ADI

Assistenza Domiciliare Integrata

Carta dei Servizi

FONDAZIONE

Raimondi Francesco

Via Volta, 1 - 21055 Prospiano di Gorla Minore (Va)
Tel. 0331.601133 Fax 0331.601023 - Cell. 334.9527887
adi@fondazioneraimondi.it - www.fondazioneraimondi.it
Cod.Fiscale: 81007970122 - P.IVA 00576660120

Sistema Sanitario Regione Lombardia

INDICE

Pag. 3	Lettera di presentazione
Pag. 4	Storia della Fondazione Raimondi Francesco
Pag. 5 - 6	Mission e Valori fondamentali
Pag. 7	Organi aziendali
Pag. 8	Come raggiungerci
Pag. 9	Che cos'è l'Assistenza Domiciliare Integrata
Pag. 10	Obiettivi del Servizio e prestazioni erogate
Pag. 11	Modalità di accesso
Pag. 12	Protocolli
Pag. 13	Orari e Servizio URP
Pag. 14	Organigramma
Pag. 15	Allegato 1 – Modulo di reclamo
Pag. 16 - 17	Allegato 2 - Customer Satisfaction
Pag. 18 - 19	Allegato 3a - Questionario per la valutazione del rapporto di collaborazione tra Operatori e Fondazione Raimondi
Pag. 20 - 21	Allegato 3 – Diritti dell'anziano
Pag. 22 - 23	Allegato 4 – Consenso informato
Pag. 24	Allegato 5 – Autocertificazione crediti ECM

Gorla Minore, Ottobre 2017

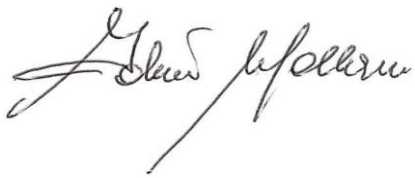
Gentile Signora, Egregio Signore,

Lo scopo per cui nasce questo servizio è di rispondere, in una forma adeguata, e quindi diversa da quella tradizionale (residenziale), ai bisogni che i nostri ospiti e/o pazienti continuano ad avere anche dopo le dimissioni dalla Casa di riposo (RSA) o dal Servizio di riabilitazione (SDR). La Mission di Fondazione Raimondi Francesco in questo servizio, infatti, è quella del proseguimento delle cure al domicilio nell'ottica della continuità assistenziale.

Questo documento descrive in modo dettagliato le caratteristiche del servizio, i principi ai quali si ispira, le prestazioni offerte, gli standard qualitativi di riferimento, e il modello organizzativo attualmente utilizzato.

Ci auguriamo che dalla lettura di questa Carta dei Servizi emerga la passione e la cultura di attenzione al bisogno dell'altro che quotidianamente ci anima nel fare il nostro lavoro.

Il Presidente
Sig. Mellani Adriano



Storia dell'Ente

La fondazione di questo antico Ospedale, si deve a due fratelli, proprietari terrieri della zona, vissuti tra il 1700 e il 1800. Il Sacerdote, Gaspare Raimondi, avendo accumulato con un'abile gestione dei propri affari una notevole fortuna in case e terreni, volle devolverne per testamento una buona parte in opere di beneficenza, fra le quali spicca il sostanzioso lascito all'Ospedale Maggiore di Milano; l'altro fratello, Francesco Raimondi, ebbe invece l'idea di utilizzare l'intero suo patrimonio, ereditato dopo la morte di Don Gaspare, per istituire un Ospedale che servisse alla popolazione dei piccoli centri contadini di Prospiano, Gorla Maggiore, Gorla Minore e San Giorgio su Legnano. Dopo la sua morte, avvenuta nel 1826, il progetto, pur delineato con precisione nel testamento, stentò a prendere piede per una quantità notevole di impedimenti, tra cui le cause intentate dai nipoti di Francesco Raimondi per rivendicare l'eredità e la serie di pessimi raccolti che negli anni '50 del 1800 fece diminuire di molto le rendite dei beni destinati a questo scopo. Si costituì tuttavia la Causa Pia Raimondi, amministrata dai parroci di Prospiano, di Gorla Minore, e San Giorgio sul Legnano, che, in attesa di poter fare di più, utilizzava le rendite dei terreni per assistere gli ammalati nelle loro case. Dopo la proclamazione del Regno d'Italia il progetto originario venne ripreso con decisione e, una volta eseguiti gli opportuni adattamenti all'edificio, si arrivò nel 1866 all'apertura di un piccolo Ospedale nella casa di abitazione di Francesco Raimondi, capace di sette posti letto. Poco dopo i posti salirono a venti e si avvertì la necessità di disporre di personale preparato per fornire un'assistenza adeguata, perciò ci si rivolse alle Suore della Carità di Santa Giovanna Antida Thouret.

Dopo una cinquantina di anni di attività, le esigenze delle comunità interessate erano a tal punto cresciute che fu necessario provvedere ad una nuova sede: l'edificio appositamente costruito e tuttora in uso fu inaugurato, un secolo fa, precisamente nel 1909.

Nel tentativo di valorizzare concretamente l'opera di assistenza alla persona, si avvertì nel tempo la necessità di provvedere a lavori di ampliamento, di adeguamento e aggiunta di servizi:

1962-1965	-	Ristrutturazione della sede a livello edile e impiantistico
1965-1967	-	Ampliamento dell'Ospedale (raggiunti i 100 posti letto)
1986-1987	-	costruzione nuovi servizi generali
1989-1992	-	Ristrutturazione generale dell'Ospedale
1994-1996	-	Nuova Cappella – nuova palestra – aggiunta di 13 posti letto
2009-2013	-	Costruzione ala nuova
2015- 2016	-	Ristrutturazione SDR con adeguamento alle normative vigenti
2016-2017	-	Ristrutturazione Poliambulatori

Mission

La Fondazione Raimondi Francesco è un istituto in cui un'*equipe* pluridisciplinare di Operatori qualificati contribuiscono alla cura e all'assistenza dei nostri degenti/ospiti/pazienti.
La Fondazione è un'impresa sociale "*non profit*" impegnata nella gestione di servizi sanitari ed assistenziali a favore di anziani non autosufficienti e persone in stato vegetativo permanente.
La Fondazione Raimondi Francesco si propone, secondo l'ispirazione cristiana che mosse il Fondatore, finalità caritative e assistenziali a favore della persona anziana attuando nel contempo la risposta al loro bisogno di assistenza, cura e riabilitazione.

