



**FONDAZIONE OSPEDALE MARCHESI di INZAGO**  
*D.g.r. 23 febbraio 2004 – n. 7/16452*

**ADI**

**SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA**

**CARTA DEI SERVIZI**  
**EDIZIONE 2018**



## **1. La Fondazione Ospedale Marchesi nella rete dei servizi.**

La Fondazione Ospedale Marchesi, nata dall'omonima IPAB originata dalle disposizioni testamentarie di Luigi Marchesi, ha sempre operato nell'ambito dell'assistenza prima con una Infermeria Chirurgica, poi in una Istituzione di Riabilitazione ex art. 26 ed oggi nel campo dell'assistenza socio-sanitaria agli anziani attraverso una RSA.

Dal mese di maggio 2011 la Fondazione ha ampliato l'offerta di servizi alla popolazione anziana fragile con l'apertura di un Centro Diurno Integrato accreditato per l'assistenza di 15 utenti. Completa l'offerta un Servizio Ambulatoriale accreditato con il SSR che contempla le specialità di Cardiologia, ORL, Oculistica, Medicina fisica e riabilitativa e di Radiologia diagnostica. Sono inoltre offerte altre prestazioni specialistiche in regime privato comprendenti Dermatologia, Ginecologia, Gastroenterologia, Ortopedia, Pneumologia, Geriatria, Endocrinologia, Agopuntura.

Tra i servizi offerti nella rete locale la Fondazione garantisce, sulla base di convenzioni con l'Amministrazione Comunale di Inzago, l'ambulatorio infermieristico rivolto alla popolazione anziana residente. In questa sede vengono effettuate prestazioni infermieristiche quali il monitoraggio della pressione arteriosa, controlli glicemici, la somministrazione di farmaci per via iniettiva, medicazioni ed altre prestazioni minori, oltre ad effettuare una prima valutazione dello stato di salute dell'anziano, in uno stretto legame con il medico curante.

Il Servizio Infermieristico inoltre effettua nel Comune di Inzago anche prestazioni al domicilio, in particolare prelievi ematici, medicazioni, sostituzioni cateteri, enteroclistmi, somministrazioni di terapie iniettive e complesse.

Sulla base di queste competenze si realizza il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata nel territorio della ex ASL Milano 2, in grado di garantire prestazioni di natura socio sanitaria integrata (infermieristica, di aiuto infermieristico, fisioterapia e di medicina specialistica) da erogarsi, secondo le indicazioni del Medico di medicina generale e del piano di assistenza definito dai punti ADI.

***L'obiettivo è evitare, o ritardare, l'istituzionalizzazione della persona non autosufficiente consentendole di ottenere, rimanendo nella sua casa, un supporto alla fragilità, scegliendo liberamente le modalità e gli erogatori dell'assistenza di cui ha bisogno.***

## **2. L'ammissione al servizio e attivazione dell'Assistenza Domiciliare Integrata.**

La domanda per le prestazioni di assistenza domiciliare integrata (A.D.I.) viene normalmente presentata, attraverso il Medico di Medicina Generale al Punto ADI distrettuale competente per l'area territoriale, che definisce l'ammissione al servizio e l'eventuale attribuzione del voucher socio-sanitario, per gli interventi del caso. Di concerto con il MMG viene definito l'obiettivo assistenziale principale che dovrà guidare la formulazione del Piano Assistenziale Individuale.

### **L'attivazione del servizio avrà luogo:**

- con la "presa in carico" dell'utente entro 3 giorni di calendario per il profilo base ed entro 24 ore in caso di urgenza.
- Per l'attivazione del servizio è possibile rivolgersi al n° **02-95312343** dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 18 e il sabato dalle ore 9 alle ore 12 fornendo all'operatore il codice attribuito dal punto ADI.

### **3. L'organizzazione del servizio**

L'organizzazione del servizio è a carico della Fondazione Ospedale Marchesi di Inzago.

Referente dei Servizi sul territorio è la Coordinatrice del Servizio ADI.

Il servizio viene reso attraverso un gruppo di lavoro composto da infermiere professionale, operatore sociosanitario ove richiesto e terapeuta della Riabilitazione.

Sono disponibili in caso di necessità e su richiesta del Medico di famiglia medici specialisti in Chirurgia, Fisiatria, Geriatria.

#### **Modalità di realizzazione del servizio**

- La fascia oraria di erogazione delle prestazioni programmate è compresa di norma tra le ore 10 e le ore 17 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8 alle ore 15 il sabato e domenica.
- La continuità assistenziale per i casi infermieristici in carico è assicurata anche dalla pronta disponibilità telefonica dalle ore 9 alle ore 18 dal lunedì al venerdì chiamando il numero telefonico **02-95312343** (diretto o con trasferimento di chiamata, senza costi aggiuntivi per l'utente, sul cellulare della coordinatrice ADI). Al sabato e alla domenica negli stessi orari la pronta disponibilità è assicurata dall'operatore che ha in carico il caso, al numero telefonico indicato sulla scheda contatti contenuta nel fascicolo al domicilio dell'utente. La chiamata potrà consentire immediato consiglio telefonico o, se previsto, l'intervento al domicilio.

