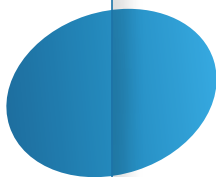


ASSISTENZA  
DOMICILIARE  
INTEGRATA  
**AST ASCOLI  
PICENO**

CARTA DEI SERVIZI



Gentile Signora/e questo documento è la Carta dei Servizi del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) di AST Ascoli Piceno. Il presente documento impegna il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata nei confronti delle persone con necessità di cure, assistenza e interventi sanitari e sociosanitari presso il proprio domicilio e dei familiari/caregiver che ne sostengono le necessità.

La Carta è lo strumento con il quale “si comunicano i principi sui quali si fonda il servizio, il cui obiettivo principale è la soddisfazione del cliente”.

Il Servizio si impegna ad assistere coloro che vi accedono con professionalità, competenza ed esperienza.

Consapevoli che l’assistenza domiciliare integrata, per le caratteristiche dell’utenza, richiede una costante attenzione alla persona, e non solo agli aspetti organizzativi, siamo certi di poterci migliorare, anche grazie alla partecipazione e alla collaborazione di chi, leggendo questo documento, ci segnalerà le difficoltà percepite e i possibili ambiti di miglioramento.

Nelle pagine che seguono troverà informazioni chiare sui diritti, procedure per l’accesso ai servizi di cure domiciliari e cure palliative domiciliari e modalità di erogazione delle prestazioni. È assicurata la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e le modalità di verifica e monitoraggio degli stessi.

L’equipe ADI di AST Ascoli Piceno

## I NOSTRI PRINCIPI

- **Eguaglianza:** il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche. I comportamenti degli operatori sono dettati dai criteri definiti dal Consorzio Zenit Sociale nel Codice Etico condiviso con AST Ascoli Piceno;
- **Imparzialità:** i comportamenti del personale del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;
- **Continuità assistenziale:** il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse e i vincoli individuati e secondo gli orari indicati;
- **Efficienza ed efficacia:** il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) viene erogato mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.
- **Privacy:** ai sensi del D. Lgs 196/2003 integrato dal D.les 101/2018 si garantisce la riservatezza delle informazioni personali e sensibili dei propri pazienti e di acquisire ove richiesto il consenso informato per il trattamento dei dati.

## LE CURE DOMICILIARI

L'assistenza domiciliare è stata definita dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come "la possibilità di fornire presso il domicilio del paziente quei servizi e quegli strumenti che contribuiscono al mantenimento del massimo livello di benessere, salute e funzione". L'Assistenza Domiciliare Integrata si colloca nella rete dei servizi sociosanitari volti a garantire alle persone in condizione di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate "a domicilio", anche in contesti di residenzialità individuale/collettiva, alternativa alla propria casa, eletti dalla persona a dimora abituale.

Gli interventi, che saranno declinati all'interno del Piano di Assistenza Individuale (PAI) e del Progetto Riabilitativo individuale (PRI) laddove sia attivata la figura del fisioterapista, sono erogati da un'équipe multidisciplinare composta da personale qualificato e in possesso di specifici titoli professionali: Infermieri, Fisioterapisti e OSS/OSSS, i quali sostengono e integrano le presenze familiari (parenti e/o loro collaboratori) esistenti e disponibili.

L'ADI è pertanto finalizzata ad assicurare alla famiglia della persona assistita un reale supporto per:

- migliorare la qualità della vita quotidiana e allontanare nel tempo il ricorso a forme di unità d'offerta residenziali, garantendo la permanenza dell'utente nel proprio domicilio;
- stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito della dimissione ospedaliera;
- garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale;
- prevenire/limitare il deterioramento dell'utente in condizione di fragilità.

In relazione al bisogno di salute dell'utente, al relativo profilo di cura e al livello di intensità, complessità e durata dell'intervento assistenziale, stabilite con scale di valutazione validate scientificamente, le cure domiciliari si articolano nei seguenti livelli:

- CD Prestazionali
- CD Integrate I° livello
- CD Integrate II° livello
- CD Integrate III° livello
- CD Palliative malati terminali

Il principio cardine dell'erogazione rimane in ogni caso la risposta puntuale ai bisogni, con attenzione rispetto alla loro evoluzione di breve e medio periodo.

