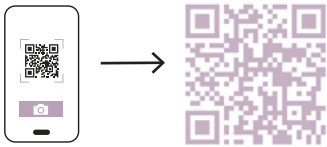
FSR

FONDAZIONE SANITÀ E RICERCA

Assistenza Domiciliare Integrata

CARTA DEI SERVIZI

Fondazione Sanità e Ricerca



Inquadra il Codice QR con la fotocamera
del tuo smartphone per accedere a tutti i servizi
della Fondazione.

CARTA DEI SERVIZI
ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA
Edizione 2021 - Valida fino a nuova emissione.
La Carta dei Servizi è soggetta a revisione annuale e viene aggiornata, su disposizione del Direttore sanitario, ogni qual volta intervengono cambiamenti organizzativi nei servizi.

Fondazione Sanità e Ricerca è accreditata per il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) con il Servizio Sanitario Regionale DCA n. U00417 del 08.10.2019

Azienda certificata secondo la norma
UNI EN ISO 9001:2015

Assistenza Domiciliare Integrata

CARTA DEI SERVIZI

Caro Lettore,
Le scrivo con l'intento di presentare la missione della Fondazione Sanità e Ricerca e l'attività del Centro di Cure per la non autosufficienza, rivolto a persone in condizione di fragilità, temporanea o permanente. Ho scelto di diventare medico perché credo nel valore etico di questa professione, fondata sulla cura della persona nella globalità dei suoi bisogni, fisici, psicologici ed emotivi. Nel 1998 ho avuto la fortuna di veder nascere il Centro di Cure Palliative della Fondazione, che offre assistenza specialistica, in hospice e a domicilio, a persone affette da malattie cronico-degenerative in fase avanzata; in tempi più recenti si è realizzato il Centro di Cure per la non autosufficienza, con i servizi di Assistenza Domiciliare Integrata, i servizi per le Demenze e per la Sclerosi Laterale Amiotrofica, in cui la Fondazione ha una esperienza pluriennale. Attraverso il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata ci prendiamo cura dei bisogni della persona fragile presso il proprio domicilio, con l'attenzione sempre rivolta alla multidimensionalità dell'uomo, sia esso il malato o il familiare. La lettura di questo opuscolo sarà utile a conoscere i servizi che Le possiamo mettere a disposizione, ma per qualsiasi richiesta, chiarimento o consiglio, troverà la collaborazione del nostro personale, a cui potrà fare sempre riferimento sia telefonicamente che di persona.
Le sarò grato se vorrà contribuire a migliorare i nostri servizi comunicandoci eventuali suggerimenti e osservazioni, per noi importanti al fine di poter rispondere in modo sempre più efficace alle esigenze delle persone che assistiamo.

Dr. Italo Penco
Direttore sanitario

CONTATTI

Fondazione Sanità e Ricerca

Via Alessandro Poerio, 100 – 00152 – Roma

DIRETTORE SANITARIO
Italo Penco – i.penco@fondazionesr.it
Iscritto all'Albo Medici-Chirurghi di Roma, posizione 40355

CENTRO DI CURE PER LA NON AUTOSUFFICIENZA
RESPONSABILE
Alessia Fiandra – a.fiandra@fondazionesr.it
Tel. 06.58899313

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)
MEDICO COORDINATORE
Lucia Santuari – l.santuari@fondazionesr.it
Tel. 06.58899911

INFERMIERE COORDINATORE
coordinatore.domiciliare@fondazionesr.it
Tel. 06.58899338

CENTRALE OPERATIVA
Tel. 06.58899914 – Fax 06.5818619
e-mail: ad@fondazionesr.it
Per informazioni generali e pratiche amministrative
dal lunedì al venerdì ore 8.00-18.00
sabato ore 8.00-14.00

QUALITÀ E PRIVACY
Sara Antonucci – s.antonucci@fondazionesr.it
Tel. 06.58899334

INDICE

INTRODUZIONE 8
Che cos'è la Carta dei Servizi 8
Diritti e doveri del malato 9

PRESENTAZIONE 11
Fondazione Sanità e Ricerca 11
Missione 12

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI) 13
Destinatari 14
Organizzazione del servizio 14
Attività 16
Modalità di accesso e di erogazione del servizio 19

IL PERSONALE DELLA FONDAZIONE 20
Struttura organizzativa 21

UBICAZIONE E MEZZI DI TRASPORTO 23

QUALITÀ – SICUREZZA – TRASPARENZA 24
Qualità 24
Sicurezza 25
Privacy 26
Organismo di Vigilanza 27
Trasparenza 27

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento che la legge italiana ha voluto venisse realizzato nel processo d'innovazione dei rapporti tra istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati. In particolare, nel settore sanitario, tutela il diritto alla salute del cittadino.

A CHI SI RIVOLGE

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono i cittadini utenti del Servizio Sanitario Nazionale, gli operatori della Salute, i medici di medicina generale e le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

A COSA SERVE

La Carta dei Servizi dà informazioni sulle prestazioni offerte dalle strutture sanitarie e sulle modalità di accesso ad esse, tutelando il rispetto dei diritti della persona e garantendo la massima trasparenza. Con questo spirito è stata realizzata la Carta dei Servizi dell'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) della Fondazione Sanità e Ricerca, che la invitiamo a leggere.