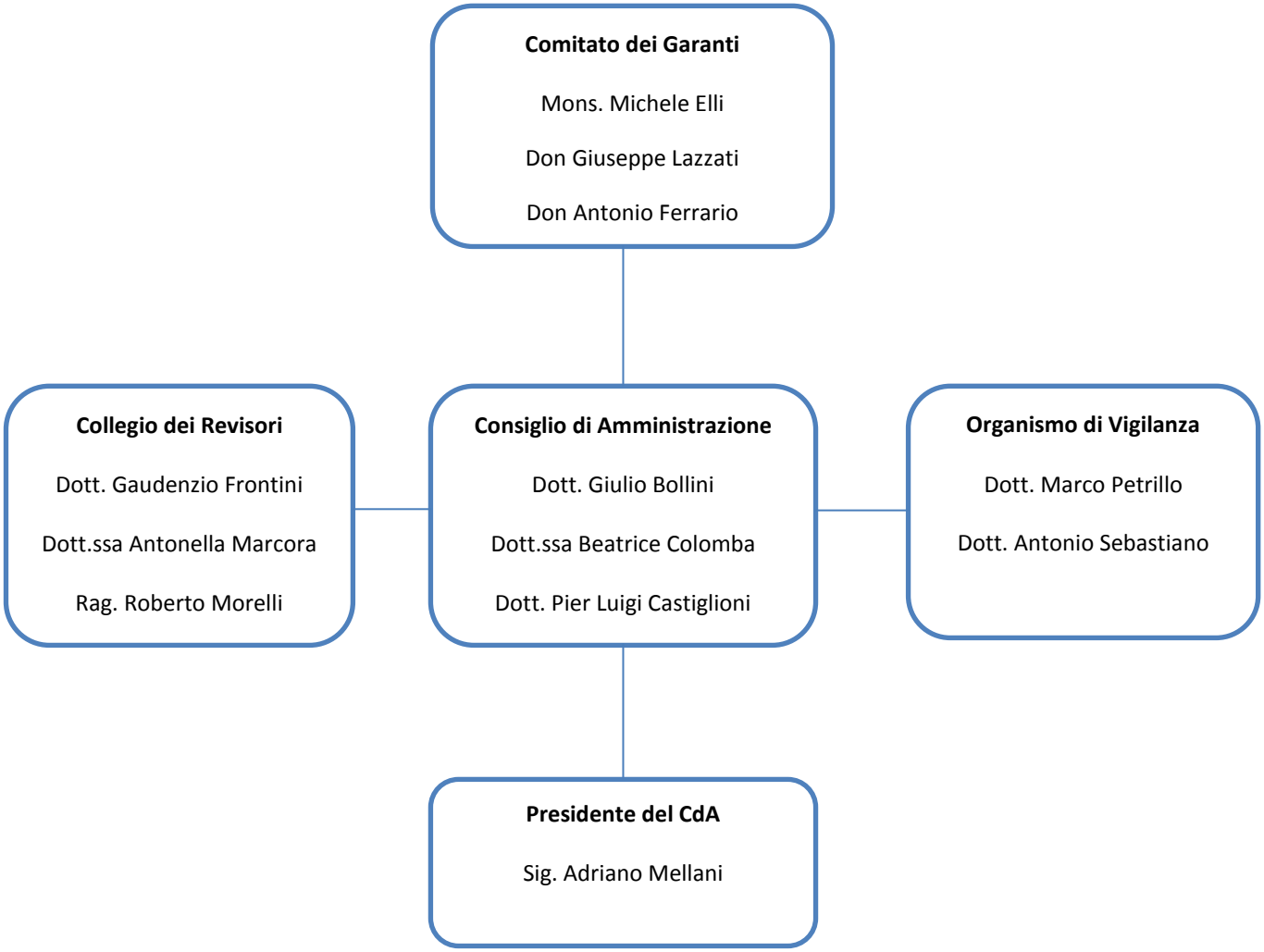
Valori Fondamentali

Fondazione Raimondi si è dotata di un Codice Etico che propone a tutti lavoratori che con collaborano a erogare un servizio alla persona all'altezza delle aspettative dell'utente, i valori fondamentali cui si ispira la propria azione.
Tra questi valori vengono richiamati tutti quei principi che rendono la vita dignitosa anche in condizioni che limitano fortemente le autonomie e le capacità della persona (vedi allegato 3 Diritti dell'anziano). In particolare i valori di base di Fondazione Raimondi Francesco sono:

- Rispetto della persona: rispettare la persona significa assicurare modalità e livelli di intervento sanitario-assistenziali che si avvicinino il più possibile a criteri qualitativi desiderati dall'assistito stesso, e, nel contempo, che rispettino principi e canoni propri delle *best practice*.
- Rispetto delle norme: la Fondazione persegue i propri obiettivi nel rispetto della Costituzione italiana e delle norme vigenti, con particolare riferimento a quelle in materia di regolamentazione del funzionamento delle strutture residenziali per anziani (Carta dei diritti dell'anziano, Articolo 25 della Carta Europea dei Diritti dell'Uomo, Articoli 22 e 25 della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani).
- Onestà: tutti i soggetti impegnati nell'erogazione del servizio si impegnano a porre in essere comportamenti che favoriscano il benessere dell'assistito e lo sviluppo dell'organizzazione evitando azioni, seppur formalmente legittime, che possano porsi in contrasto con i principi stabiliti dal Codice Etico ed evitando in ogni modo situazioni che possano generare conflitto di interessi ed evitando di sottomettere le proprie attività a logiche diverse da quelle definite dall'Ente.
- Imparzialità: l'organizzazione rifiuta ed esclude ogni discriminazione basata, sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sulla razza, sulle credenze religiose, su opinioni politiche e stili di vita diversi e si impegna affinché tale principio venga rispettato da tutti i suoi dipendenti e collaboratori, a qualsiasi livello nelle relazioni con gli Utenti, purché non in contrasto con le regole di convivenza o di ordine pubblico.

- Riservatezza: la Fondazione assicura che le informazioni in proprio possesso siano trattate con riservatezza e per motivi strettamente legati all'erogazione del servizio.
- Rispetto dell'ambiente: l'organizzazione riconosce l'ambiente come elemento costituente fondamentale per il perseguimento della condizione di benessere dell'assistito e, a tal fine, si adopera per evitare, in qualsiasi modo, deturpazione o inquinamento.
- Coinvolgimento: il Codice Etico, e le relative modalità relazionali ed operative in esso iscritte assumono l'importante funzione di favorire il coinvolgimento costruttivo dell'utente, dei suoi familiari e degli operatori.
- Lavoro di squadra: essere e sentirsi parte di un gruppo è un diritto e un dovere per ogni operatore. I risultati perseguibili in gruppo si rivelano generalmente migliori rispetto a quelli conseguiti individualmente. Tutti devono poter partecipare con professionalità alle attività, ai progetti assistenziali ed a quelli organizzativo-produttivi.
- Efficienza: i risultati devono essere perseguiti mediante l'utilizzo ottimale di risorse.
- Trasparenza: la Fondazione si impegna a mantenere la trasparenza e la certezza nell'individuazione di ruoli e destinatari, in modo che non si produca un effetto di deresponsabilizzazione e sia garantita l'individuazione, per ciascun processo, del soggetto responsabile. Il sistema aziendale, inoltre, garantisce la tracciabilità di ogni operazione economica e finanziaria.