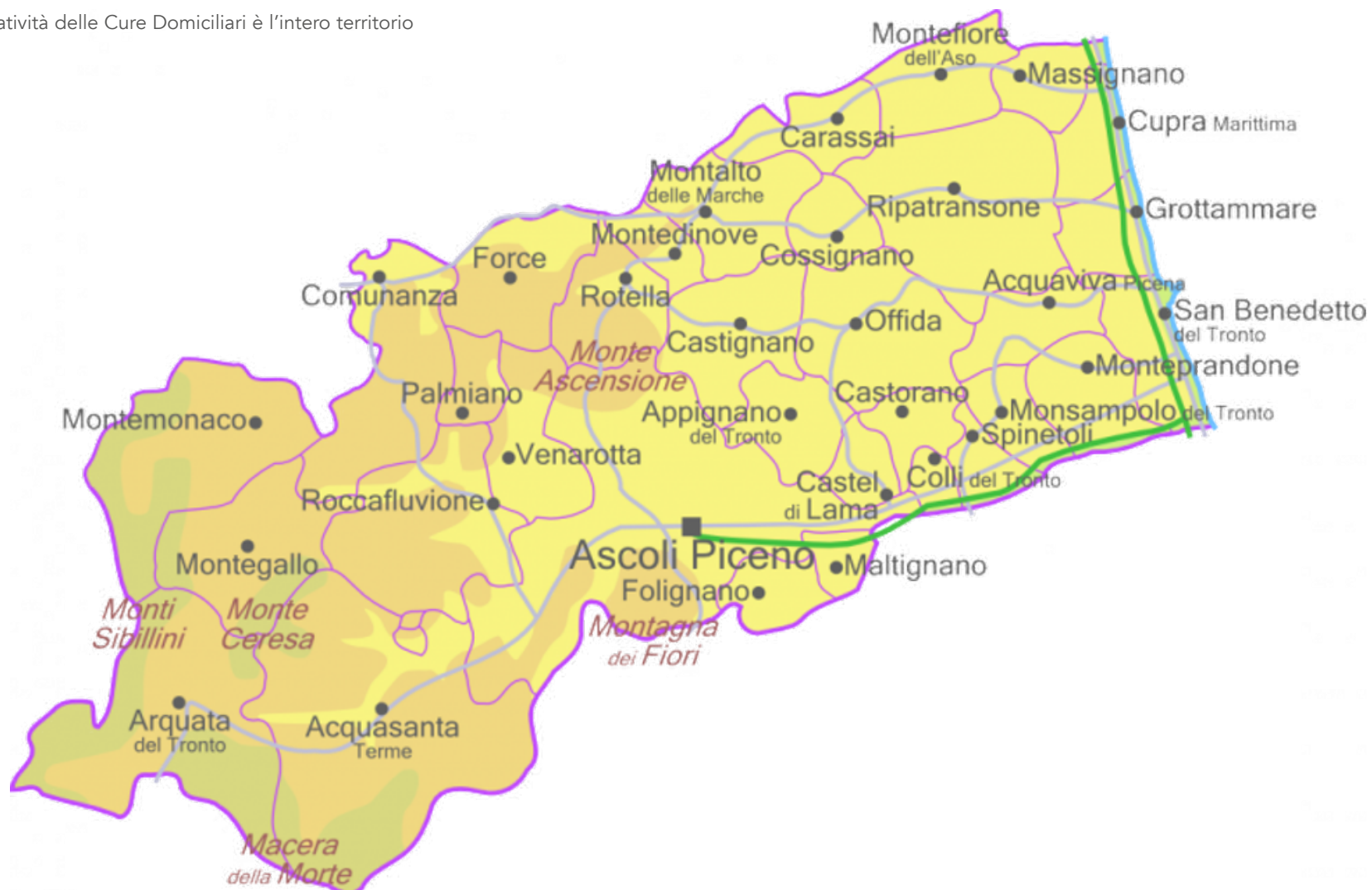
La responsabilità clinico terapeutica è attribuita al Medico di Medicina Generale o al Pediatra di Libera Scelta in caso di minori. La funzione organizzativa è di competenza di AST Ascoli Piceno. La funzione erogativa è invece delegata al Consorzio Zenit Sociale. Il Consorzio Zenit Sociale dispone di un'équipe professionale multidisciplinare dislocata sul territorio con centrale operativa presso Ascoli Piceno. AST mantiene la funzione erogativa di tipo medico e relativa al servizio di trasporto da e per strutture sanitarie pubbliche/convenzionate finalizzato a ricoveri ospedalieri e presso strutture residenziali territoriali, nonché all'esecuzione di esami strumentali non effettuabili a domicilio.

