

# CARTA DEI SERVIZI

Data aggiornamento: 25/09/2018

## CHI SIAMO

### PRESENTAZIONE

ITINERIS è una società a responsabilità limitata nata a dicembre 2012 come evoluzione dello Studio infermieristico Carnazzi, Zanotti e associati. Itineris nasce per rispondere alla nuova domanda assistenziale espressa dal territorio, opera nel settore dell'assistenza domiciliare con serietà, professionalità e l'esclusivo utilizzo di beni sanitari di ottima qualità.

L'obiettivo è il paziente con le proprie necessità e priorità in base alle quali si delineano percorsi di cura e assistenza personalizzati e multidisciplinari per permettere una permanenza al domicilio e una giusta qualità di vita, anche nelle situazioni di maggior fragilità.

### POLITICA E OBIETTIVI

L'organizzazione di Itineris prevede l'accrescimento del senso di fiducia nei propri soci e collaboratori, con il principio condivisibile del "lavorare per il gruppo" ed è organizzato sulla base di 3 principi:

- La coerenza rispetto ai principi del codice deontologico e dei profili professionali delle professioni socio-sanitarie;
- L'efficienza rispetto agli standard professionali richiesti;
- L'efficienza rispetto ai risultati professionali ed economici prefissati;

Itineris si impegna ad erogare i servizi socio-sanitari nel rispetto dei seguenti obiettivi:

- soddisfare i bisogni assistenziali dell'utente nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti
- osservare e garantire gli impegni assunti e sottoscritti con i committenti, ed in particolare con l'ATS, circa le modalità di erogazione dei servizi
- garantire un grado elevato delle prestazioni sanitarie mediante un'organizzazione responsabile e consapevole, nonché la continuità dell'assistenza socio sanitaria degli utenti con personale preparato, attrezzature ed infrastrutture di buon livello
- applicare le procedure per controllare i processi aziendali, a coinvolgere tutti i lavoratori nell'attuare la politica della qualità, a perseguire il miglioramento continuativo del sistema qualità.

### CONTROLLO QUALITA' DEL SERVIZIO

Itineris persegue elevati standard qualitativi attraverso un coordinamento che incentiva il lavoro d'equipe, la formazione continua e specifica, il pieno coinvolgimento delle proposte di tutti gli operatori e una particolare attenzione all'esigenza dell'utenza.

Itineris è certificata ISO 9001:2015 per la "Progettazione ed erogazione di servizi socio sanitari domiciliari, Assistenza domiciliare integrata, servizio assistenza domiciliare. "



### AMBITO TERRITORIALE DOVE OPERIAMO

Itineris eroga il servizio nel territorio dell'ATS Bergamo ed in particolare:

- **ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)**
  - ASST BERGAMO EST: Tutti gli Ambiti del Distretto
  - ASST BERGAMO PAPA GIOVANNI XXIII: Tutti gli Ambiti del Distretto
- **UNITA' CURE PALLIATIVE DOMICILIARI (UCP-DOM)**
  - ASST BERGAMO EST: Tutti gli Ambiti del Distretto
  - ASST BERGAMO PAPA GIOVANNI XXIII: Tutti gli ambiti del Distretto
- Servizio **SAD**
  - Ambito Territoriale Valle Seriana

## LA NOSTRA STUTTURA ORGANIZZATIVA

### LA STRUTTURA DEI SERVIZI ADI e UNITA' CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

	FIGURE PROFESSIONALI	FUNZIONI –ATTIVITA'
EQUIPE SOCIO SANITARIA	Medico - Responsabile sanitario	Direzione Sanitaria
	Care Manager	Coordinamento ed erogazione
	Infermieri/e	Erogazione Prestazioni
	Fisioterapisti	
	ASA/OSS	
	Dietista	
	Educatore professionale	
	Assistente Sociale	
Medico geriatra	Consulenze Specialistiche	
Medico fisiatra		
Medico palliativista		
Psicologo		
SUPPORTO AMM.VO	Responsabile amministrativo	Responsabile Sistema Amministrativo
	Impiegato amministrativo / centralino / accettazione	Uff. Informazioni – Relazioni Pubblico – Supporto Amministrativo