Organi Aziendali



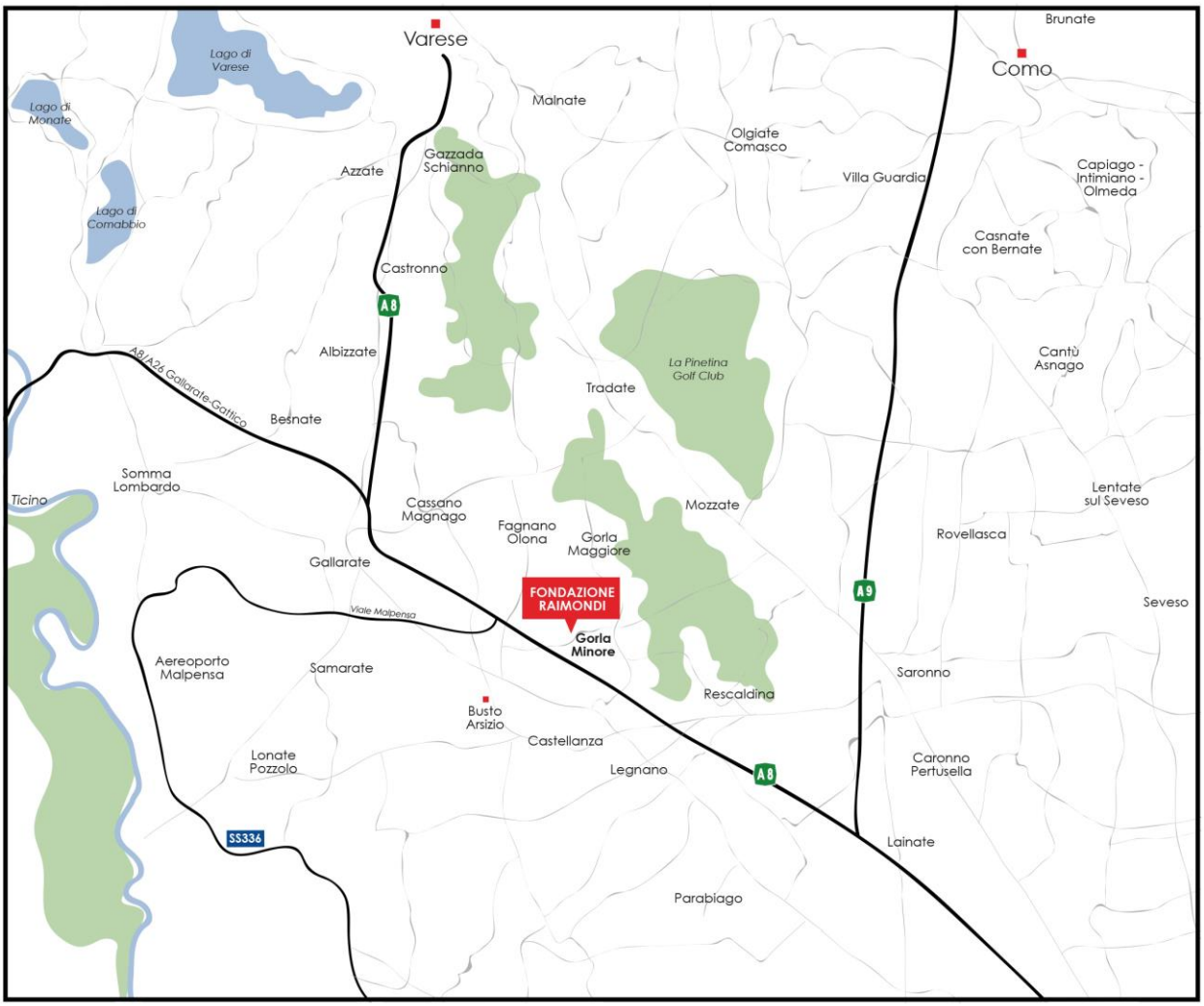
Il Comitato dei garanti elegge il Consiglio di Amministrazione e il Presidente.

L'Organismo di vigilanza assicura la compliance rispetto alla Legge 231/2001 relativa alla responsabilità amministrativa degli enti mentre il Collegio dei Revisori assicura il rispetto dei principi contabili e della normativa fiscale e tributaria nella redazione del bilancio di esercizio.

Come raggiungerci

A 50 metri dalla Fondazione è presente una fermata dell'autobus che collega Prospiano alle principali cittadine limitrofe quali Tradate, Busto Arsizio e Castellanza. Per chi ci raggiunge in automobile, la Fondazione dista circa km. 6 dall'uscita di Busto Arsizio (autostrada A9).

Numero telefonico: 0331-601133 **interno 205**
Numero fax: 0331-601023
Indirizzo e-mail: adi@fondazioneraimondi.it
Sito: www.fondazioneraimondi.it



L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrato della Fondazione Raimondi Francesco è accreditato con l'ATS Insubria e Della Città Metropolitana di Milano e consente ai pazienti di usufruire della necessaria continuità nell'intervento assistenziale.

L'Assistenza Domiciliare Integrata eroga le prestazioni previste:

ATS Insubria nei distretti di Busto Arsizio, Saronno, Castellanza, Gallarate, Tradate e Somma Lombardo.
ATS Della Città Metropolitana di Milano: distretto di Legnano

La Fondazione Raimondi Francesco si impegna ad informare sulle modalità di erogazione del servizio, al rispetto della riservatezza e della dignità della persona che usufruisce del servizio ADI, a garantire il diritto di reclamo e di risposta attraverso l'ufficio relazioni con il pubblico ed alla verifica del gradimento del servizio attraverso sondaggi.

I Comuni serviti sono elencati di seguito suddivisi per distretto ASL.

ATS Insubria:

Distretto di Busto Arsizio: Busto Arsizio
Distretto di Castellanza: Castellanza, Marnate, Gorla Minore, Gorla Maggiore, Olgiate Olona, Solbiate Olona, Fagnano Olona
Distretto di Gallarate: Gallarate, Cassano Magnago, Cairate, Cavaria con Premezzo, Oggiona con Santo Stefano, Jerago con Orago, Albizzate, Solbiate Arno, Samarate.
Distretto di Saronno: Saronno, Cislago, Gerenzano, Uboldo, Origgio, Caronno Pertusella
Distretto di Tradate: Tradate, Lonate Ceppino, Castelseprio, Venegono Inferiore, Venegono Superiore, Gornate Olona, Castiglione Olona, Vedano Olona.
Distretto di Somma Lombardo: Somma Lombardo, Golasecca, Vizzola Ticino, Arsago Seprio, Besnate, Casorate Sempione, Cardano al Campo, Ferno, Lonate Pozzolo.