L'operato dell'ADI è costantemente monitorato e verificato dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto di AST, coadiuvato dai

Dirigenti Medici dei Servizi Cure Domiciliari distrettuali, secondo indicatori di qualità appositamente individuati in tre dimensioni: qualità organizzativo-gestionale, qualità tecnico-professionale, qualità percepita. Aspetto primario oggetto di valutazione è la ricaduta sullo stato di salute e benessere della persona assistita. Qualora il servizio sia integrato con l'Ambito Sociale, ovvero il paziente riceva contestualmente forme di assistenza domiciliare erogate dal Comune di appartenenza (servizio SAD), l'erogazione delle prestazioni viene condivisa con lo staff dell'Ente comunale medesimo, al fine di garantire la massima integrazione ed efficacia delle cure (PAI integrato sociale e sanitario). Analogamente vengono garantite la sinergia e l'integrazione con eventuali Associazioni di Volontariato coinvolte nella vita della persona assistita.

## AMBITO TERRITORIALE

L'ambito di operatività delle Cure Domiciliari è l'intero territorio provinciale.



## OBIETTIVI

Gli obiettivi delle cure domiciliari sono:

- L'assistenza a persone con patologie trattabili a domicilio al fine di evitare il ricorso inappropriato al ricovero in ospedale o ad altra struttura residenziale;
- La permanenza dell'utente nel proprio ambiente di vita, mantenendo le relazioni con le persone ed il territorio;
- La continuità assistenziale per i dimessi dalle strutture sanitarie con necessità di prosecuzione delle cure;
- Il recupero delle capacità residue di autonomia e di relazione;
- Il miglioramento della qualità di vita anche nella fase terminale;
- Il supporto alla famiglia e il sollievo dai carichi assistenziali coinvolgendola attivamente e responsabilizzandola nella gestione del percorso di cura;
- Attività formative al caregiver o referente familiare.

## DESTINATARI

I destinatari delle cure domiciliari sono:

- persone non autosufficienti (parzialmente o totalmente, in forma temporanea o continuativa) o a rischio di non autosufficienza, con riacutizzazioni di patologie croniche;
- persone affette da insufficienza renale cronica in trattamento dialitico domiciliare;
- persone in dimissione protetta da strutture sanitarie o residenziali;
- persone affette da patologie in fase terminale;
- persone portatrici di gravi disabilità.

## ACCESSO ALLE CURE DOMICILIARI

L'accesso alle cure domiciliari è regolamentato secondo quanto previsto dalla normativa. Dev'essere richiesto dal Medico Medicina Generale/Pediatra di Famiglia e viene attivato a seguito della richiesta sottoposta dal cittadino al PUA distrettuale, Punto Unico di Accesso frutto dell'accordo fra AST e Comuni per la presa in carico integrata socio-sanitaria al fine di promuovere la semplificazione delle procedure, l'unicità del trattamento dei dati, l'integrazione nella gestione del caso, la garanzia per l'utente di un tempo certo per la presa in carico e le funzioni di orientamento e informazione indispensabili alla tutela dei diritti della persona (si veda l'allegato Modulo di richiesta di accesso/proroga ai servizi sociosanitari integrati). Successivamente alla ricezione e alla verifica della domanda, il PUA provvede ad attivare tempestivamente l'Unità di Valutazione Integrata (UVI) distrettuale per la valutazione dei bisogni dell'utente. L'UVI è composta dai professionisti sanitari di AST (medico di medicina generale/pediatra libera scelta, Responsabile Infermieristico, responsabile medico delle Cure Domiciliari del Distretto di appartenenza, eventuale medico specialista) ai quali può aggiungersi una componente sociale (assistente sociale) laddove le cure ADI siano erogate in integrazione con i servizi di assistenza domiciliare in capo ai Comuni.