Itineris eroga le prestazioni avvalendosi di personale altamente motivato, qualificato con pluriennale esperienza e specializzato nell'ambito domiciliare, attento alla registrazione scritta della propria attività e all'aderenza operativa alle linee guida regionali, in stretta collaborazione con l'STVM (Servizio Territoriale di Valutazione Multidimensionale). La struttura prevede un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

- infermiera con funzione di Care Manager e coordinamento
- infermieri/e
- fisioterapisti
- ASA/OSS
- Educatore
- Dietista
- Assistente Sociale

L'equipe si avvale delle seguenti consulenze specialistiche:

- medico fisiatra
- medico geriatra
- medico palliatore
- psicologo

E' presente inoltre la figura del Medico Responsabile Sanitario con funzioni di supervisione e controllo, il tutto supportato dalla funzione amministrativa a cui compete la Segreteria.

**SEDE OPERATIVA**

La sede operativa è situata a Ponte Nossa al seguente indirizzo:

**ITINERIS SRL  
via Europa 212  
24028 PONTE NOSSA (BG)**

La sede si trova presso la residenza "Frua", sulla strada provinciale che da Bergamo porta a Clusone, ed è quindi facilmente raggiungibile sia con mezzi propri, di fronte all'ufficio è presente un parcheggio pubblico, che con mezzi pubblici, le fermate delle autolinee Sab della linea Bergamo-Clusone sono immediatamente di fronte all'ingresso dello stabile sede dell'ufficio.

L'accesso all'ufficio per persone con disabilità è garantito con rampe.

Informazioni più dettagliate su come raggiungere la sede e sui nostri servizi sono consultabili sul nostro sito internet:

**[www.itineris.srl](http://www.itineris.srl)**

**ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO DEL FRONT OFFICE E DELLA SEGRETERIA**

**DAL LUNEDI' AL VENERDI'**  
Dalle ore **08.30** alle ore **12.30**  
Dalle ore **13.30** alle ore **17.30**  
Tel.: **035.70.35.63**  
Fax: **035.199.618.27**

Negli orari di chiusura al pubblico è attiva la segreteria telefonica automatica con la possibilità di accoglimento dei messaggi.

E' possibile inoltre inviare messaggi di posta elettronica al seguente indirizzo:

**e-mail: [info@itineris.srl](mailto:info@itineris.srl)**

**SEDE LEGALE**

La sede legale è situata a Ponte Nossa al seguente indirizzo:

**ITINERIS SRL  
Via Europa, 1  
24028 PONTE NOSSA (BG)**

## **COS'E' L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA - ADI**

E' un insieme coordinato di attività socio sanitarie prestate a domicilio e dirette alla cura e/o riabilitazione della persona che viene fornita mediante Voucher Socio Sanitario. IL SERVIZIO E' GRATUITO.

## **DESTINATARI**

Possono usufruire del servizio tutti i soggetti bisognosi di cure sanitarie temporaneamente o permanentemente impossibilitati ad essere curati presso strutture ospedaliere o a livello ambulatoriale (persone allettate, con un'invalidità elevata, patologie degenerative, malati terminali)

Nello specifico, secondo quanto disposto dal D.g.r. 6030 del 06/07/2012, è rivolto a persone in situazione di fragilità, caratterizzate da:

- Presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo
- Presenza di condizione di non deambulabilità
- Non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona
- Presenza di un supporto nella rete familiare/parentale
- Presenza di condizioni abitative che garantiscono praticabilità dell'assistenza

## **ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

L'attivazione del servizio ADI può avvenire attraverso:

- Prescrizione del Medico di Assistenza Primaria o del Pediatra
- Prescrizione del Medico ospedaliero o di struttura riabilitativa a seguito di dimissione

La richiesta di attivazione deve essere inoltrata allo sportello dell'STVM di riferimento.

La famiglia sceglie a quale struttura affidarsi scegliendo dall'elenco degli enti accreditati per l'erogazione del servizio.

## **PRESA IN CARICO**

La care manager di Itineris prende contatto telefonicamente con l'utente o la famiglia per concordare i tempi della prima visita a domicilio informando anche il medico.