ATS Della Città Metropolitana di Milano:

Distretto di Legnano: Legnano, Parabiago, Nerviano, San Vittore Olona, Canegrate, Rescaldina, Cerro Maggiore, Busto Garolfo, Villa Cortese, Dairago, San Giorgio su Legnano.

Obiettivi del servizio

Gli obiettivi del servizio ADI sono:

1) Dare una **continuità all'intervento assistenziale** per bisogni insorti al domicilio o persistenti, anche dopo la dimissione da strutture di ricovero o cura per tutti i soggetti che per patologie o condizioni, momentanee o permanenti, sono impossibilitati a recarsi nelle strutture presenti sul territorio per ricevere l'idonea cura ed assistenza
2) **Educare la famiglia** dell'assistito e l'assistito stesso su aspetti sanitari essenziali all'effettuazione dell'intervento
3) **Formare gli operatori,** in modo continuativo e mediante un aggiornamento sulle novità tecniche disponibili nel settore.

Prestazioni erogate

Il servizio garantisce la continuità dell'assistenza erogando le prestazioni al domicilio durante le fasce orarie giornaliere di copertura di norma dalle **8 alle 20, 7 giorni su 7.** Quindi le prestazioni al di fuori di questi orari vengono concordate con l'utente nel rispetto delle esigenze sue e dell'organizzazione e in risposta al bisogno collegato ai piani di assistenza individualizzati. Le prestazioni erogate sono di tipo infermieristico, riabilitative e specialistiche. Le prestazioni ausiliarie sono fornite in supporto a quelle sanitarie. Gli operatori sono inseriti in una équipe professionale qualificata al fine di garantire un percorso di cura rispondente al bisogno conosciuto ed emergente. Tra le prestazioni erogate quali esempi a titolo puramente indicativo:

Area medicina specialistica:

Consulenza di medici specializzati in Medicina Interna e Fisiatria.

Area fisioterapica

Rieducazione motoria
Rieducazione respiratoria
Mobilizzazione
Educazione all'uso di ausili

Area infermieristica

Prelievi (programmazione e gestione monitoraggi tempi di coagulazione: INR)
Educazione sanitaria/terapeutica
Monitoraggio parametri vitali
Gestione sondino NG/PEG/alimentazione enterale parenterale
Prevenzione lesioni da pressione
Medicazione lesioni da pressione/vascolari/diabetiche
Gestione stomie
Gestione accessi venosi centrali e periferici
Gestione catetere vescicale

Area Socio-Assistenziale

Igiene, alzata, bagno assistito, vestizione, cura delle condizioni igieniche dell'alloggio ed educazione socio-assistenziale.

Modalità di accesso al servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata al Distretto **ASST** di residenza.

Gli operatori, garantiscono la continuità della formazione e sono tenuti ad assolvere i crediti ECM (vedi allegato 5)

La famiglia o gli eventuali caregiver del paziente devono presentarsi muniti di impegnativa regionale del MMG attestante la necessità di cura al domicilio e la tipologia di prestazione necessaria. Per le prestazioni fisioterapiche dovrà inoltre essere presentato un piano di intervento riabilitativo redatto a cura di un Fisiatra.
Il Distretto **ASST** valuta la documentazione presentata e provvede a consegnare al paziente/famiglia il Voucher ADI (dote utente). **L' ASST** consegna al paziente anche l'elenco degli enti accreditati per l'erogazione del servizio ADI. Il paziente seleziona un ente dall'elenco e chiama direttamente il "pattante" ADI fornendo una prima indicazione sulla tipologia di prestazione (infermieristica, fisioterapica o entrambe) di cui necessita. Il pattante, ricevuta autorizzazione alla presa in carico **da parte della ASST**, concorda con il paziente il primo accesso che deve avvenire, salvo differenti accordi, entro le 72 ore (24 ore in caso di urgenza segnalate dal medico MMG). Le prestazioni di riabilitazione ricomprese nel PAI possono essere attivate anche successivamente alle 72 ore.

Appropriatezza e presa in carico

L'assistenza domiciliare integrata è erogabile a tutte le persone che, per patologia o per evento, non possono recarsi presso ospedali o strutture accreditate per beneficiare delle cure di cui necessitano.
Per poter erogare la prestazione occorre che:

- l'assistito non possa recarsi in altre strutture sul territorio. Il paziente, anche se non necessariamente allettato, deve versare in condizioni tali da rendere difficoltosa l'uscita dal domicilio (es: occorre utilizzare ambulanze e/o i mezzi particolari, c'è il rischio di ulteriore compromissione anziché beneficio, etc.) o per il tipo di prestazione richiesta non vi siano centri di cura idonei sul territorio.
- l'assistito abbia una rete familiare, di badanti o con servizi sociali comunali che possano supportare la persona.

Durante il primo accesso al domicilio viene fatta una valutazione sulla condizione del paziente.
Gli operatori richiedono e prendono visione dei documenti presenti (valutazioni cliniche, dimissioni da ospedale, cartelle cliniche e sanitarie… quando disponibili) al fine di definire gli obiettivi e il piano di intervento idonei.
Viene compilato il PAI e viene aperto il diario-accessi.
Il PAI e il diario devono essere controfirmati dal paziente o dai familiari/ caregiver.
Tutti i documenti, le scale di valutazione e i diari restano in originale al domicilio del paziente; scannerizzati e inviati alla segreteria ADI e quindi sempre disponibili in originale al domicilio per l'utente, per il MMG o per l'Organismo di Vigilanza (ATS).

Protocolli sanitari

I protocolli seguiti dagli operatori nell'erogazione del servizio, redatti in base ai criteri EBN ed EBM, sono periodicamente rivisti dal Direttore Sanitario e sono oggetto di formazione nei momenti di formazione interna previsti dal piano di formazione di Fondazione Raimondi Francesco. In particolare i protocolli riguardano:

- modalità di pulizia, disinfezione e sterilizzazione degli strumenti ed accessori
- prevenzione e trattamento delle lesioni da pressione
- gestione delle medicazioni
- gestione del catetere vescicale
- gestione delle stomie
- gestione della Nutrizione artificiale domiciliare (NAD) enterale e parenterale
- attività di educazione alla salute rivolta ai familiari della persona assistita o ad altri caregiver non professionali
- igiene personale
- gestione dell'incontinenza
- mobilizzazione della persona assistita
- gestione dell'ossigenoterapia
- trasporto del sangue e dei campioni biologici mediante contenitori idonei
- identificazione degli eventi avversi più importanti per frequenza e gravità
- procedura di presa in carico dei pazienti (contenuto nel protocollo per la compilazione e conservazione del fascicolo ADI)

Orario del servizio
All'esterno della struttura sono affissi gli orari di apertura dello sportello e i riferimenti telefonici necessari per l'attivazione del servizio.
All'interno della struttura è presente una segreteria denominata "Sportello ADI" in cui vengono gestite le segnalazioni e le richieste di attivazione e in cui viene conservata la documentazione sanitaria degli assistiti (il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario contenente il PAI e il diario assistenziale).
Il funzionamento della segreteria è il seguente:

da Lunedì a Venerdì dalle 9 alle 17 orario continuato.