Gli interventi garantiti agli utenti dell'ADI, tramite il voucher socio sanitari, sono:

- infermieristici — attuati da infermieri professionali
- di assistenza alle attività di base della vita quotidiana, in aggiunta alle prestazioni infermieristiche se indicate nel voucher
- di riabilitazione - realizzati da terapisti della riabilitazione
- di consulenza specialistica — attuata da medici specialisti

Ogni Operatore del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è dotato di cartellino di riconoscimento riportante oltre alla dicitura "A.D.I. - Fondazione Ospedale Marchesi di Inzago" il nome, cognome e qualifica.

- Per mantenere un alto livello della qualità delle prestazioni professionali:
  - il personale attivo, per aggiornarsi parteciperà a corsi di formazione specifici, promossi dalla Fondazione e/o dalle organizzazioni accreditate per l'Educazione continua in Medicina (ECM) su argomenti inerenti l'assistenza domiciliare.
  - prima di operare sul territorio il personale di nuovo inserimento sarà sottoposto ad un programma di formazione, anche attraverso esperienza in RSA
- Il Servizio viene erogato sulla base di Protocolli Assistenziali proposti e condivisi con il personale operante e soggetti ad aggiornamento periodico, che offriranno lo spunto per la Formazione permanente.

#### **4. La presa in carico dell'utente**

L'utente autorizzato al voucher socio-sanitario, che avrà fatto richiesta del Servizio di Assistenza Domiciliare della Fondazione concorderà direttamente con la Coordinatrice l'orario per la visita di 1° accesso. Viene contattato contestualmente il MMG dell'assistito per concordare la visita.

L'avvio dell'assistenza è garantita entro 2 giorni dall'elaborazione del PAI per voucher socio sanitari. Per la riabilitazione di mantenimento è garantita la presa in carico programmata entro 7 giorni. In caso di urgenza l'attivazione della riabilitazione avviene entro 48 ore dalla compilazione del Piano d'assistenza individuale.

Durante il primo incontro, in presenza del Medico di Medicina Generale:

- si prenderà visione della documentazione sanitaria disponibile e, contando sulla collaborazione dell'interessato e dei familiari, saranno acquisite le informazioni che possono aiutare ad erogare una opportuna assistenza personalizzata avvalendosi, per una miglior definizione del caso, dell'uso di scale di valutazione multidimensionale (Barthel, Braden, ADL, IADL, SPMSQ, test della Tinetti, scala del dolore)
- si definirà il *piano di assistenza individuale - PAI*
- si illustrerà all'assistito il "Patto di accreditamento", raccogliendo la firma dell'utente.

#### **L'erogazione dell'assistenza**

- All'avvio del programma di intervento viene compilata la "Cartella Utente" che rimane al domicilio del paziente
- verranno realizzati gli interventi infermieristici e riabilitativi previsti dalle indicazioni del Voucher, servendosi di materiali e presidi di uso ordinario forniti direttamente dalla Fondazione
- le modalità di erogazione delle prestazioni saranno quelle definite dal PAI;
- al termine di ogni accesso l'operatore dovrà redigere e sottoscrivere l'apposito "diario domiciliare" apponendo orario di inizio e fine della prestazione e firma dell'utente e del familiare o caregiver.
- l'operatore non potrà, di norma, erogare contemporaneamente a quelli prescritti altri interventi

## La verifica delle prestazioni

- Il Servizio Vigilanza ed Accredimento della ATS verificherà, a suo giudizio, la realizzazione del PAI e, complessivamente, la qualità delle prestazioni effettuate; il Direttore Sanitario della Fondazione potrà verificare le modalità di erogazione del servizio recandosi al domicilio dell'utente stesso.
- all'utente o al suo familiare verrà richiesta la sottoscrizione di "avvenuto accesso" al termine di ogni intervento; potrà occasionalmente essere richiesta la compilazione di un breve questionario di valutazione della soddisfazione sul servizio.

## 5. Come ottenere le informazioni.

Per avere informazioni circa la rete dei servizi e le modalità di accesso agli stessi il cittadino si potrà rivolgere al Medico di Medicina Generale, ai Distretti e agli Uffici della Fondazione Ospedale Marchesi. Per segnalare problemi, l'interessato o i familiari possono rivolgersi direttamente all'operatore domiciliare, all'Ufficio relazioni con il pubblico della Fondazione (02-95312395), al CIRP dell'ASST di Melegnano (848800507).