La presa in carico dovrà essere effettuata:

- entro **72 ore** dalla segnalazione
- entro **24 ore** per i casi che richiedono un'assistenza intensiva e segnalati come urgenti

## **EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Con la presa in carico del soggetto, Itineris procede, dopo l'analisi dei bisogni emersi dalla valutazione multidimensionale e alle indicazioni dell'STVM, alla stesura del PAI e alla definizione degli obiettivi dell'assistenza, con la conseguente assegnazione del profilo voucher. Itineris garantisce che vengano messe a disposizione dell'assistito e della sua famiglia tutte le competenze professionali necessarie per tutto il periodo previsto.

Si impegna inoltre a dare attuazione ai protocolli di continuità assistenziale previsti dalla normativa vigente.

Durante il periodo di erogazione è tenuto aggiornato presso il domicilio della persona assistita, un fascicolo sociosanitario assistenziale (FASAS) per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, nel FASAS che sarà lasciato dal care manager al primo accesso di presa in carico sono presenti:

- diario dei professionisti che interverranno durante l'assistenza dove verranno annotate tutte le prestazioni eseguite datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito/care giver,
- elenco e recapiti di tutti gli operatori coinvolti nell'assistenza.

- opuscolo informativo
- modulo segnalazione reclami
- questionario di soddisfazione del servizio
- schede di valutazione (dolore, braden, painad, conley, lesioni...)
- informativa riguardante il trattamento dei dati personali

Successivamente verrà integrato con i PAI e le schede Progetto.

Il FASAS è in libera consultazione per tutti gli operatori, per il MAP e per eventuali altri operatori sanitari al fine di assicurare l'integrazione degli interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Se dovessero intervenire delle variazioni nelle condizioni della persona assistita si procede ad una rivalutazione, che può portare ad un rinnovo del medesimo profilo o all'attribuzione di un nuovo profilo.

### **PRESTAZIONI PREVISTE DAL SERVIZIO**

- **PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE:** seguendo quanto prescritto nel Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), il personale infermieristico interviene per effettuare:
  - prevenzione e cura lesioni da decubito
  - medicazione LDD
  - medicazione ulcere vascolari
  - medicazioni semplici e complesse di ferite traumatiche e chirurgiche
  - somministrazione della nutrizione parenterale/enterale
  - gestione cateteri venosi centrali e periferici
  - gestione cateterismo vescicale
  - controllo parametri vitali
  - prelievi ematici venosi e prelievi campioni biologici
  - somministrazione terapia farmacologica endovenosa, intramuscolo e sottocute
  - gestione tracheotomie
  - gestione PEG
  - Gestione Stomie
  - bronco aspirazione
  - gestione pompa infusione
  - enteroclisma e svuotamento manuale
  - rilevazione, monitoraggio e trattamento del dolore
  - educazione sanitaria assistito/caregiver
- **CONSULENZA MEDICA:** Per una più mirata assistenza sanitaria, Itineris mette a disposizione la consulenza a domicilio di medici specialisti:
  - fisiatra (valutazione e prescrizione del piano riabilitativo)
  - geriatra (valutazione e prescrizione del piano di cure)
  - palliatore (valutazione dei sintomi, impostazione terapia palliativa, verifica dei risultati)
- **CONSULENZA PSICOLOGICA:** attività relazionale di supporto e sostegno per il paziente, i suoi familiari e l'equipe multidisciplinare
- **CONSULENZE NUTRIZIONALI:** Effettuate da Dietista

- **PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE:** i terapisti della riabilitazione assicurano prestazioni di tipo riabilitativo e di mantenimento secondo le indicazioni previste dal Piano Riabilitativo Individuale steso dal Fisiatra, effettuano interventi di rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, supportano i pazienti e i loro familiari nell'apprendimento dell'utilizzo degli ausili assegnati e il caregiver nella corretta mobilitazione del paziente
- **PRESTAZIONI EDUCATIVE:** l'educatore professionale propone attività pedagogiche e relazionali
- **SUPPORTO IN AMBITO SOCIALE:** Garantito da Assistente Sociale
- **PRESTAZIONI ASSISTENZIALI:** personale ASA/OSS qualificato, aiuto e supporto alla famiglia per la gestione assistenziale e in particolare dell'igiene personale del paziente

### **DIMISSIONE**

La dimissione del servizio avviene al termine del percorso di cura e al raggiungimento degli obiettivi con il consenso del MAP e in accordo con i familiari, oppure in caso di ricovero oltre i 15gg o di decesso del paziente, la motivazione viene registrata sul diario infermieristico.