Tel: 0331/601133 interno 205
Fax: 0331/601023
Mail: adi@fondazioneraimondi.it

Al di fuori di questi orari è attivo il numero 334/9527887 7 giorni su 7

Per eventuali situazioni di emergenza sanitaria il riferimento rimane il medico di medicina generale di appartenenza, al di fuori dall'orario di servizio saranno ugualmente gestite le urgenze di tipo organizzativo e assistenziale.

SERVIZIO URP
E' possibile rivolgersi all'Ufficio Relazione con il Pubblico al n. **0331/601133** per segnalare suggerimenti ed osservazioni o per avanzare reclami in merito al servizio ADI.

- Ufficio Pubblica Tutela - Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) si occupa di fornire informazioni all'utenza e di ricevere segnalazioni. Al momento della presa in carico verrà rilasciato al Caregiver copia del modulo di reclamo **(vedi allegato 1); inoltre** L'URP si occupa del monitoraggio della qualità dei servizi somministrando il questionario di gradimento (Costumer Satisfaction **vedi allegato 2**); le eventuali criticità emerse sono utilizzate per la stesura di un programma annuale di miglioramento dei servizi offerti.

- Tempi per la gestione di reclami e disservizi

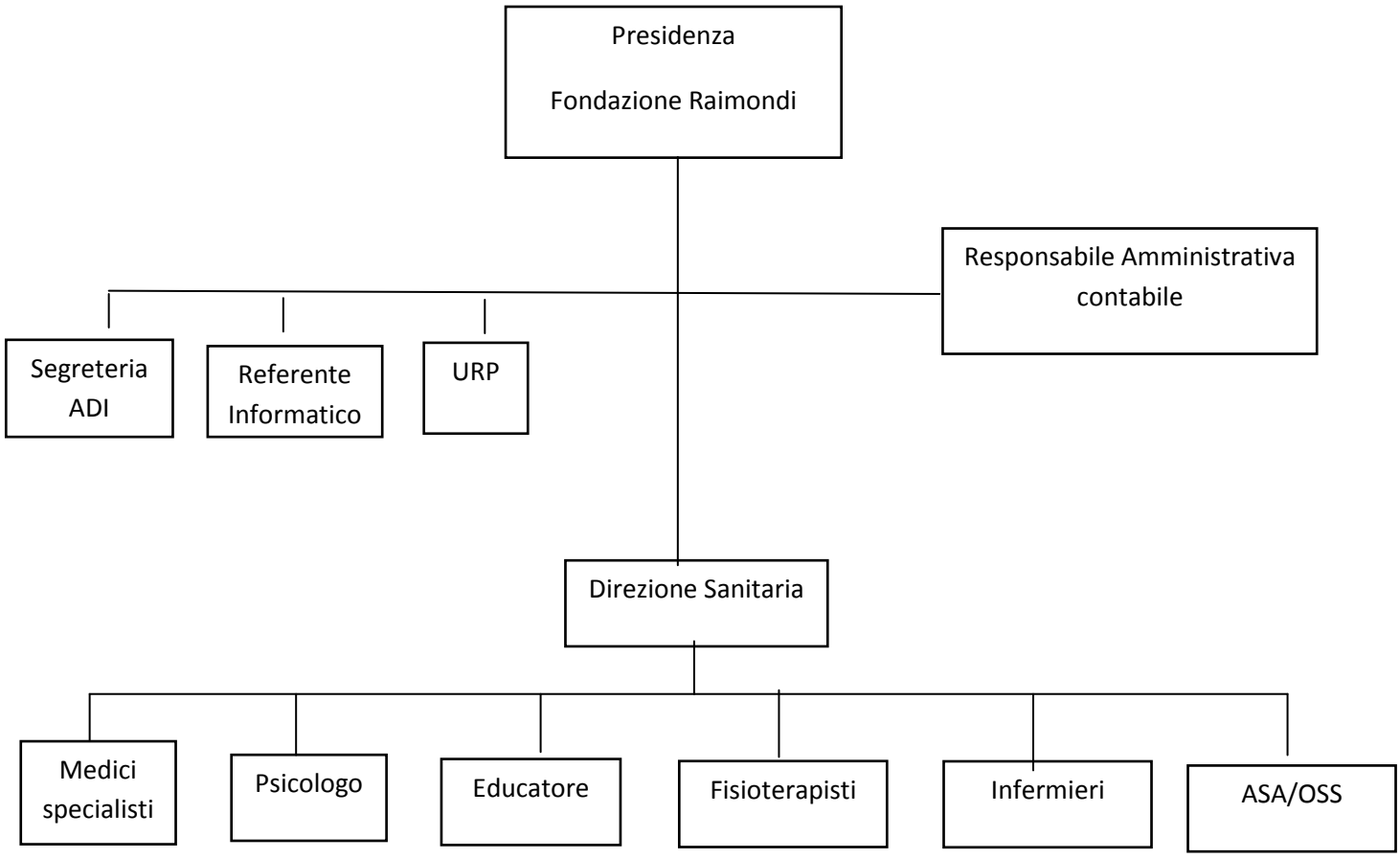
Fuori dall'ufficio ADI di Fondazione Raimondi è ubicata una cassetta per raccogliere le costumer e una cassetta per raccogliere eventuali moduli di reclamo. La cassetta della costumer verrà aperta all'inizio dell'anno (Gennaio). I dati elaborati verranno pubblicati sul sito di Fondazione Raimondi www.fondazioneraimondi.it. La cassetta dei reclami verrà aperta una volta al mese per la verifica, elaborazione e risoluzione delle problematiche segnalate. E' sempre possibile fare dei reclami verbalmente parlando con la segreteria ADI o il Direttore Sanitario per le problematiche più urgenti che verranno poi discusse con la Direzione Generale in tempi brevi.

Tutela della privacy e consenso informato (vedi allegato 4)
Tutti gli operatori sono tenuti ad operare nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy assicurando il massimo rispetto delle informazioni riguardanti le condizioni di salute, sociali, economiche e quant'altro di ogni assistito.

Articolazione delle responsabilità e organigramma

Figura professionale	Funzioni
Responsabile Sede Operativa	Coordinamento di natura gestionale - organizzativa sulle attività assistenziali previste per tutti gli assistiti
Direttore Sanitario	Supervisiona sia gli aspetti organizzativi, sia quelli di valutazione e di miglioramento del servizio stesso.
Servizio Relazioni con il pubblico	Si interfaccia con il pubblico e gestisce i reclami, le segnalazioni e da informazioni generali sul funzionamento del servizio.
Servizio Amministrativo Contabile	Intrattiene i rapporti con la ASL per le tematiche amministrative, effettua le operazioni di fatturazione.
Referente informatico	Gestisce l'ADIWEB e la rendicontazione delle prestazioni che passa all'ufficio amministrativo
Segreteria ADI	Raccoglie il PAI, la documentazione FASASS, e il diario delle prestazioni, le chiamate degli utenti.