## MODALITÀ DI ACCESSO:

- Richiesta scritta di AST, su apposito modulo da parte del Medico di Medicina Generale (MMG) o Pediatra di Libera Scelta (PLS) da far pervenire al PUA;
- Valutazione da parte di AST del bisogno mediante l'UVI;
- Redazione del PAI, da parte di AST;
- AST provvederà a fare una segnalazione al coordinatore del servizio per condividere i bisogni dell'assistito;
- Attivazione del Servizio di assistenza entro massimo 72 ore dalla comunicazione da parte del Distretto.

## AREE DI INTERVENTO

Le nostre prestazioni, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sono i seguenti:

### AREA INFERMIERISTICA:

esecuzione di test/scale di valutazione; educazione dei caregiver alle attività di nursing e assistenza in assenza dell'infermiere; prestazioni di varia natura come prelievi per esami ematochimici somministrazione di terapie, medicazioni e bendaggi, monitoraggio dei parametri vitali; gestione stomie; gestione dei dispositivi di somministrazione di farmaci; gestione cateterismi venosi centrali; accertamenti diagnostici tramite esami strumentali eseguibili a domicilio.

### AREA FISIOTERAPICA:

esecuzione di test/scale di valutazione; valutazione dell'ambiente domestico per eventuali interventi adattativi che rendano più sicuri e fruibili gli ambienti; istruzione al paziente e/o ai caregiver all'utilizzo di ausili e protesi in relazione agli ambienti; trattamenti di rieducazione motoria, respiratoria e rieducazione globale del paziente portatore di patologia neurodegenerativa; monitoraggio condizioni generali dal punto di vista fisioterapico in contatto con lo specialista fisiatra, ortopedico e/o neurologo.

### AREA SOCIO-SANITARIA:

esecuzione di test/scale di valutazione; educazione e tutoring ai caregiver nell'ambito dell'assistenza alla persona; igiene personale in supporto al caregiver; posizionamenti e mobilitazione in supporto al caregiver; supporto alle prestazioni

infermieristiche e riabilitative; trasporto del materiale biologico sanitario e dei campioni per esami diagnostici.

Le prestazioni sono garantite dopo la stesura di un Piano Assistenziale Individuale (PAI) che è coerente con quanto emerso dalla valutazione dei bisogni dell'assistito. Nel Piano Assistenziale Individuale, condiviso con l'utente e con un familiare/caregiver, vengono indicati tutti gli interventi assistenziali previsti. Nel caso sia valutata la necessità dell'intervento del Fisioterapista, il PAI viene integrato da un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI).

Il Servizio è assicurato tutti i giorni della settimana, nella fascia oraria 08:00 - 20:00, in base alla programmazione effettuata. Gli operatori coinvolti nell'assistenza hanno cura di integrare i propri interventi e di creare una rete e favorire le comunicazioni relative alla persona assistita con il Medico/Pediatra di Famiglia dell'utente, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali

## PROCESSI ED ATTIVITÀ

I processi ed attività dell'Assistenza Domiciliare sono i seguenti:

- **La segnalazione** coincide con il primo contatto tra l'utente, i suoi familiari ed il sistema dei servizi sanitari/sociali. La domanda viene richiesta in forma scritta su apposito modulo da parte del Medico di Medicina Generale (MMG) o Pediatra di Libera Scelta (PLS).

- **La valutazione** in termini di analisi del bisogno e definizione dei problemi è effettuata dall'U.V.I. a domicilio o presso struttura di accoglienza (dimissione protetta) dopo il colloquio con la famiglia, attraverso gli strumenti di valutazione multidimensionali dello stato funzionale dell'utente e in base alle complessità evidenziate.

- **La definizione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**, si concretizza con la formulazione del progetto assistenziale, con l'individuazione dei problemi e delle risorse dell'utente e della sua famiglia, degli obiettivi assistenziali, delle modalità di realizzazione (tipologia dell'intervento), degli ausili e presidi necessari, del referente formale (case manager) a cui fornire il supporto per qualificare l'assistenza, delle modalità di verifica e controllo sugli esiti per il necessario rimando periodico.

- **La presa in carico e la classificazione** degli utenti implicherà l'ammissione, da parte dell'Unità di Valutazione Distrettuale, ad un percorso di assistenza. Rappresenta la formalizzazione dell'impegno ad assistere la persona da parte del servizio di assistenza domiciliare.