In caso di trasferimento ad altro servizio il case manager compila la scheda di dimissione infermieristica per garantire la continuità assistenziale.

## **COS'E' L'UNITA' DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI (UCP-DOM)**

Tra le mura domestiche il paziente affetto da patologia in fase avanzata e terminale, può trovare l'assistenza adeguata a far fronte alla perdita di autonomia che la malattia impone. Le cure palliative domiciliari mettono al centro dell'attenzione il malato, non la malattia, con l'obiettivo di garantire una vita dignitosa e senza dolore e quindi di offrire la migliore qualità di vita che la malattia permette.

Poiché il dolore del malato terminale è un dolore "totale", ossia fisico, psicologico, sociale, spirituale, relazionale, il "prendersi cura" significa dare assistenza attiva e tendere al controllo globale della sofferenza, sia del malato che dei suoi famigliari. Da qui la necessità di un'équipe multidisciplinare con una copertura 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno.

Il personale infermieristico di Itineris è specializzato e prevalentemente dedicato all'erogazione delle cure palliative grazie ad anni di esperienza diretta e ad un appropriato aggiornamento formativo secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Il criterio operativo è centrato sulla stretta collaborazione con il medico di assistenza primaria, l'STVM nonché con il medico palliatore, lo psicologo e gli specialisti dell'azienda ospedaliera di riferimento.

Ai pazienti in cure palliative è garantita la reperibilità telefonica 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Oltre a quanto già previsto è possibile effettuare più accessi nella stessa giornata.

La Rete Locale Cure Palliative rappresenta un insieme funzionale di nodi erogativi, coinvolti nel percorso assistenziale di cure palliative che si integra all'interno del percorso di cura, in particolare i percorsi domiciliari prevedono un livello di base e un livello specialistico tra loro interdipendenti in funzione della stabilità-instabilità clinica e assistenziale.

### **DESTINATARI**

Le Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-Dom) 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.

### **MODALITA' DI PRESA IN CARICO NELLA RETE LOCALE DI CURE PALLIATIVE (RLCP)**

La RLCP garantisce la tempestività della presa in carico e la continuità dei percorsi assistenziali nei diversi setting assistenziali (Ospedale, Hospice, UCP-DOM)

La presa in carico prevede il coinvolgimento del Medico di Medicina generale o del Pediatra MMG/PLS che può prendere parte all'équipe assistenziale secondo quanto previsto dal PAI e ne è, comunque, informato e aggiornato.

Il processo di presa in carico del malato e della sua famiglia è orientato a garantire al malato percorsi semplificati, tempestivi e flessibili e avviene attraverso un percorso specifico che prevede:

1. segnalazione e accesso alla Rete delle Cure Palliative a seguito di:
  - dimissione protetta dalla struttura di ricovero, a seguito della valutazione del medico palliativista della struttura stessa
  - proposta di un medico specialista
  - proposta del MMG/PLS
  - accesso diretto da parte del paziente o del caregiver
  - segnalazione dei servizi sociali



2. colloquio di valutazione entro 24 h dalla segnalazione, presso la sede operativa di Itineris con i familiari e, qualora ritenuto possibile, con il malato, per l'individuazione del più appropriato setting assistenziale e la verifica della sussistenza dei criteri di eleggibilità definiti nella DGR n. 4610/2012. L'eventuale avvio del percorso assistenziale prevede:
  - la condivisione da parte del nucleo familiare, in particolare dal caregiver e, quando possibile, del malato, in base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e prognosi di malattia
  - l'individuazione all'interno dell'equipe, del personale sanitario (Referente clinico medico e infermiere) di riferimento per ogni paziente al fine di garantire la continuità del rapporto con l'assistito e la famiglia.
3. Entro 48 h dal colloquio, prima visita dell'equipe al domicilio per la validazione dell'avvio del percorso e Valutazione multidimensionale (VMD) in grado di definire i bisogni globali della persona e della famiglia e il livello di gravità e di progressione della malattia.
4. Definizione di un "Piano di assistenza individuale" (PAI), entro 72 h dalla prima visita, da parte del medico palliativista (referente clinico) in condivisione con l'equipe multidisciplinare e multiprofessionale, sulla base della valutazione multidimensionale.
5. Su segnalazione da parte dell'equipe, lo psicologo garantisce, in base alla lettura del bisogno, un servizio di supporto al lutto per i familiari per un periodo limitato, con eventuale successivo affidamento ai servizi territoriali

## **EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

L'unità di Cure Palliative di Itineris garantisce interventi di base ed interventi specialistici sulla base della differente intensità assistenziale necessaria per rispondere adeguatamente ai bisogni dei malati e delle loro famiglie.