Organigramma



Allegato 1 - MODULO DI RECLAMO

Io sottoscritto Sig./Sig.ra_____

In qualità di:

- ☐ parente
- ☐ care giver
- ☐ amministratore di sostegno
- ☐ tutore legale
- ☐ altro (specificare)_____

dell'assistito Sig./Sig.ra_____

numero voucher:_____

inoltro il seguente:

- ☐ reclamo
- ☐ segnalazione disservizio
- ☐ suggerimento

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data_____

Firma_____

Allegato 02- Customer Satisfaction

CUSTOMER SATISFACTION

□ **RSA APERTA**

□ **ADI**

Gentile utente, nell'ottica di continuo monitoraggio della soddisfazione dei nostri utenti e del livello qualitativo del servizio erogato, La preghiamo di compilare il seguente questionario in modo da valutare eventuali disservizi, al fine di minimizzare le possibilità che questi si ripetano. Aiutateci a servirvi meglio.

ORGANIZZAZIONE	Eccellente	Buono	SUFFICIENTE	SCARSO	Note e suggerimenti
Servizio prenotazione					
Tempi di attesa al telefono					
Cortesia dell'operatore					
Informazioni ricevute					

SODDISFAZIONE DEI BISOGNI	Eccellente	Buono	SUFFICIENTE	SCARSO	Note e suggerimenti
Rispetto degli orari previsti					
Attenzione ricevuta durante l'intervento					
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute					
Rispetto della riservatezza del personale					

PERSONALE	Eccellente	Buono	SUFFICIENTE	SCARSO	Note e suggerimenti
EDUCAZIONE E GENTILEZZA					
DISPONIBILITA' ALL'ASCOLTO					
CAPACITA' DI RECEPIRE LE VOSTRE NECESSITA'					
GRADO DI SODDISFAZIONE VERSO IL PERSONALE: MEDICO					
INFERMIERISTICO					
TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE					
ASSISTENZIALE					
CARE MENAGER					
PERSONALE DI SEGRETERIA					

Qual è la ragione principale che l'ha spinta a scegliere per questo servizio Fondazione Raimondi Francesco?

_____

_____

Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio (0 = scarso; 10 = eccellente)?

Consiglierebbe ad altri i nostri servizi?

□ SI □ NO

Vostre osservazioni

_____

_____

Il questionario può essere consegnato al nostro ufficio, oppure lasciato anche nell'apposita cassetta che si trova alla reception.

I vostri dati anagrafici ed eventuale firma (FACOLTATIVI)

_____

Data di compilazione _____ Firma _____

Allegato 3a - Questionario per la valutazione del rapporto di collaborazione tra Operatori e Fondazione Raimondi

Gentile Dipendente / Collaboratore / Consulente,

Fondazione Raimondi Francesco desidera conoscere il giudizio delle persone che ci lavorano, per garantire una maggior qualità nei propri servizi e per avviare azioni di miglioramento. Le chiediamo pertanto di compilare il questionario ***barrando il giudizio che fa al Suo caso.***

Il Questionario compilato va poi restituito a Fondazione Raimondi Francesco in busta chiusa consegnata all'impiegata dell'ufficio risorse umane entro il **31/03/2017.** Viene garantita la riservatezza.

I risultati, in forma aggregata saranno comunicati in apposito incontro.

1) Collabora con Fondazione Raimondi Francesco in qualità di:

Dipendente ☐ Consulente / Collaboratore ☐

2) Nell'area:

Uffici amministrativi (compreso manutenzione) ☐ Sociale ☐

Sanitaria (ASA, OSS, Infermieri, FT, medici) ☐

specificare: RSA ☐ SDR ☐ poliambulatori ☐ ADI☐

3) Da quanto tempo?

1 Meno di un anno	2 Uno- due anni	4 Da due a cinque	5 Più di cinque

4) Lavora (o ha lavorato negli ultimi tre anni) anche in altre Organizzazioni con mansioni analoghe?

☐ Sì ☐ No

5) Gli strumenti e gli spazi della sua principale sede di lavoro

Come valuta **la funzionalità** di strumenti e spazi a disposizione per la Sua attività?	**1** min.	**2**	**3**	**4**	**5** MAX	☐ Non risp

se meno di 4 Le chiediamo di indicare gli aspetti da migliorare

_____

6) Le aspettative professionali

In che misura ritiene che Fondazione Raimondi abbia accolto le Sue aspettative professionali?	**1** min.	**2**	**3**	**4**	**5** MAX	☐ Non risp

Se meno di 4 Le chiediamo di indicarne i motivi

_____

7a) Rapporti personali

Come giudica la qualità della relazione con i colleghi (dipendenti, collaboratori e consulenti di Fondazione Raimondi)?	**1** min.	**2**	**3**	**4**	**5** MAX	☐ Non risp

Se meno di 4 Le chiediamo di indicarne i motivi

_____

7b)

Come giudica la qualità della relazione con i superiori?	**1** min.	**2**	**3**	**4**	**5** MAX	☐ Non risp

Se meno di 4 Le chiediamo di indicarne i motivi

_____

8) Gli apprendimenti

Ritiene che Fondazione Raimondi Le abbia offerto adeguati momenti formali ed informali di apprendimento?	**1** min.	**2**	**3**	**4**	**5** MAX	☐ Non risp

Se meno di 4 Le chiediamo di indicarne i motivi

_____

9) La soddisfazione complessiva

La Sua soddisfazione complessiva per il rapporto di lavoro è:	**1** min.	**2**	**3**	**4**	**5** MAX	☐ Non risp

10) Rispetto al passato

La Sua soddisfazione complessiva per il rapporto di lavoro, in confronto agli anni precedenti è:	**1** diminuita	**3** rimasta uguale	**5** cresciuta	☐ Non ho elementi, non rispondo

Può aggiungere, qualora non espressi nelle domande precedenti, note, elementi e proposte utilizzando le seguenti domande:

11) Indichi almeno un punto forte ed uno debole di Fondazione Raimondi

Punto forte di Fondazione Raimondi Sono soddisfatto per:	
Punto debole di Fondazione Raimondi Sono poco soddisfatto per:	

12) Una proposta di miglioramento:

Allegato 03 – Diritti dell'anziano

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI

Non vi è contraddizione tra l'aver ricordato che la persona anziana gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti di cittadinanza riconosciuti alla persona umana dal nostro ordinamento giuridico, e il proporre la declinazione e l'adozione di una carta dei diritti della persona anziana che ha come finalità di servire da supporto all'azione di educazione e di sviluppo delle politiche sociali auspicata in premessa.

