



Fondazione
Scarpari Forattini
onlus

CARTA DEI SERVIZI

UNITA' CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

1^ STESURA: **Ottobre 2017 -Approvata nel Consiglio di Amministrazione del 27/12/2017**

PARTE GENERALE

1. PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE SCARPARI FORATTINI ONLUS

L'ente trae origine dalle disposizioni testamentarie del Dr. Virgilio Scarpari Forattini e dal 1960 rappresenta un'importante realtà nel Comune di Schivenoglia.

Con la trasformazione in Fondazione Onlus nell'anno 2004 si perfeziona l'assetto giuridico dell'ente, nel rispetto della volontà del fondatore, con un forte radicamento sul territorio e con una struttura organizzativa che offre servizi residenziali e domiciliari di elevato livello qualitativo.

Terminati i lavori di ristrutturazione, l'azione della Fondazione può svilupparsi nel miglioramento delle attività svolte, creando e sviluppando una stretta integrazione fra le diverse professionalità che operano al suo interno:

- medici di varie specializzazioni
- psicologi
- infermieri e fisioterapisti con adeguata preparazione in campo geriatrico
- operatori socio sanitari e ausiliari socio assistenziali qualificati
- assistente sociale
- educatore professionale
- animatore sociale
- personale amministrativo, tecnico e dei servizi generali

La Fondazione gestisce una Residenza Sanitaria Assistenziale con una capacità ricettiva di 100 posti letto e un Alloggio Protetto per Anziani con una capacità ricettiva di 8 posti.

A livello territoriale, con il proprio personale dipendente e in libera professione e con la collaborazione dello Studio Associato Infermieristico Mantovano, ha erogato fino al 30/09/2017 prestazioni di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI e ADI CURE PALLIATIVE) a favore di utenti residenti in provincia di Mantova attraverso voucher o socio sanitari o prestazionali oppure in estemporanea. Il tutto in attivazione della d.g.r. n. VII/12902 del 19 maggio 2003, della d.g.r. n. IX/3541 del 30 maggio 2012 e della d.g.r. n. IX/3851 del 25 luglio 2012, della d.g.r. n. X/2569 del 31/10/2014, mediante contratto stipulato con l'Azienda Sanitaria Locale di Mantova.

Gestisce i Servizi di Assistenza Domiciliare socio assistenziale (SAD) in tre Comuni limitrofi; fornisce servizi di terapia fisica e di fisioterapia a utenti esterni; fornisce pasti a utenti esterni, sta sperimentando su tre comuni limitrofi gli ambulatori infermieristici e su 4 comuni effettua laboratori educativi.

A seguito dell'emanazione delle DDGR n. 5918/2016 e 6691/2017 la Fondazione ha presentato Comunicazione di adeguamento ai requisiti contenuti nelle DDGR medesime ai fini della riclassificazione delle unità operative di Cure Palliative senza variazione di sede o rimodulazione di attività, individuando il Distretto corrispondente alla ASST di Mantova quale territorio su cui intendono operare e contestualmente dichiarato di mantenere anche l'unità di offerta di ADI Ordinaria, senza variazione di Sede, che resta quindi per entrambe le Unità di Offerta (UCPDom e ADI Ordinaria) la sede della Fondazione Scarpari Forattini Onlus – Via Garibaldi 25 – Schivenoglia Mn. La riclassificazione dell'Unità di offerta UCPDom e conferma dell'accreditamento Adi Ordinaria è attestata dal Decreto n. 404 del 27/09/2017. Le due unità operative sono attive dal 01/10/2017.

2. MISSION ISTITUZIONALE

La Fondazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale.

Presta la necessaria assistenza a persone anziane e disabili senza distinzione di nazionalità, cultura, razza, religione, sesso, censo, condizione sociale e politica.

