
	CARTA DEI SERVIZI 2026	Emesso 19.12.2022 Rev.03 Del 28/02/2026

AREA	DESCRIZIONE
	professionale.
DOVERI – Collaborazione	L'assistito è tenuto a collaborare con gli operatori che prestano assistenza, segnalando tempestivamente eventuali situazioni ambientali, sociali o personali che possano rappresentare un rischio per la salute individuale o collettiva. È inoltre tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati presso il domicilio.
DOVERI – Informazione	L'assistito deve fornire informazioni complete e precise sul proprio stato di salute. Deve inoltre informare tempestivamente qualora intenda rinunciare a cure o prestazioni programmate, al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse.
DOVERI – Rispetto	Il paziente deve mantenere un comportamento rispettoso nei confronti degli operatori, tutelandone la dignità personale e professionale.

5. 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 Società Consortile si impegna infatti a predisporre annualmente 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.

6. 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.

A.D.I. <i>Società Consortile a.r.l.</i>		A.D.I. <i>Sicilia 2 Società Consortile a.r.l.</i>
	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso 19.12.2022 Rev.03 Del 28/02/2026
	CARTA DEI SERVIZI 2026	

PARTE II

7. 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.)

8. ADI 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.

A.D.I. Società Consortile a.r.l.		A.D.I. Sicilia 2 Società Consortile a.r.l.
 ADI S.C.A.R.L.	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE CARTA DEI SERVIZI 2026	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso 19.12.2022 Rev.03 Del 28/02/2026

- *Figure professionali a disposizione*
 - Medici
 - Medici Specialisti
 - Infermieri
 - Fisioterapisti
 - Operatori Socio Sanitari
 - Psicologi
 - Dietisti
 - Assistenti sociali
 - Amministrativi

9. Attività di ADI Società Consortile

La ADI 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:

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	DESCRIZIONE	FREQUENZA DI EROGAZIONE
CURE DOMICILIARI DI BASE	Prestazioni sanitarie occasionali o a ciclo programmato erogate presso il domicilio di pazienti con limitazioni funzionali che impediscono l'accesso ai servizi ambulatoriali. Non prevedono una valutazione multidimensionale completa né un PAI, ma l'elaborazione di un Programma di Intervento specifico.	5 giorni su 7
CURE DOMICILIARI INTEGRATE DI I E II LIVELLO	Prestazioni subordinate alla definizione di un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) redatto a seguito di valutazione multidimensionale, multidisciplinare e multiprofessionale. Gli interventi sono rivolti a pazienti non autosufficienti o a rischio di	I livello: 5 giorni su 7 II livello: 6 giorni su 7

A.D.I. Società Consortile a.r.l.		A.D.I. Sicilia 2 Società Consortile a.r.l.
	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE CARTA DEI SERVIZI 2026	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso 19.12.2022 Rev.03 Del 28/02/2026

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	DESCRIZIONE	FREQUENZA DI EROGAZIONE
	non autosufficienza, spesso affetti da patologie croniche o cronico-degenerative, e prevedono anche il supporto al familiare/caregiver.	
CURE DOMICILIARI INTEGRATE DI III LIVELLO	Prestazioni rivolte a pazienti con bisogni assistenziali ad alta complessità , individuati nel PAI. L'assistenza è erogata da un'équipe multiprofessionale, di cui fa parte il MMG/PLS , con specifiche competenze e formazione. Gli interventi comprendono assistenza al paziente e supporto alla famiglia.	7 giorni su 7 con pronta disponibilità 24 ore su 24

10. Requisiti di Presa in carico dell'Assistito

La Consortile può assicurare il trattamento per ciascuna provincia in cui ha attivato 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.

A.D.I. <i>Società Consortile a.r.l.</i>		A.D.I. <i>Sicilia 2 Società Consortile a.r.l.</i>
	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE	Codice documento: DR.RCS.01
	CARTA DEI SERVIZI 2026	Emesso 19.12.2022 Rev.03 Del 28/02/2026

L' ADI Società Consortile è accreditata con il Servizio Sanitario Regionale e assicura:

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

11. DESTINATARI

La consortile assicura 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.

12. TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI EROGATE

L' ADI Società Consortile assicura 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

A.D.I. <i>Società Consortile a.r.l.</i>		A.D.I. <i>Sicilia 2 Società Consortile a.r.l.</i>
	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE	Codice documento: DR.RCS.01
	CARTA DEI SERVIZI 2026	Emesso 19.12.2022 Rev.03 Del 28/02/2026

- 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

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 Società Consortile in relazione ai bisogni e secondo il Piano Assistenziale Individuale definito dalla ASP.

13. CAPACITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Per la gestione del servizio di Assistenza Domiciliare nella ASP di PALERMO 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

A.D.I. <i>Società Consortile a.r.l.</i>		A.D.I. <i>Sicilia 2 Società Consortile a.r.l.</i>
	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE	Codice documento: DR.RCS.01
	CARTA DEI SERVIZI 2026	Emesso 19.12.2022 Rev.03 Del 28/02/2026

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 9001:2015, con l'obiettivo di conseguire e mantenere nel tempo la certificazione..

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;
- 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.

14. 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.