Le prestazioni sono erogate da un'equipe multidisciplinare nell'ambito della quale sono individuati un Responsabile Medico (MMG o Medico Palliatore) ed un responsabile infermieristico (case manager) con interventi programmati ed articolati in base al PAI definito:

- 7 giorni su 7
- 10 ore al giorno dal lunedì al venerdì
- 6 ore al giorno il sabato e i festivi

E' garantita la pronta disponibilità medica ed infermieristica sulle 24 ore entro 30 minuti, anche mediante accordi formali con altri enti erogatori, anche per la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o al caregiver.

Durante il periodo di erogazione è tenuto aggiornato presso il domicilio della persona assistita, un fascicolo socio sanitario assistenziale (FASAS) per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, nel FASAS sono presenti:

- diario dei professionisti che interverranno durante l'assistenza dove verranno annotate tutte le prestazioni eseguite, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito/care giver,
- opuscolo informativo
- modulo segnalazione reclami
- questionario di soddisfazione del servizio
- schede di valutazione (dolore, braden, painad, lesioni...)
- informativa riguardante il trattamento dei dati personali
- materiale informativo completo di:
  - modalità della reperibilità sanitaria delle 24 h e relativi recapiti telefonici
  - recapito telefonico ed orari di attività della segreteria
  - composizione dell'equipe medico infermieristica assegnata

Successivamente verrà integrato con i PAI e le schede Progetto.

Il FASAS è in libera consultazione per tutti gli operatori, per il MMG e per eventuali altri operatori sanitari al fine di assicurare l'integrazione degli interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

### **FIGURE PROFESSIONALI PREVISTE NELL'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE**

Le prestazioni sono erogate da un'equipe multidisciplinare composta da:

- medico (MMG e/o Medico Palliativista)
- infermiere
- psicologo
- OSS
- Case manager (figura con funzioni di coordinamento e di continuità del percorso individuale del paziente e del suo nucleo familiare)

Sono inoltre assicurati i profili professionali di fisioterapista, dietista e assistente sociale e eventuali altre figure attivabili in funzione dei bisogni delle persone in carico e in base al PAI.

### **PRESTAZIONI PREVISTE DAL SERVIZIO**

- **PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE:** seguendo quanto prescritto nel Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), il personale infermieristico interviene per effettuare:
  - prevenzione e cura lesioni da decubito
  - medicazione LDD
  - medicazione ulcere vascolari
  - medicazioni semplici e complesse di ferite traumatiche e chirurgiche
  - somministrazione della nutrizione parenterale/enterale
  - gestione cateteri venosi centrali e periferici
  - gestione cateterismo vescicale
  - controllo parametri vitali
  - prelievi ematici venosi e prelievi campioni biologici
  - somministrazione terapia farmacologica endovenosa, intramuscolo e sottocute
  - gestione tracheotomie/PEG/Stomie
  - bronco aspirazione
  - gestione pompa infusionale
  - enteroclisma e svuotamento manuale
  - rilevazione, monitoraggio e trattamento del dolore
  - educazione sanitaria assistito/caregiver
- **CONSULENZA MEDICA:** Per una più mirata assistenza sanitaria, Itineris mette a disposizione la consulenza a domicilio di medici specialisti:
  - fisiatra (valutazione e prescrizione del piano riabilitativo)
  - geriatra (valutazione e prescrizione del piano di cure)
  - palliatore (valutazione dei sintomi, impostazione terapia palliativa, verifica dei risultati)
- **CONSULENZA PSICOLOGICA:** attività relazionale di supporto e sostegno per il paziente, i suoi familiari e l'equipe multidisciplinare