Nel pieno rispetto della dimensione spirituale e materiale della persona umana, la Fondazione rivolge la propria attività prevalentemente alle persone residenti nella Regione Lombardia, proponendosi quale soggetto attivo per la realizzazione di una rete integrata territoriale di servizi alla persona, residenziali, semiresidenziali e domiciliari, nei seguenti settori:

- Assistenza sociale e socio sanitaria
- Assistenza sanitaria integrata
- Formazione al personale

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

I contenuti della Carta dei Servizi e in generale le attività della Fondazione si ispirano ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- DIRITTO DI SCELTA - Ogni cittadino ha il diritto di scegliere, a qualunque punto del percorso della sua inabilità o malattia, il servizio al quale rivolgersi
- EGUAGLIANZA - La Fondazione si impegna a garantire ad ogni persona l'accesso ai propri servizi senza discriminazioni e distinzioni di alcun genere.
- IMPARZIALITA' - Impegno affinché i rapporti tra operatori e utenti siano ispirati ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.
- CONTINUITA' - La Fondazione garantisce tutti i giorni servizi di cura alle persone e prestazioni integrate continue. E' sempre garantita la corretta informazione e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e ospiti o familiari, nonché la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento e al mantenimento dello stato di benessere degli utenti.
- EFFICIENZA ED EFFICACIA - I servizi e le prestazioni sono erogati in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impegnate e risultati raggiunti, nel rispetto delle norme vigenti, mediante l'adozione di strumenti idonei a valutare l'efficacia dei risultati e la soddisfazione dei bisogni dell'ospite.

4. ADOZIONE DEL MODELLO ORGANIZZATIVO E DEL CODICE ETICO AI SENSI DEL D.LGS 231/2001

La Fondazione si è adeguata a quanto previsto dal decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, *Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art.11 della legge 29 settembre 2000, n.300*, adottando il relativo modello organizzativo e il codice etico. Il Codice Etico formalizza i principi cui deve ispirarsi l'attività di coloro che, a qualsiasi titolo, operano per conto dell'Ente nei rapporti con l'utenza, i terzi in genere, i fornitori, i lavoratori e collaboratori. Inoltre, ai sensi dell'art. 6 del citato decreto legislativo, ha nominato un Organismo di Vigilanza dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo sul rispetto del Codice Etico comportamentale.

L'informativa completa sul "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs 231/2001" e il Codice Etico sono affissi in prossimità degli uffici amministrativi e scaricabili dal sito internet della Fondazione: www.scarpari.it

5. LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi nasce dall'esigenza di tutelare i diritti degli utenti attribuendo loro la possibilità di controllare in prima persona la qualità dei servizi erogati. Essa contiene le indicazioni circa l'organizzazione

dei servizi, le procedure per accedervi, i modi di erogazione e il personale addetto, i diritti degli utenti in termini di informazione, accoglienza, tutela e consapevolezza delle rispettive prerogative e doveri. La carta dei servizi costituisce così un vero e proprio patto con gli utenti, nel quale sono individuati con precisione gli specifici parametri di qualità che dovranno essere conseguiti e sottoposti ad una revisione continua, attraverso un costante confronto con le attese e le proposte di chi usufruisce del servizio.

Questa edizione della carta dei servizi intende testimoniare concretamente l'applicazione dei requisiti di legge e l'avvio di un percorso in grado di coinvolgere i diversi soggetti protagonisti del servizio, nonché di monitorare il continuo sviluppo dei servizi.

UNITA' CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

1. SEDE OPERATIVA E INFORMAZIONI GENERALI

L'Unità di Cure Palliative domiciliari ha la propria sede operativa presso La Fondazione Scarpari Forattini Onlus in via Garibaldi 25 – 46020 Schivenoglia MN, dove al 1° piano è ubicato un ufficio dedicato, condiviso con U.O. ADI Ordinaria e dove viene conservata la documentazione sanitaria contenente il Pai e il diario assistenziale degli assistiti in conformità al D.lvo 196/03 in materia di privacy.

L'ufficio dedicato è adeguato per effettuare colloqui e riunioni d'èquipe.