A.D.I. Società Consortile a.r.l.		A.D.I. Sicilia 2 Società Consortile a.r.l.	
		DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE CARTA DEI SERVIZI 2026	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso 19.12.2022 Rev.03 Del 28/02/2026

15. COME ATTIVARE IL SERVIZIO

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

16. COME ATTIVARE IL SERVIZIO IN TELEMEDICINA

La consortile può erogare le prestazioni anche in modalità telemedicina:

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

A.D.I. <i>Società Consortile a.r.l.</i>		A.D.I. <i>Sicilia 2 Società Consortile a.r.l.</i>	
	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE		Codice documento: DR.RCS.01
	CARTA DEI SERVIZI 2026		Emesso 19.12.2022 Rev.03 Del 28/02/2026

CLASSIFICAZIONE		AMBITO	PAZIENTI		TIPOLOGIA DI ASSISTENZA
TELE ASSISTENZA		SOCIO ASSISTENZIALE	Può essere rivolta ad anziani e fragili e diversamente abili		ADI

17. GESTIONE DELLE URGENZE

L'ADI Società Consortile in orario di lavoro (dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 18.00 e il sabato dalle ore 08.00 alle ore 14.00), gestisce le seguenti situazioni di urgenza:

- **IN ORARIO DI LAVORATIVO**

L'assistito può contattare la centrale operativa al numero **0922660703** o all' indirizzo email segreteria.ag@adiscarl.it 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.

- **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 Società Consortile garantisce la reperibilità Medico e Infermieristica allo 0922660703

A.D.I. Società Consortile a.r.l.	A.D.I. Sicilia 2 Società Consortile a.r.l.
	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE CARTA DEI SERVIZI 2026 Codice documento: DR.RCS.01 Emesso 19.12.2022 Rev.03 Del 28/02/2026

18. OBIETTIVI STRATEGICI

SEZIONE	CONTENUTO
OBIETTIVI STRATEGICI	Gli obiettivi strategici sono definiti in coerenza con la Politica della Qualità e con il Piano Strategico della Consortile, con l'obiettivo di garantire elevati standard di qualità delle prestazioni sanitarie, sicurezza per pazienti e operatori e utilizzo ottimale delle risorse. La definizione degli obiettivi deve essere coerente con vision, mission aziendale, normative vigenti e requisiti dell'accreditamento istituzionale. • Rafforzare la fiducia di istituzioni e cittadini nella qualità e sicurezza delle prestazioni. • Garantire un ambiente di lavoro sicuro, efficiente e motivante per gli operatori. • Promuovere lo sviluppo professionale continuo del personale. • Favorire l'ascolto e il coinvolgimento di pazienti e familiari nel percorso assistenziale. • Promuovere una cultura organizzativa orientata all'apprendimento dagli errori. • Sviluppare una leadership collaborativa orientata alla qualità. • Consolidare un rapporto trasparente con le istituzioni basato su dati oggettivi di qualità.
PIANIFICAZIONE DEGLI OBIETTIVI OPERATIVI	La realizzazione della politica della qualità richiede la definizione di obiettivi operativi misurabili, supportati da dati sulle attività svolte. L'analisi dei dati consente di individuare opportunità di miglioramento, attivare azioni correttive e verificare l'efficacia delle strategie adottate.
MONITORAGGIO E CONTROLLO	Il Responsabile Qualità verifica che gli obiettivi dei processi e delle procedure siano misurabili e monitorati attraverso indicatori e dati di ritorno, al fine di garantire la corretta applicazione delle procedure e dei protocolli del Sistema di Gestione per la Qualità.

A.D.I. Società Consortile a.r.l.		A.D.I. Sicilia 2 Società Consortile a.r.l.
	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE CARTA DEI SERVIZI 2026	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso 19.12.2022 Rev.03 Del 28/02/2026

19. 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
	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	< 10 l'anno

A.D.I. Società Consortile a.r.l.		A.D.I. Sicilia 2 Società Consortile a.r.l.
	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE CARTA DEI SERVIZI 2026	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso 19.12.2022 Rev.03 Del 28/02/2026

ATTIVITÀ	INDICATORE	OBIETTIVO
	Lavoro sulla base del Piano Individuale di Trattamento	
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%
<i>Outcome</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Obiettivo</i>
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
	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%

A.D.I. <i>Società Consortile a.r.l.</i>		A.D.I. <i>Sicilia 2 Società Consortile a.r.l.</i>
	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso 19.12.2022 Rev.03 Del 28/02/2026
	CARTA DEI SERVIZI 2026	

ATTIVITÀ	INDICATORE	OBIETTIVO
	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 Avversi	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

A.D.I. Società Consortile a.r.l.		A.D.I. Sicilia 2 Società Consortile a.r.l.
	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE CARTA DEI SERVIZI 2026	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso 19.12.2022 Rev.03 Del 28/02/2026

20. 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.

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.ag@adiscarl.it
- lettera in carta semplice inviata presso gli uffici della centrale Operativa e/o della Direzione Sanitaria.

L'A.D.I. 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

21. TEMPISTICA DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

L'assistito può richiedere la copia della documentazione sanitaria all'ASP di Palermo.

22. TARIFFE IN LIBERA PROFESSIONE

In caso di assistenza domiciliare a carico del paziente, una volta stabilito il Piano di Cura, si sottoporrà 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

A.D.I. <i>Società Consortile a.r.l.</i>		A.D.I. <i>Sicilia 2 Società Consortile a.r.l.</i>
	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE	Codice documento: DR.RCS.01 Emesso 19.12.2022 Rev.03 Del 28/02/2026
	CARTA DEI SERVIZI 2026	

23. ORARI E CONTATTI

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

Centrale operativa ADI Società Consortile

Via Ugo La Malfa 46/I

92100 AGRIGENTO

Orari di apertura della Centrale Operativa:

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00

sabato dalle 9.00 alle 13.00

Recapiti telefonici:

Tel.: 0922660703

Fax: 0922660703

e-mail: segreteria.ag@adiscarl.it

Direzione Tecnica

Via Libertà 191

Tel.: 091/347096

Fax: 091/347096

e-mail: adiscarl.sicilia@gmail.com

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. 0922660703