Eventuali osservazioni o critiche possono comunque essere presentate, in ogni momento, al responsabile delle relazioni con il pubblico della Fondazione Ospedale Marchesi utilizzando l'apposita modulistica (in allegato) da inviare o depositare nella cassetta collocata in Direzione Sanitaria. I responsabili del Servizio si impegnano a rispondere per iscritto nel tempo massimo di una settimana dal reclamo.

## 6. La filosofia del servizio

Questa "Carta dei servizi" contiene principi sui quali si basa la filosofia aziendale che, nell'erogazione dei vari servizi persegue i seguenti obiettivi:

- rispetto dei diritti dell'Anziano e delle persone fragili
- corretto utilizzo delle risorse economiche, umane e materiali
- efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi
- razionalizzazione delle spese

e recepisce il contenuto della *Carta dei diritti della persona anziana*, elaborata dalla Regione Lombardia in occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana (1999), dall'analisi dei quali sono stati individuati i fattori di qualità che costituiscono le basi per un efficace controllo di gestione.

In particolare la Fondazione che eroga il servizio domiciliare è impegnata in un processo di miglioramento della qualità del proprio intervento, estendendo i servizi che già erogano nelle strutture a "persone - cittadini — clienti — utenti — portatori di bisogni ed esigenze in relazione al proprio stato psichico, fisico e sociale".

Intende offrire, quindi, tenendo conto delle esigenze rappresentate, interventi di medici specialisti, infermieristici, di aiuto tutelare, riabilitativi, integrati fra loro secondo programmi individuali di assistenza socio sanitaria, a:

- malati cronici, con gravi difficoltà di spostamento e necessità riabilitative
- malati traumatizzati allettati
- malati terminali
- malati con postumi invalidanti di patologie (ictus, fratture, ecc.)
- pazienti comunque fragili

A ciascun utente vengono assicurati gli interventi stabiliti dal P.A.I con cortesia e fermezza, con l'obiettivo possibile di mantenere e/o recuperare le capacità funzionali compromesse. Principi base dei servizi alla persona, **ADI** compresa sono:

- il **rispetto della persona**, della sua dignità, della sua riservatezza e delle sue esigenze individuali;
- l'**attenzione alla comunicazione**,
- la **personalizzazione dell'assistenza**,
- il **lavoro di gruppo**, che per tutti gli operatori si concretizza nella condivisione del progetto assistenziale e nella sua realizzazione;
- lo **sviluppo della professionalità** di tutte le figure professionali, attraverso specifici momenti di aggiornamento, la socializzazione quotidiana delle esperienze e delle informazioni, l'approfondimento - nelle riunioni dell'équipe - delle principali problematiche assistenziali;
- il **coinvolgimento dei familiari e del volontariato**

## 7. La tutela della privacy.

Tutti gli operatori del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata sono tenuti alla massima riservatezza su tutte le informazioni riguardanti gli utenti, che possono essere fornite solo all'interessato ed ai familiari. All'attivazione del servizio viene richiesto all'interessato o — qualora non in grado di firmare — ai suoi familiari il consenso al trattamento dei dati personali per le sole esigenze di funzionamento del servizio e per i rapporti con ASL e Regione (legge 196/2003).

## 8. Riferimenti organizzativi generali per il servizio ADI

Sede di riferimento organizzativo generale	Fondazione Ospedale Marchesi di Inzago Via Marchesi, 25 20065 Inzago (MI) N° telefonico 02-95312343
Per informazioni Orari uffici amministrativi	Dal lunedì al venerdì al n° 02-95312343 Dalle ore 8.30 alle ore 16.30
Attivazione del Servizio	Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18 e sabato dalle 9 alle 12 Telefono 02-95312343 con trasferimento di chiamata sul cellulare del Coordinatore ADI Email: adi@fondazionemarchesi.it
Referente ASL	Direttore Sanitario Dott. Davide Spiga
Coordinatrice	IP Mirela Iamandi
Conservazione di documenti e materiale relativi all'utente. Richiesta documentazione sanitaria e/o socio-sanitaria	La documentazione sanitaria viene conservata presso la Direzione Sanitaria della Fondazione a cui va presentata richiesta di copia conforme tramite apposita modulistica agli Uffici Amministrativi. Il rilascio avviene di norma entro 7 gg lavorativi. Il costo di fotocopiatura è fissato in €. 25,00 comprensivo delle prime 40 pagine più €. 0,30 per ogni ulteriore pagina. Possono fare richiesta il paziente, persona fornita di delega, il tutore o esercente la patria potestà in caso di soggetti interdetti; gli organismi sanitari pubblici per attività di rilevante interesse pubblico (art.85 D.L. 196/2003); enti previdenziali (INAIL, INPS); soggetti diversi dall'interessato di cui all'art.92 D.L. 196/2003 comma 2, lettere A e B (relativa al "Pari Rango) e all'Autorità Giudiziaria.