E' disponibile un locale ad uso magazzino sanitario in conformità alle normative in materia di tenuta di farmaci e presidi sanitari che coincide con il magazzino farmaci per l'Unità d'offerta ADI Ordinaria.

La sede è raggiungibile con i mezzi pubblici (la fermata della linea interurbana dista circa 300 metri, mentre la fermata del TaxiBus è posta di fronte alla struttura) o ferroviari (alla stazione di Schivenoglia passa la linea ferroviaria Suzzara-Ferrara; il paese dista circa 6 km dalla stazione ferroviaria di Poggio Rusco e circa 15 km dalla stazione ferroviaria di Ostiglia). La struttura dista circa 6 km dal presidio ospedaliero di Pieve di Coriano.

Nell'area esterna all'edificio la Fondazione ha predisposto idonea segnaletica al fine di orientare l'utenza predisponendo gli orari di apertura e i riferimenti telefonici necessari per l'attivazione del servizio.

Il servizio di segreteria è attivo dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:

MATTINO: 8.00-13.00

POMERIGGIO: 14.30-16.00

recapito telefonico: **tel: 0386 58121 – RISPONDE NEGLI ORARI DI APERTURA DELL'UFFICIO UN RISPONDITORE AUTOMATICO CHE [DIGITANDO IL N. 3](#) CONTATTA L'UNITA' CURE PALLIATIVE DOMICILIARI.**

Il Responsabile dell'Unità Operativa è il Dr Apicella Gioacchino (Clinical manager)

Il Responsabile Infermieristico è il Sig. Guandalini Andrea (Care Manager)

- **MISSION DELL'UNITÀ OPERATIVA**

La Fondazione Scarpari Forattini Onlus è da anni orientata alla soddisfazione della domanda locale ed alla creazione di un forte legame con il territorio. L'erogazione di cure palliative domiciliari rappresenta quindi una scelta coerente per rispondere alla domanda sanitaria e socio sanitaria locale/distrettuale nonché di continuità assistenziale tra Ospedale e territorio.

L'Unità di Cure Palliative Domiciliari offre una presa in carico multidimensionale con l'erogazione a domicilio di trattamenti finalizzati a permettere la miglior qualità di vita possibile, ovvero volti al controllo del dolore e degli altri sintomi che potrebbero insorgere negli stadi avanzati di malattia.

- **DESTINATARI**

Le cure palliative sono rivolte a pazienti affetti da patologie neoplastiche o da altre patologie in fase avanzata in cui non vi sono spazi terapeutici per modificare significativamente il decorso della patologia e vi sia necessità di un supporto al caregiver e di un aiuto nella gestione dei trattamenti al fine di ottimizzare il controllo dei sintomi e migliorare la qualità della vita. Il setting domiciliare è indicato nel caso il paziente desideri effettuare i trattamenti necessari rimanendo nella propria abitazione e disponga di un'assistenza da parte di familiari o di altre persone incaricate.

2. DESCRIZIONE DELL'UNITA' DI OFFERTA

Le unità di Cure Palliative Domiciliari erogano assistenza domiciliare cure palliative a favore di persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita. L'Unità Cure Palliative Domiciliari attraverso il proprio personale dipendente e in libera professione e tramite la collaborazione dello Studio Associato Infermieristico Mantovano, con il quale eroga anche le prestazioni di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI Ordinaria) a favore di utenti residenti in provincia di Mantova, opera con il Distretto corrispondente alla ASST di Mantova.

Oltre alle prestazioni infermieristiche e le attività di coordinamento dei servizi affidate allo Studio Associato Infermieristico Mantovano eroga per il tramite di propri collaboratori e dipendenti le seguenti prestazioni: mediche, riabilitative, psicologiche, assistenziali, di assistenza tutelare, di sostegno spirituale o di altro tipo se necessario in funzione dei bisogni previsto dai PAI. Interviene nelle prestazioni mediche il medico palliativista che ha funzioni di referente clinico.

3. ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO DI UNITA' CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

L'Unità Cure Palliative Domiciliari della Fondazione Scarpari Forattini Onlus garantisce interventi di base e interventi specialistici sulla base della differente intensità assistenziale necessaria per rispondere adeguatamente ai bisogni dei malati e delle loro famiglie.

Le cure palliative domiciliari si articolano in:

1) LIVELLO BASE:

- a) interventi rivolti a malati con bisogni clinici e assistenziali a decorso stabile e con minor tendenza a sviluppare complicanze
- b) interventi programmabili
- c) percorsi per i quali si prevede, in base al PAI, un Coefficiente di Intensità Assistenziale (CIA) inferiore a 0,50 e, di norma, superiore a 0,20.

2) LIVELLO SPECIALISTICO

- a) interventi rivolti a malati con bisogni clinici e assistenziali complessi legati anche all'instabilità clinica e ai sintomi di difficile controllo, per i quali gli interventi di base sono inadeguati.
- b) interventi erogati in modo specifico da équipe multi professionali e multidisciplinari dedicate all'attività di cure palliative
- c) interventi che richiedono un livello di competenza e modalità di lavoro interdisciplinare
- d) percorsi per i quali si prevede, in base al PAI, un CIA superiore o uguale a 0,50

4. ORARIO E FUNZIONAMENTO DELL'UNITA' DI OFFERTA

- Orario di funzionamento della segreteria anche telefonica: gli utenti saranno accolti da una segreteria con funzioni di call center che gestirà le segnalazioni inviando la richiesta di attivazione al coordinatore infermieristico. La segreteria è attiva 7 ore al giorno dal lunedì al venerdì e osserva i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore **8.00 alle 13.30** e dalle ore **14.30 alle 16.00**
- Recapito telefonico: **0386/58121**
 - o Indirizzo di posta elettronica: info@scarpari.it
 - o Indirizzo di posta elettronica certificata: scarpari@messaggipec.it

Tutte le informazioni sul servizio sono reperibili anche sul sito internet della Fondazione

www.scarpari.it

Orario di funzionamento del servizio UCP- dom. – continuità assistenziale:

- il servizio è assicurato tutti i giorni, festivi inclusi 24 ore su 24.
- Le prestazioni programmate saranno concordate nelle seguenti fasce orarie:
 - 10 ore al giorno dal lunedì al venerdì **dalle ore 7 alle ore 17.00**
 - 6 ore al giorno il sabato e festivi **dalle ore 7 alle ore 13.00**

Pronta disponibilità medica e infermieristica: è garantita la pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore, anche per la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o al care giver in funzione del PAI.

Al servizio di pronta disponibilità è dedicato il seguente numero di cellulare:

Cell. 340 5370447 attivo 24 ore su 24

al quale risponderà l'infermiere reperibile che a seguito di valutazione decide se intervenire direttamente o far intervenire il medico reperibile.

5. CRITERI E MODALITA' DI PRESA IN CARICO IN CURE PALLIATIVE

Il processo di presa in carico del malato e della sua famiglia è orientato a garantire al malato percorsi semplificati, tempestivi e flessibili con il coinvolgimento del MMG/PLS che può prendere parte all'èquipe assistenziale secondo quanto previsto dal PAI e resta, comunque, informato e aggiornato direttamente dall'èquipe medico-infermieristica assegnata al paziente. Non sono previste liste di attesa. L'accesso alle cure palliative domiciliari avviene attraverso un percorso specifico che prevede le seguenti fasi:

- **Presa in carico:** è individuato all'interno dell'èquipe il personale sanitario (medico palliativista e case manager) di riferimento per ogni paziente al fine di garantire la continuità del rapporto con l'assistito e la famiglia.
- **Tempestività della presa in carico:** la presa in carico rispetta le seguenti tempistiche:
 - Colloquio di presa in carico con i familiari e se possibile con la persona malata avviene il prima possibile e comunque è garantita la disponibilità ad effettuare il colloquio entro le 24 ore dalla segnalazione;
 - La prima visita è garantita entro 48 ore dal colloquio, salvo diverse esigenze espresse dalla famiglia;
 - La redazione del PAI viene effettuata entro 72 ore dalla prima visita.