La persona anziana ha il diritto

1) Di sviluppare e, comunque, di conservare la propria individualità e libertà.

2) Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante nell'ambiente umano di cui essa fa parte.

3) Di conservare le proprie modalità di condotta compatibili con le regole della convivenza sociale, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

4) Di conservare la libertà di scegliere se continuare a vivere nel proprio domicilio.

5) Di essere accudita e curata, quando necessario, al proprio domicilio, giovandosi dei più aggiornati mezzi terapeutici.

6) Di continuare a vivere con i propri familiari ove ne sussistano le condizioni.

7) Di conservare relazioni con persone di ogni età.

8) Di essere messa in condizione di conservare le proprie attitudini personali e professionali e di poter esprimere la propria originalità e creatività.

9) Di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate ed opportune di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione senza discriminazioni basate sull'età.

10) Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compresa l'omissione di interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita ed aumentare il desiderio e il piacere di vivere.

11) Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le istituzioni hanno il dovere

1) Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni ed evitando, nei suoi confronti, interventi decisi solo in funzione della sua età anagrafica.

2) Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, sforzandosi di coglierne il significato nell'evoluzione della cultura e della storia del popolo di cui esse sono parte integrante.

3) Di rispettare la modalità di condotta delle persone anziane, riconoscendo il loro valore ed evitando di 'correggerle' e di 'deriderle', senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto.

4) Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché –in caso di assoluta impossibilità- condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita forzatamente abbandonato.

5) Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta utile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario alla effettiva tutela della sua salute.

6) Di favorire, per quanto possibile, la convivenza con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

7) Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

8) Di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere, conservare ed attuare le proprie attitudini personali e professionali, in una prospettiva di costante realizzazione personale; di metterla nelle

condizioni di poter esprimere la propria emotività; di garantire la percezione del proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

9) Di attuare nei riguardi degli anziani che presentano deficit, alterazioni o limitazioni funzionali ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione che coinvolga pure i suoi familiari e gli operatori socio-sanitari.

10) Di contrastare, nelle famiglie e nelle istituzioni, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani, verificando in particolare che ad essi siano garantiti tutti gli interventi che possono attenuare la loro sofferenza e migliorare la loro condizione esistenziale.

11) Di operare, perché, anche nei casi fisicamente e/o psichicamente meno fortunati, siano potenziate le capacità residue di ogni persona e sia realizzato un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

Diritto alla tutela della salute

L'Anziano viene assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante, attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico. Obiettivi cardine di tale attività sono: la prevenzione, la diagnosi, la terapia farmacologica e riabilitativa, svolte secondo i criteri delle più recenti linee guida di geriatria e gerontologia.

Diritto al decoro

La Fondazione considera fattore prioritario per il decoro dell'individuo:

1.2.1 - l'igiene personale e la cura dell'aspetto della persona:

con l'impiego delle risorse umane e degli ausili necessari, devono essere eseguite nelle forme e nei modi adeguati per mantenere un costante stato di benessere dell'Anziano.

Particolare attenzione è rivolta ai servizi di manicure, pedicure e parrucchiere.

Tutte le varie fasi attuative non possono prescindere dal totale rispetto della dignità della persona.

1.2.2. - l'abbigliamento:

i capi indossati devono essere adeguati per una decorosa presentazione dell'Ospite.

Devono essere personali, stirati, adatti alla patologia ed alla stagione. All'atto dell'ingresso vengono riposti nell'armadio personale, previo accertamento che siano etichettati con numero attribuito all'Ospite.

1.2.3 – l'igiene degli ambienti:

tutti gli ambienti in cui si svolgono i servizi, come gli oggetti e le suppellettili presenti, devono essere costantemente tenuti in ordine, puliti ed igienizzati, con l'impiego di attrezzi, apparecchiature, detergenti e disinfettanti opportuni.

Allegato 04 - Consenso informato

CONSENSO INFORMATO E PRIVACY

Consenso informato

Al fine di ottenere i servizi domiciliari previsti per ADI ed RSA Aperta, Lei tra gli Enti Erogatori ha scelto Fondazione Raimondi Francesco di Gorla Minore.

Al fine di prendere in carico il paziente è necessario fornire dati sensibili del paziente e autorizzare l'esecuzione di alcune procedure per le quali Lei ha richiesto l'attivazione del servizio ed in particolare:

- dati anamnestici (domande riguardanti la sua condizione clinica, funzionale e socio-familiare. E' necessario che Lei segnali pregresse malattie, nonché eventuali manifestazioni tossiche ed allergiche sofferte in passato, precedenti trasfusioni, reazioni post trasfusionali, interventi subiti)
- completa documentazione clinica in Suo possesso, riguardante il Suo stato clinico generale pregresso ed attuale
- esame clinico dei distretti corporei per i quali è richiesto l'intervento specifico
- prelievi di sangue per indagini ematochimiche
- prelievi di urine per esame chimico/fisico completo
- eventuali esami colturali su campioni di sangue, urine feci o altri liquidi biologici
- misurazione parametri vitali
- elettrocardiogrammi
- eventuali visite specialistiche di consulenza a parere
- interventi di riabilitazione costituite da interventi valutativi, diagnostici e terapeutici e da altre procedure finalizzate al recupero/mantenimento delle autonomie nelle principali attività della vita quotidiana
- somministrazione di scale di valutazione (ad esempio: Norton/Braden, VAS/PAINAD, Barthel…)

La diaria, l'esito delle scale, i trattamenti a cui verrà sottoposto saranno raccolte nel FASAS.

Io sottoscritto _____ nato/a a _____ il _____ e residente a _____ nel distretto di _____

Confermo di:

☐ Avere riferito, durante la raccolta dell'anamnesi, del proprio stato attuale di salute, dei disturbi e delle malattie note, dei ricoveri precedenti e di aver fornito al personale sanitario ogni documentazione clinica in suo possesso;

☐ Aver ricevuto la "brochure" ed il "modulo di reclamo"

☐ Accettare le procedure per le quali ho richiesto l'attivazione del servizio

Pertanto, il sottoscritto esprime favorevolmente il proprio consenso:

- consapevole, avendo compreso le informazioni che gli sono state fornite;
- personale, avendone la capacità giuridica;
- preventivo, cioè prestato prima dell'inizio dell'atto medico;
- specifico, al trattamento cui si riferisce;
- essendo a conoscenza che tale consenso è univoco, gratuito, libero da coercizioni e che essendo attuale, è revocabile in ogni momento con la formulazione e la presentazione di documento scritto (da allegare nel FASAS)
- impegnandosi a portare tempestivamente a conoscenza degli operatori ogni fattore imprevisto od ogni modificazione del proprio stato di salute e della propria volontà, assumendosi comunque ogni responsabilità che possa derivare da interruzioni volontarie del programma terapeutico previsto;
- essendo disposto al massimo livello di collaborazione con il personale sanitario e di assistenza al comune scopo di ottenere il più valido risultato possibile.