- **Attivazione ed erogazione dell'assistenza** fa seguito alla richiesta trasmessa da AST a Consorzio Zenit Sociale con condivisione del PAI (che sarà verificato periodicamente in modo congiunto), della pianificazione



e programmazione degli interventi e attivazione dei flussi informativi e di verifica (Scheda Clinica Domiciliare).

- **Le verifiche** avvengono tramite le riunioni fra l'Ente esecutore del Servizio e AST competente territorialmente attraverso le quali, si può attivare, modificare o proseguire il servizio in continuità con gli obiettivi previsti dal PAI fino al loro raggiungimento e la conseguente cessazione del servizio. Alle verifiche possono conseguire variazioni di piano che possono essere confermate formalmente da AST. L'intero percorso di presa in carico – dall'attivazione formale degli interventi fino alla loro erogazione e verifica, con contestuale aggiornamento periodico del PAI – viene costantemente tracciato attraverso un sistema informativo condiviso, il quale è in grado di supportare la misurazione e valutazione del servizio erogato attraverso indicatori di risultato e processo.

- **La dimissione** dal "servizio domiciliare" avviene:

- al completamento del programma assistenziale;
- in caso di cambio di residenza dell'utente al di fuori del territorio di riferimento;
- in caso di ricovero o sospensioni del PAI;
- in caso di trasferimento del paziente ad altro servizio/struttura.

La dimissione è autorizzata dall'UVI in seguito alla rivalutazione clinica e sociale dell'utente, attraverso il confronto con l'Ente erogatore che ha avuto in carico l'utente.

## TARIFFE

Non sono previsti addebiti a carico dell'utente.

### SISTEMA INFORMATIZZATO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

All'utente e al suo familiare di riferimento verrà richiesta la compilazione periodica di un questionario informatizzato (Allegato n. 1 della Carta dei Servizi) per la valutazione del grado di soddisfazione rispetto al servizio fruito. Nella compilazione e nel ricevimento del questionario è garantito l'anonimato. I risultati della customer satisfaction sono pubblicati periodicamente sul sito internet <https://zenitsociale.it/adi/>

Il servizio prevede inoltre la possibilità di presentare in qualsiasi momento segnalazioni, reclami ed elogi con modalità flessibili (Allegato n. 2 della Carta dei Servizi): presso le sedi territoriali di riferimento, o tramite indirizzo email dedicato (segreteria@curedomiciliarimarchesud.it). Alle segnalazioni viene data risposta scritta; il coordinatore è inoltre disponibile per colloqui (telefonici o di persona) volti all'approfondimento e alla risoluzione degli eventuali problemi oggetto di segnalazione e al miglior recepimento dei suggerimenti inoltrati.

## FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Il Corso Zenit Sociale seleziona il personale da inserire nell'ambito lavorativo valutando competenze professionali e caratteristiche personali, in conformità a quanto previsto dal Sistema di Gestione della Qualità. Tutti gli operatori dell'équipe multidisciplinare partecipano costantemente a percorsi di formazione, aggiornamento professionale e training tecnico-operativo al fine di saper rispondere con professionalità alle diverse esigenze degli utenti, con particolare attenzione agli utenti in età pediatrica, ai malati terminali e alle persone con gravi patologie progressive. I medesimi professionisti sono selezionati con apposite procedure atte a rilevare caratteristiche motivazionali e attitudinali perfettamente corrispondenti alle esigenze del servizio.

## TUTELA DELLA PRIVACY

Il Consorzio Zenit Sociale, nell'ambito del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, si pone come obiettivo prioritario il rispetto della normativa UE 2016/679 ("GDPR") applicabile in materia di protezione dei dati personali, impegnandosi ad assicurare gli adempimenti necessari alla relativa corretta attuazione.

Il trattamento dei dati personali degli utenti viene effettuato per le sole finalità connesse all'erogazione del Servizio e comunque in modo da garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei dati stessi nel rispetto delle misure tecniche ed organizzative previste dalle disposizioni vigenti ed assicurate dalle migliori tecnologie utilizzabili.