In particolare le fasi si articolano nei modi di seguito descritti:

1) Segnalazione e accesso alla rete cure palliative:

Il primo contatto con la UCP-Dom di Fondazione Scarpari Forattini Onlus al fine di segnalare una possibile presa in carico di cure palliative può avvenire nell'ambito di una dimissione protetta da struttura di ricovero (ad esempio a seguito della valutazione del medico palliativista della struttura stessa) su proposta di un medico specialista o del MMG/PLS, dei servizi sociali oppure per iniziativa diretta del paziente stesso o dei suoi caregivers, attraverso:

- Accesso diretto o telefonico con la segreteria/front office della UCP-Dom localizzata presso la Fondazione Scarpari Forattini Onlus attivo dal lunedì al venerdì dalle ore **8.00 alle 13.30** e dalle ore **14.30 alle 16.00** Recapito telefonico: **0386/58121**

2. Colloquio di valutazione della segnalazione

Il colloquio di valutazione della segnalazione sarà eseguito se necessario entro le 24 ore dalla segnalazione stessa. Di norma è effettuato presso la sede operativa dell'Unità Cure Palliative Domiciliari (c/o Fondazione Scarpari Forattini Onlus – Via Garibaldi 25 – Schivenoglia MN) con i familiari e, se possibile, con il malato. Scopo del colloquio di valutazione della segnalazione è la verifica della sussistenza dei criteri di eleggibilità definiti nella DGR n. 5918/2016 e l'individuazione del setting assistenziale più adeguato in considerazione della volontà del paziente, dei caregivers e delle risorse familiari/sociali disponibili. Esito del colloquio sarà la programmazione della prima visita di presa in carico a domicilio del paziente oppure l'invio guidato alla struttura più idonea a rispondere alle esigenze del paziente e del suo nucleo familiare.

Le condizioni necessarie all'attivazione sono:

- la volontà del malato e della famiglia di essere assistiti a casa;
- un alloggio che garantisca la praticabilità dell'assistenza;
- la presenza 24/7 di una o più persone (parente, assistente, familiare o amico) che possa essere un riferimento stabile e affidabile per gli operatori dell'equipe.

Se, sono presenti i requisiti in sede di colloquio verrà compilato il modulo di richiesta alle cure, il consenso informato, la privacy, la presa visione carta servizi ed eventualmente, se emergono, le direttive anticipate del paziente.

I documenti che i familiari e il paziente devono presentare sono:

- documentazione clinica del paziente
- fotocopia della carta d'identità
- fotocopia della tessera sanitaria
- fotocopia tessere di esenzione

3. Prima visita

La prima visita al domicilio del paziente sarà eseguita di norma entro 48 ore dal colloquio di valutazione della segnalazione (salvo differenti esigenze del paziente o dei familiari) e sarà effettuata dal medico palliativista congiuntamente ad un infermiere dell'Unità di Cure Palliative Domiciliari. Durante la prima visita dovranno essere valutati i bisogni globali della persona e della famiglia, il livello di gravità e i parametri di progressione della malattia sulla base di criteri generali e specifici per patologia, anche attraverso eventuali strumenti validati adottati a livello della Rete Regionale. Sarà concordata con il paziente e il caregiver la terapia più idonea alla luce del quadro clinico e l'eventuale terapia da effettuarsi al bisogno.

Farmaci e ausili saranno prescritti o consegnati direttamente al paziente nei tempi utili a garantire la continuità della presa in carico nel rispetto delle indicazioni regionali in materia.