- **CONSULENZE NUTRIZIONALI:** Effettuate da Dietista
- **PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE:** i terapisti della riabilitazione assicurano prestazioni di tipo riabilitativo e di mantenimento secondo le indicazioni previste dal Piano Riabilitativo Individuale steso dal Fisiatra, effettuano interventi di rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, supportano i pazienti e i loro familiari nell'apprendimento dell'utilizzo degli ausili assegnati e il caregiver nella corretta mobilizzazione del paziente
- **SUPPORTO IN AMBITO SOCIALE:** Garantito da Assistente Sociale
- **PRESTAZIONI ASSISTENZIALI:** personale ASA/OSS qualificato, aiuto e supporto alla famiglia per la gestione assistenziale e in particolare dell'igiene personale del paziente

### **DIMISSIONE**

La dimissione del servizio avviene al termine del percorso di cura e al raggiungimento degli obiettivi con il consenso del MAP e in accordo con i familiari, oppure in caso di ricovero oltre i 15gg o di decesso del paziente, la motivazione viene registrata sul diario infermieristico.

In caso di trasferimento ad altro servizio il case manager compila la scheda di dimissione infermieristica per garantire la continuità assistenziale.

## TUTELA E PARTECIPAZIONE

### TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO

Come già evidenziato, tutte le prestazioni vengono registrate su apposita modulistica che insieme al Piano Assistenza Individualizzato (PAI), ai diari, alle schede valutazione e a tutta la documentazione sanitaria costituiscono il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FASAS). Ad ogni utente è richiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati.

Gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate. Al momento dell'accettazione viene richiesto al paziente il consenso alle cure e al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali all'espletamento del servizio. Itineris srl è titolare del trattamento dei dati.

### RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

Itineris ai sensi dell'art 37 del Reg. (UE) 2016/679, ha deciso di nominare un responsabile della protezione dei dati (DPO – Data Protection Officer).

Il DPO può essere contattato:

- direttamente, preferibilmente su appuntamento, presso la sede operativa di Itineris durante i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.30.
- Tel.: **035/703178**
- Mail: **dpo@itineris.srl**

### SEGNALAZIONI E RECLAMI

Itineris srl garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti.

Le segnalazioni ed i reclami devono essere presentati al Responsabile Qualità, possono essere espressi in forma verbale oppure in forma scritta utilizzando l'apposito modulo che deve essere inviato via posta, tramite fax o email.

I reclami ottengono risposta entro 30gg, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause e a predisporre interventi risolutivi.

A tutela dei diritti all'accesso ai servizi i cittadini possono fare riferimento allo strumento istituzionale preposto rivolgendosi all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS o della ASST corrispondente come sotto riportato.

L'ufficio UPT (Ufficio di Pubblica Tutela) ATS Bergamo può essere contattato

- direttamente, preferibilmente su appuntamento, durante i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00.
- Tel. **035/385296**
- Mail: **upt@ats-bg.it**

L'ufficio UPT (Ufficio di Pubblica Tutela) ASST Bergamo Est può essere contattato

- direttamente, preferibilmente su appuntamento, tutti i mercoledì dalle 10.00 alle 13.00
- Tel. **035/306.3787**
- Mail: **upt@asst-bergamoest.it**

L'ufficio UPT (Ufficio di Pubblica Tutela) ASST Papa Giovanni XXIII può essere contattato:

- A mezzo posta: ASST Papa Giovanni XXIII Piazza O.M.S., 1 – 24127 Bergamo
- Tel. **035/267.5010**
- Mail: **urp@asst-pg23.it**

### **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

La valutazione della soddisfazione del cliente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il giudizio e il gradimento sui servizi erogati e sullo standard di organizzazione e efficienza percepito dall'utente. I questionari vengono somministrati a tutti gli utenti del servizio, i dati vengono raccolti e analizzati in equipe.

### **RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

Per ottenere copia del fascicolo socio assistenziale il paziente, o un suo delegato, può inoltrare richiesta scritta alla sede operativa, che valutate le motivazioni provvederà entro 5 giorni lavorativi a rilasciare una copia del FASAS senza ulteriori costi a carico del richiedente.