## 9. La procedura del reclamo - l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

### **Finalità:**

Il Servizio è a disposizione di tutti coloro che hanno contatti con la Fondazione (pazienti, parenti, visitatori, Ospiti) ed ha lo scopo di raccogliere: disagi, reclami, nuove proposte, informazioni, chiarimenti circa i servizi che vengono erogati, garantire e facilitare gli utenti sull'esercizio dei propri diritti, analizzare e valutare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi offerti.

L'apertura del servizio e la gestione della prima fase di intervento sono realizzate dall'operatore addetto a questo servizio. Quando il caso richiede un intervento preciso di soluzione, l'operatore trasferisce le informazioni alla Direzione che provvede a suggerire ipotesi di soluzione in tempi rapidi (non oltre le 2 settimane).

E' possibile inoltrare reclamo rivolgendosi direttamente in Amministrazione dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16, per posta ordinaria o per mail all'indirizzo [amministrazione@fondazionemarchesi.it](mailto:amministrazione@fondazionemarchesi.it)

### **Attività:**

L'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico è così articolata:

- accoglienza ed ascolto della persona che si presenta o analisi della scheda di segnalazione e contatto con l'utente (vedi allegato)
- presa in carico del problema e possibile soluzione
- trasferimento dei dati raccolti alla Direzione Generale e/o Sanitaria, secondo la natura del problema
- attuazione dell'intervento che è stato predisposto
- eventuale nuovo incontro/contatto con l'utente per la verifica dei risultati e del grado di soddisfazione

### **Rilascio documentazione in copia:**

La richiesta di documentazione clinica e/o socio sanitaria va presentata alla Direzione Sanitaria tramite gli Uffici Amministrativi. Il rilascio avviene di norma entro 7 gg lavorativi.

Per ottenere copia della documentazione sociosanitaria il richiedente dovrà compilare l'apposito modulo (che troverà presso gli uffici) e dovrà provvedere al pagamento delle spese di fotocopiatura che è fissato in €. 25,00 fino a 40 pagine, ogni pagina in più €. 0,30 cad.

Gli aventi diritto cui è riservato il rilascio del materiale sanitario sono individuabili, oltre che nel paziente, nella persona fornita di delega, conformemente alla disposizione di legge; nel tutore o nell'esercente la patria potestà in caso di soggetti interdetti; in tutti gli organismi sanitari pubblici per attività di rilevante interesse pubblico, art.85 D.L. 196/2003; negli enti previdenziali (INAIL, INPS); da parte di soggetti diversi dall'interessato di cui all'art.92 D.L. 196/2003 comma 2, lettere A e B (relativa al "Pari Rango) e nell'Autorità Giudiziaria.

In caso di soggetti deceduti il diritto all'accesso alla cartella clinica è garantito previa l'identificazione nei modi di legge dell'avente diritto.



# Fondazione Ospedale Marchesi di Inzago

## SCHEDA SEGNALAZIONE

Ufficio relazioni con il pubblico

N° \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Data Nascita \_\_\_\_\_

A nome di ( se chi presenta la segnalazione non è il diretto interessato):

\_\_\_\_\_

Oggetto:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**Informativa trattamento dati personali:** Informiamo che i dati raccolti col presente modulo vengono trattati dalla Fondazione Ospedale Marchesi di Inzago per poter istruire la pratica ed effettuare le dovute indagini a seguito delle segnalazioni da Lei inoltrate. Si precisa che in mancanza di assenso al trattamento dei dati personali le segnalazioni non potranno essere accattate né evase. In caso di parere favorevole al trattamento questi verranno conservati secondo le misure minime di sicurezza previste dal D.Lgs 196/03 e che i diritti dell'interessato potranno essere esercitati inviando esplicita richiesta scritta al titolare del trattamento (Fondazione Ospedale Marchesi di Inzago).

Autorizzazione all'uso dei dati personali

Ai sensi del D. Lgs. 196/03

Si  No

Firma \_\_\_\_\_



## COME RAGGIUNGERCI

Inzago è posto sulla strada statale Milano-Brescia (denominata SS 11) nel tratto tra i comuni di Gorgonzola e Cassano d'Adda (vedi planimetria) e può essere raggiunto:

- **Con mezzi privati** utilizzando la SS11 (uscita da Milano-Via Palmanova) oppure la strada provinciale Milano-Melzo-Pozzuolo Martesana detta "Cassanese" (uscita da Milano - Via Rombon)
- **Con mezzi pubblici** utilizzando la linea metropolitana n.2 Milano- Cascina Gobba- Gessate e poi l'autobus Gessate Cassano d'Adda (fermata Inzago incrocio via Verdi - Via L. Marchesi). La sede della fondazione si trova a circa 100m dalla fermata dell'autobus.