Nel corso della prima visita saranno date inoltre informazioni relativamente a:

- equipe di cura

- opuscolo informativo
- modalità di segnalazione dei reclami
- istruzioni precise di come procedere in caso di necessità

4) Definizione di un Piano di assistenza individuale (PAI)

Il PAI dovrà essere compilato dall'equipe multidisciplinare, ognuno per la sua parte di competenza, entro 72 ore dalla prima visita. Il PAI deve individuare i bisogni, problemi e propensioni degli utenti, nonché contenere obiettivi qualitativi e quantitativi, tempi di attuazione, frequenza degli interventi/azioni, indicatori di risultato e figure professionali coinvolte e sarà sottoscritto dal paziente e dal caregiver. Il PAI dovrà essere revisionato dall'equipe con una frequenza coerente ai bisogni dell'utente, con sottoscrizione di tutti i soggetti coinvolti. Sulla base di quanto stabilito dal PAI sarà stabilito il Coefficiente di Intensità Assistenziale (CA) e di conseguenza il livello assistenziale (base o avanzato).

6. PERSONALE

L'equipe multiprofessionale che si occupa dei servizi domiciliari è conforme ai requisiti previsti dalla normativa regionale vigente, ed è formata da personale qualificato e aggiornato, in numero adeguato alla presa in carico degli utenti.

In particolare le figure professionali disponibili sono:

- Responsabile sanitario con specializzazione in oncologia, con funzioni di medico palliativista e referente clinico. Il referente clinico è responsabile del programma diagnostico terapeutico del paziente e punto di riferimento del malato e del suo nucleo familiare.
- Medico specialista in oncologia
- Care manager con funzione di coordinamento di natura gestionale-organizzativa sulle attività assistenziali di uno o più pazienti in carico alla struttura.
- Case manager per ogni malato assistito, con la funzione di coordinamento del percorso individuale del malato e del suo nucleo familiare, e di referente della continuità del percorso stesso.
- Medico fisiatra
- Medico geriatra
- medico Nutrizionista
- Psicologa
- Assistente sociale
- Terapisti della riabilitazione
- Operatori socio sanitari
- Educatore Sanitario
- Assistente spirituale

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento.

Il personale di nuova acquisizione viene inserito nel gruppo operativo con un affiancamento iniziale di almeno cinque giorni lavorativi ed entro il primo mese di servizio viene garantita la conoscenza della maggior parte degli utenti in carico. Questo permette di valutare le capacità del nuovo operatore e di fornirgli le conoscenze che gli permettano la massima professionalità possibile al domicilio dell'utente.

La Fondazione mantiene un piano di aggiornamento e formazione del personale qualificato impiegato per l'Assistenza in UCP-dom, coordinato dal Responsabile Sanitario della Fondazione stessa. Tale piano comprende corsi di aggiornamento nell'ambito del programma E.C.M. obbligatorio per le figure sanitarie e

corsi interni o esterni alla Fondazione che coinvolgono gli operatori sugli argomenti previsti dalla normativa vigente inerenti il servizio stesso.

7. CONTINUITA' TERAPEUTICA

In caso di necessità di ricovero (ad esempio presso strutture tipo Hospice o presso Ospedale per acuti oppure in unità di Cure Intermedie) o di trasferimento del paziente presso altre strutture sanitarie, il personale medico, sentito anche il parere del case manager oltre a quello del MMG/PLS, attiverà il percorso più idoneo al paziente e alla sua famiglia. Nel caso di cessazione del servizio per trasferimento ad altra struttura sanitaria o sociosanitaria, il medico palliativista provvederà a redigere una relazione riportante lo stato di salute, i trattamenti effettuati, la necessità di trattamenti successivi e altre eventuali informazioni utili e si renderà inoltre disponibile a fornire eventuali ulteriori chiarimenti.

8. COSTI

Il servizio di Cure Palliative Domiciliari è gratuito e sono resi disponibili, senza oneri aggiuntivi a carico del SSN o dell'utente, i farmaci e gli ausili finalizzati ai trattamenti in corso secondo quanto stabilito dalle indicazioni regionali in materia.