### **ALLEGATI**

- MOD. 07.6 Dichiarazione ricezione carta dei servizi e materiale informativo
- MOD. 07.5 Consenso informato trattamento dati personali
- MOD. 07.5 Consenso informato alle cure domiciliari
- MOD. 07.5 Consenso informato per documentazione fotografica
- MOD. 07.5 Informativa al trattamento dei dati personali
- MOD. 07.5 Informativa alle cure domiciliari e all'utilizzo di documentazione fotografica
- MOD. 08.1 Questionario di gradimento dell'assistenza ricevuta – Servizio ADI
- MOD. 08.9 Questionario di gradimento dell'assistenza ricevuta – Servizio UCP-DOM
- MOD. 08.2 Modulo presentazione segnalazioni e reclami
- Opuscolo informativo

## **COS'E' IL SERVIZIO di ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)**

Gli interventi e le prestazioni socio-assistenziali erogabili dal SAD integrano le attività della persona assistita e/o dei suoi familiari, non sostituendosi né all'una né agli altri.

Di seguito le attività assolte dal personale del SAD presso il contesto domiciliare della persona assistita:

- Aiuto, cura e sostegno alla persona:
- Aiuto nello svolgimento delle attività quotidiane per il governo della casa:
- Prestazioni igienico sanitarie di semplice attuazione:
- Interventi finalizzati ad una re/integrazione dell'assistito nel proprio contesto sociale o del mantenimento di tale condizione:
- Collaborazione alla realizzazione dei progetti personalizzati ed alla programmazione del servizio:
- Prestazioni diverse e differenziate per il raggiungimento di obiettivi definiti nel PAI, di aiuto e supporto alla famiglia dell'assistito:

## **MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

L'attivazione ed erogazione del servizio SAD prevede le seguenti fasi:

1. Presentazione della domanda da parte dell'interessato o di un suo familiare al servizio sociale comunale competente
2. Istruttoria della domanda e predisposizione del PAI da parte dell'Assistente Sociale comunale
3. Attivazione dell'accreditato per la programmazione degli interventi
4. Erogazione del servizio
5. Modalità di monitoraggio
6. Interruzione del servizio

### **1. Presentazione della domanda da parte dell'interessato o di un suo familiare**

L'attivazione del SAD avviene a seguito di richiesta diretta dell'interessato o di colui che agisce per suo conto oppure su proposta dell'Assistente Sociale.

Il richiedente inoltra domanda di ammissione al servizio presso l'ufficio del Servizio Sociale del Comune, utilizzando la modulistica predisposta.

Lo stesso è tenuto altresì ad allegare alla domanda tutta la documentazione necessaria ed utile per un corretto avvio del servizio.

### **2. Istruttoria della domanda e predisposizione del PAI**

L'istruttoria della domanda è a carico del Servizio Sociale Comunale, al quale spettano sia l'esame della documentazione prodotta che la valutazione della situazione socio - personale - familiare e quindi della condizione di bisogno socio-assistenziale e sanitario anche tramite il raccordo con il Medico di Assistenza Primaria (MAP).

In caso di situazioni complesse e gravemente compromesse dal punto di vista sociale e sanitario, l'Amministrazione Comunale si riserva di attivare il servizio anche in deroga ad alcune condizioni di accesso.

Sulla base delle risultanze dell'istruttoria, l'Assistente Sociale formula il previsto P.A.I. il quale viene portato a conoscenza dell'interessato per la condivisione e sottoscrizione, anche in ragione dell'eventuale quota di partecipazione alla copertura dei costi del servizio.

### **3. Attivazione dell'accreditato per la programmazione degli interventi**

- Il servizio sociale, valutata la sostenibilità economica, trasmette all'ente accreditato scelto la richiesta di avvio del servizio ed il primo PAI predisposto dall'A.S. comunale.
- L'accreditato scelto, effettua entro 5 giorni lavorativi la visita domiciliare di conoscenza dell'interessato e della sua famiglia (con la presenza dell'A.S. comunale, salvo diversi accordi).
- L'accreditato, predispone il programma degli interventi in relazione alle indicazioni e prescrizioni contenute nel PAI ed in relazione a quanto valutato in sede di accesso a domicilio, concordando con il servizio sociale comunale la data di avvio del servizio, che non potrà essere successiva al quindicesimo giorno di calendario dalla ricezione del primo PAI.
- Qualora una situazione venisse segnalata con caratteristiche di urgenza sarà prevista una tempistica ridotta, concordata con il Servizio Sociale Comunale.