FIRMA DELL'UTENTE/FAMIGLIARE/CARE GIVER _____

TUTORE LEGALE, in caso di interdizione legale/giudiziale _____

AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO _____

□ **Io sottoscritto** (specificare la qualifica) _____
dichiaro di aver reso edotto l'utente/famigliare/care giver in modo appropriato circa le prestazioni proposte nella fattispecie, di aver risposto esaurientemente alle domande poste dall'utente e che l'utente ha compreso nel dettaglio le informazioni ricevute.

Firma dell'operatore che acquisisce il consenso _____

Luogo e data _____

Privacy

Informativa sulla Privacy (D.Lgs. n. 196 del 30/06/2003)

Desideriamo informarLa che il D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza.
Ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. n. 196/2003, pertanto, Le forniamo le seguenti informazioni:

1. I dati da Lei forniti verranno trattati per tutte le finalità dell'attività svolte dalla nostra Azienda, quali un'efficace gestione dei rapporti tra le parti e la gestione dei servizi erogati. In particolare, vi si informa, a titolo di esempio, che i dati raccolti saranno trattati per le seguenti finalità:

a) per esigenze preliminari e per la compilazione del FASAS;
b) per adempiere a qualunque tipo di obbligo previsto dalle leggi e normative vigenti;
c) per organizzare e testimoniare le attività, anche con la realizzazione di fotografie;

2. I dati verranno trattati sia con strumenti informatici sia su supporti cartacei che su ogni altro tipo di supporto idoneo, nel rispetto delle misure minime di sicurezza ai sensi del Disciplinare Tecnico, Allegato B del Testo Unico della Privacy. In particolare vi si informa che:
   - durante le attività è possibile che vengano effettuate scatti fotografici al fine di documentare quanto svolto dagli operatori.
3. Il conferimento dei dati è obbligatorio per poter organizzare l'attività della "Fondazione Raimondi Francesco" e l'eventuale rifiuto di fornire tali dati potrebbe comportare la mancata o parziale prosecuzione del rapporto.
4. I dati potranno essere comunicati a soggetti esterni alla "Fondazione Raimondi Francsco", quali compagnie di assicurazione o altri soggetti solo se strettamente collegati all'esecuzione del rapporto o che svolgono specifici incarichi per conto della "Fondazione Raimondi Francesco".
5. I dati raccolti potranno essere utilizzati esclusivamente in forma anonima per fini di ricerca o per l'elaborazione di statistiche. A tale scopo è possibile che i dati vengano condivisi con soggetti esterni, purché tali soggetti ne garantiscano l'utilizzo secondo i citati vincoli di anonimato e di utilizzo esclusivo a scopi, non commerciali, di ricerca biomedica o similare.
6. Il titolare del trattamento è "Fondazione Raimondi Francesco", rappresentato dal Legale Rappresentante.
7. In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 7 del D.lgs. 196/2003.

Io sottoscritto/a _____ nato/a a _____ il _____
dichiaro di aver scelto tra le unità d'offerta Fondazione Raimondi Francesco e di essere stato informato sui diritti e sui limiti di cui alla *legge n: 196/03*, concernente la tutela e il rispetto al trattamento dei dati personali, **esprimo il mio consenso e autorizzo al trattamento dei miei dati personali ai fini di diagnosi e cura**, le figure professionali previste.

I dati di cui sopra verranno pertanto trattati secondo le seguenti modalità:

a) Dati comuni: vengono trattati tramite l'utilizzo di elaboratori collegati in rete NON accessibili al pubblico ma eventualmente accessibili solo ed esclusivamente a dipendenti appositamente incaricati

b) Dati sensibili: vengono trattati tramite l'utilizzo di elaboratori collegati in rete NON accessibili al pubblico ma eventualmente accessibili solo ed esclusivamente a dipendenti appositamente incaricati

c) Gli archivi cartacei: sono posizionati all'interno di armadi in locali chiusi muniti di adeguate misure di sicurezza sia contro l'intrusione sia come possibile distruzione causata da incendio. L'accesso ai locali ed agli armadi contenenti tali documenti è consentito esclusivamente a dipendenti appositamente incaricati

d) Sistemi operativi: vengono utilizzati sistemi operativi di rete sicuri. Tutti i dati raccolti NON saranno distribuiti né ceduti o altro a nessun titolo senza preventiva autorizzazione scritta fermo restando le eventuali comunicazioni dovute per legge (trasmissione dati alla ATS competente)

Il sottoscritto dichiara di aver preso visione dell'informativa.
FIRMA DELL'UTENTE/FAMIGLIARE/CARE GIVER _____

TUTORE LEGALE, in caso di interdizione legale/giudiziale _____

AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO _____

□ **Io sottoscritto** (specificare la qualifica) _____
dichiaro di aver reso edotto l'utente/famigliare/care giver in modo appropriato circa le prestazioni proposte nella fattispecie, di aver risposto esaurientemente alle domande poste dall'utente e che l'utente ha compreso nel dettaglio le informazioni ricevute.
Firma dell'operatore che acquisisce il consenso _____

Luogo e data _____

Allegato 05 – Autocertificazione crediti ECM

Spettabile …….

OGGETTO: Dichiarazione sostitutiva di certificazione di acquisizione dei crediti ECM per l'Anno _____ - Personale medico/infermieristico/fisioterapico

Io sottoscritto: . . . . . ,

nato a: . . . . . (prov. . . . .) il (gg/mm/aaaa) .. . . . . ,

residente in: . . . ., (prov. . . . . .),

via / p.zza: . . . . . ., n. . . . . ,

codice fiscale: . . . . . .

in qualità di: □ Medico Chirurgo □ Medico Specialista in . . . . . □ Infermiere □ Fisioterapista

ai sensi della L.15/3/1997 n° 59, L. 15/5/1997 n° 127 e del DPR 28/12/2000 n° 445:

Dichiaro sotto la mia responsabilità ed essendo a conoscenza del fatto che chi sottoscrive dichiarazioni mendaci o false o dati non più rispondenti al vero soggiace a sanzione penale (art. 76 DPR 445/2000), di aver conseguito – per l'Anno …….. – i seguenti crediti ECM:

□ ……

□ ……

□ ……

□ ……

□ ……

□ ……

□ ……

In fede,

Data . . . . . Firma per esteso ……

Barrare l'opzione utilizzata:

□ Firma apposta in presenza del responsabile del procedimento o del dipendente addetto
□ Allegata fotocopia fronte e retro del documento di identità in corso di validità (in carta semplice)

Si rammenta che la Pubblica Amministrazione effettuerà i controlli demandati dalle leggi

in materia di autocertificazione (art. 71 D.P.R. 445/2000).