9. MATERIALE INFORMATIVO

Al momento della presa in carico le sarà consegnato un opuscolo informativo contenente anche le modalità di continuità assistenziale nel caso di necessità sulle 24 ore.

E' presente il materiale informativo che l'equipe consegna a domicilio completo di:

- modalità di reperibilità sanitaria nelle 24 ore e relativi recapiti telefonici;
- recapito telefonico e orari di attività della segreteria
- composizione dell'equipe medico infermieristica assegnata

10. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La Fondazione predispose un questionario per la valutazione del servizio (*customer satisfaction*) da somministrare annualmente agli utenti del servizio. I risultati, rielaborati dal personale preposto dalla Fondazione, vengono pubblicati sul sito internet della Fondazione.

11. DIRITTI E TUTELA DEGLI UTENTI

La Fondazione garantisce la funzione di tutela dei cittadini attraverso:

1. la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, comportamento o modalità d'intervento che abbia negato o limitato l'accesso al servizio offerto e dichiarato nella presente Carta dei Servizi. A tal fine, la Fondazione, ha previsto un modulo standard per la formulazione del reclamo
2. tutela della privacy

12. SUGGERIMENTI E RECLAMI

È predisposto un modulo per la segnalazione di suggerimenti e reclami da parte dei familiari e/o degli utenti. Il modulo è allegato alla presente Carta dei Servizi, è disponibile in prossimità dell'ufficio amministrativo, scaricabile dal sito internet della Fondazione e consegnabile brevi manu dall'operatore di riferimento. Il modulo, compilato in ogni sua parte, deve essere consegnato all'ufficio (anche per tramite degli operatori che si recano a domicilio) che provvede alla verifica del fatto segnalato e ne dà risposta all'interessato nel termine di 20 giorni.

I disservizi segnalati e copia delle risposte date vengono raccolti in un fascicolo.

13. TUTELA DELLA PRIVACY

Tutte le prestazioni vengono registrate su apposita modulistica che, insieme al Piano di Assistenza Individualizzato e a tutta la documentazione sanitaria, costituiscono il Fascicolo Sanitario Sociale dell'utente. Ad ogni utente è chiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati. Gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'utente, fornendone a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone dall'utente stesso designate. Al momento dell'accettazione viene richiesto all'utente il consenso alle cure e al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali all'espletamento del servizio. La Fondazione Scarpari Forattini Onlus, nella persona del Legale Rappresentante, è titolare del trattamento dei dati.

14. ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI E SANITARI

La documentazione sanitaria (Fasas) per ragioni contrattuali deve obbligatoriamente essere presente al domicilio dell'assistito per tutta la durata del trattamento. Pertanto è a disposizione dell'assistito stesso senza alcun tipo di controllo da parte dell'operatore.

Il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari è riconosciuto a chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso.

La richiesta di accesso agli atti deve essere presentata secondo le modalità previste dal Regolamento (presente presso gli uffici e pubblicato sul sito internet della Fondazione) utilizzando l'apposita modulistica, sulla quale devono essere indicate le generalità del richiedente, gli estremi del documento oggetto della richiesta e le motivazioni della richiesta. Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni decorrenti dal deposito della richiesta.

Per ottenere copia della documentazione è richiesto il rimborso dei costi di riproduzione secondo le modalità che saranno periodicamente determinate dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

15. ALLEGATI

- Modulo di consenso alla cura
- Modulo di consenso informato al trattamento dei dati
- Art. 7 decreto legislativo 196/2003 in materia di protezione dei dati personali
- Presa visione carta servizi
- Opuscolo informativo
- Informazioni in caso di emergenza
- Customer satisfaction
- Modulo per la segnalazione di suggerimenti e reclami
- Cartella clinica
- Piano di assistenza individualizzato
- Diario clinico
- Scheda educativa al caregiver
- Indice di Braden
- Scala Tinetti
- Indice di Barthel
- Vas
- Painad
- MMSE