### **4. Erogazione del servizio**

Il servizio sarà erogato per 7 giorni settimanali su 7, dalle ore 7.00 alle ore 22.00. L'erogazione del servizio deve essere conforme a quanto stabilito dal PAI e dalla programmazione personalizzata. Qualsiasi modificazione organizzativa e di prestazioni deve essere concordata con il servizio sociale comunale di riferimento. Di norma gli accessi saranno di n° 60 minuti (50 di prestazioni e 10 minuti per gli spostamenti) oppure, eccezionalmente, di 30 minuti (25 di prestazioni e 5 minuti per gli spostamenti) o loro multipli.

Il P.A.I./SAD può essere modificato se le condizioni sociali e/o socio-assistenziali dell'assistito sono cambiate; in tal caso il programma dell'intervento (durata, ore, n. accessi...) potrà subire modifiche, condivise con l'interessato e comunicato all'ente accreditato.

Il servizio può essere erogato da due operatori, previa autorizzazione del servizio sociale.

### **5. Modalità di monitoraggio**

Itineris si impegna a trasmettere mensilmente al Servizio Sociale Comunale di riferimento a mezzo email un breve report di aggiornamento su tutte le situazioni in carico.

Almeno mensilmente Itineris garantisce una riunione di equipe con la presenza di tutti gli operatori attivi sul territorio di riferimento, a cui è sempre invitato l'assistente sociale comunale.

In caso di bisogno o ogni qual volta lo si ritiene opportuno sia Itineris, nella persona del coordinatore, che l'assistente sociale comunale comunicano fra loro per scambio di informazioni e/o per la risoluzione di problematiche urgenti (telefonicamente, via mail, con riunione).

### **6. Interruzione e sospensione del servizio**

Il SAD è sospeso in caso di ricovero temporaneo dell'assistito in strutture sanitarie e/o socio-sanitarie.

L'erogazione del Servizio viene interrotta nel caso in cui vengano meno le condizioni che hanno inizialmente determinato l'ammissione al servizio e nel caso in cui non venga rispettato l'accordo stipulato nel PAI/SAD.

Il Servizio può essere altresì interrotto o sospeso in caso di rinuncia espressa da parte dell'assistito o dei suoi familiari, previa sottoscrizione di apposita dichiarazione, senza che ciò faccia nascere alcun obbligo nei confronti di Itineris.

Il servizio interrotto può essere riattivato con un altro accreditato, previa esplicita segnalazione al servizio sociale che attiverà il servizio domiciliare da parte del nuovo accreditato

**SEDE OPERATIVA servizio SAD**

La sede operativa è situata a Vertova presso la sede del Centro Medico Valseriana al seguente indirizzo:

**ITINERIS SRL**  
**Largo Vittorio Veneto, 29**  
**24029 VERTOVA (BG)**  
Tel: **035.71.086.6** Fax: **035.71.05.95**  
e-mail: **info@itineris.srl**  
sito internet: **www.itineris.srl**

**PERSONALE****Profili professionali:**

Le figure professionali operanti nel SAD, devono essere in possesso delle relative qualifiche e quindi preparate a svolgerlo. Nel S.A.D. operano le seguenti figure professionali:

- L'assistente Sociale comunale
- Il Coordinatore delle ASA o OSS dipendenti da Itineris
- Il personale operativo di Itineris con specifica qualifica (ASA o OSS).
- Altro personale aggiuntivo, nel rispetto delle norme di legge e delle eventuali indicazioni espresse nel progetto di servizio presentato.

**PRIVACY**

Itineris assume ai sensi del combinato disposto dell'art. 4 - comma 1 lett. f) – e28 del Codice in materia di protezione dei dati personali ( D.Lgs 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni), la qualità di titolare del trattamento dei dati personali con autonomi poteri decisionali nell'esercizio delle proprie ed esclusive funzioni e in ragione della posizione rivestita ed adotta tutte le misure di sicurezza, minime ed idonee, nonché tutte le altre disposizioni connesse, inclusi i provvedimenti emanati dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

A tal riguardo Itineris dispone e gestisce in forma autonoma e sotto la propria responsabilità, la tecnologia, gli strumenti, le risorse e l'organizzazione, senza alcuna possibilità da parte della Società di interferire sull'organizzazione interna e sulle finalità perseguite, che restano totalmente in capo al soggetto accreditato.