Ogni Operatore, dipendente, collaboratore a qualunque titolo impegnato nell'espletamento del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è tenuto e si impegna formalmente a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni di cui viene a conoscenza nell'espletamento delle proprie attività ed è preventivamente autorizzato al trattamento dei dati personali, oltre che istruito in merito alle condizioni, alle modalità ed ai limiti in materia di trattamento dei dati personali.

## DIRITTI E DOVERI

Il metodo di gestione del Servizio improntato alla qualità, alla pianificazione dei processi e al controllo dei risultati, troverà espressione in funzione della Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001. Grazie alla sua articolazione sul territorio e alle competenze acquisite, garantisce la disponibilità di mezzi e risorse umane adeguati ai servizi da svolgere, l'applicazione integrale dei contratti di lavoro, il rispetto degli standard e delle normative in materia igienico sanitarie e di sicurezza, la soddisfazione delle aspettative contrattuali e qualitative richieste dalla committenza. L'ADI in rispetto alle norme vigenti, stabilisce le regole interne che riguardano i diritti dei propri utenti, bilanciati dai doveri ai quali gli utenti stessi devono adeguarsi; il rapporto e l'equilibrio fra diritti e doveri dei cittadini utenti e/o clienti permette lo svolgimento delle attività in un clima sereno, produttivo e di reciproco rispetto.

### DIRITTI

- L'utente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- L'utente ha diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- L'utente ha diritto di ottenere dal servizio informazioni riguardanti le prestazioni erogate e relativa documentazione; egli ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- L'utente ha diritto alla tutela della propria privacy, che venga mantenuto il rispetto dei dati sensibili e di ogni informazione che lo riguarda.

- L'utente ha diritto di porre reclami, il Servizio ha come punto di riferimento i PUA ASUR di competenza che indirizzano la propria azione di miglioramento perseguendo gli obiettivi di trasparenza efficace, efficienza nelle prestazioni erogate.

### DOVERI

- L'utente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste.
- L'utente ha il dovere di informare tempestivamente i responsabili del servizio dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate. L'informazione deve essere tempestiva affinché possano essere investiti al meglio tempo e risorse, così da consentire ad altre persone di usufruire delle stesse prestazioni.
- L'utente ha il dovere di compilare correttamente la documentazione messa a disposizione, al termine di ogni prestazione.

## INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO

L'utente/Famiglia/Caregiver possono ottenere qualunque informazione relativa all'accesso al Servizio rivolgendosi ai riferimenti di seguito esposti.

**PUA ASCOLI PICENO** - Presso Ospedale C. e G. Mazzoni  
Via degli Iris, 1 (Loc. Monticelli) - 63100 Ascoli Piceno (AP)  
[puaap.av5@sanita.marche.it](mailto:puaap.av5@sanita.marche.it)  
Tel. **0736-358786**

**PUA SAN BENEDETTO DEL TRONTO** - Distretto Sanitario  
Via Romagna, 7 - 63074 San Benedetto Del Tronto (AP)  
[puasbt.av5@sanita.marche.it](mailto:puasbt.av5@sanita.marche.it)  
Tel. **0735-793605**

**PUA COMUNANZA** - Presso Poliambulatorio Comunanza  
Via Giordano Bruno, 1 - 63087 Comunanza (AP)  
Tel. **0735-358510**

**PUA OFFIDA** - Presso Poliambulatorio Offida  
Piazza Garibaldi, 3 - 63073 Offida (AP)  
Tel. **0735-358054**

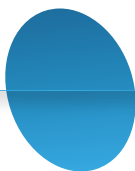
## INDIRIZZO E RECAPITO MAIL DELLE SEDI DI ADI ASCOLI PICENO:

### ADI ASCOLI PICENO

**SEDE OPERATIVA:** Via della Filatura, 10  
63100 Ascoli Piceno (AP)  
[segreteria@curedomiciliarimarchesud.it](mailto:segreteria@curedomiciliarimarchesud.it)

**SEDE LEGALE:** Via Colorno, 63  
43122 Parma (PR)  
Indirizzo PEC: [consorzio.marchesud@legalmail.it](mailto:consorzio.marchesud@legalmail.it)

## CARTA DEI SERVIZI



CONSORZIO ZENIT SOCIALE Società Cooperativa Sociale  
Via Colorno 63, 43122 Parma  
Tel. 0521 600280

[www.zenitsociale.it](http://www.zenitsociale.it)