Le chiediamo la sua collaborazione nel comunicarci eventuali osservazioni, suggerimenti o reclami utili al miglioramento della qualità della nostra assistenza. A tale scopo può utilizzare un apposito modulo, disponibile in formato cartaceo presso il Servizio Accoglienza (all'ingresso della struttura) e in formato elettronico nel sito www.fondazionesanitaericerca.it alla sezione «Segnalazioni».

Diritti e doveri del malato

I diritti dei cittadini utenti delle strutture sanitarie sono tutelati dalla legge di riforma del Servizio Sanitario Nazionale. La Fondazione Sanità e Ricerca pone al centro della sua azione la persona e i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività e il lavoro degli operatori sono al servizio del cittadino.

DIRITTO AL RISPETTO DELLA PERSONA

La persona ha diritto ad essere curata e assistita con premura e attenzione, nel pieno rispetto della sua dignità e delle proprie convinzioni etiche e religiose.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

La persona ha il diritto di partecipare al proprio progetto di cura, ottenendo dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso ad esse, e ricevendo comunicazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia. Ha altresì il diritto di poter identificare immediatamente le persone che l'hanno in cura.

DIRITTO ALLA PERSONALIZZAZIONE DELLA CURA

Ogni persona assistita ha diritto al riconoscimento della sua specificità derivante da età, sesso, nazionalità, condizione di salute, cultura, religione e a ricevere – in ragione di tale specificità – trattamenti differenziati.

DIRITTO ALLA NORMALITÀ

Ogni persona assistita ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita.

CONSENSO INFORMATO

Rappresenta una modalità con cui la persona esercita il diritto all'informazione e rende lecito l'atto medico e assistenziale. La persona, prima di essere sottoposta a procedure mediche o a terapie più o meno invasive, ha

il diritto di ricevere le notizie opportune e necessarie ad esprimere un consenso per una scelta consapevole.

DIRITTO ALLA RISERVATEZZA
La persona ha diritto che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute e ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza, cui è tenuto tutto il personale di cura. L'utilizzo dei dati personali da parte della struttura è regolato dalla «Legge sulla privacy».

DIRITTO DI TRASMETTERE RECLAMI E SUGGERIMENTI
La persona e i suoi familiari hanno il diritto di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività sanitaria e sociale.

DOVERI DEL MALATO
La persona in cura ha il dovere, nel rispetto dei regolamenti interni alla struttura, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso gli altri, il personale, gli ambienti e le attrezzature.
Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari diviene condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico e assistenziale.
Il cittadino ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere esercitare tale diritto nei tempi e nelle sedi opportuni.

Fondazione Sanità e Ricerca

La Fondazione Sanità e Ricerca è un ente privato senza fini di lucro che opera nel settore dell'assistenza socio-sanitaria. Prima struttura del Centro-Sud Italia a dotarsi di un Hospice – aperto nel 1998 su idea e per volontà del Prof. Avv. Emmanuele F.M. Emanuele, Presidente Onorario della Fondazione Roma – la Fondazione è organizzata in un Centro di Cure Palliative per malati inguaribili – trenta sono le persone assistite in residenza (Hospice), centoventi a domicilio – e in un Centro di Cure per la non autosufficienza, che offre servizi per persone in situazione di fragilità caratterizzata da parziale o totale non autosufficienza (ADI – Assistenza Domiciliare Integrata di I-II-III fascia), persone con demenza (counseling, Centro Diurno Alzheimer, assistenza domiciliare), persone con Sclerosi Laterale Amiotrofica (letti di sollievo e assistenza domiciliare). L'Ambulatorio di Terapia del Dolore, aperto all'utenza esterna, offre servizi specialistici per la cura del dolore cronico secondario a neoplasia, a degenerazione osteo-articolare o del sistema nervoso, nonché a vasculopatie periferiche. I servizi sono modulati per rispondere ai molteplici bisogni della persona – fisici, psicologici, sociali e spirituali – e i familiari sono sostenuti con azioni formative mirate al potenziamento delle competenze per la gestione dell'assistenza e per

il contenimento dello stress correlato. La Fondazione è inoltre impegnata nello sviluppo di attività di ricerca in collaborazione con Istituti di eccellenza in Italia. La struttura è accreditata con il Servizio Sanitario Regionale e i servizi offerti non comportano alcun onere economico per le persone assistite; il sostegno della Fondazione Roma, storico ente privato della Capitale, garantisce la totale gratuità delle cure.

Missione

La Fondazione Sanità e Ricerca è da molti anni impegnata nell'assistenza a persone fragili, con esigenze di cura complesse. Nel decorso delle malattie cronico-degenerative, il mantenimento della dignità umana e del maggior livello possibile di qualità della vita è un diritto sancito nella Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo (adottata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 10 dicembre 1948) e un atto doveroso contemplato nei codici deontologici delle professioni sanitarie. In piena coerenza con le norme internazionali – e in assoluta aderenza al principio di sussidiarietà che ispira l'opera degli enti senza fini di lucro – la Fondazione è quotidianamente impegnata ad offrire cure eccellenti, garantendo la centralità della persona nel rispetto della sua dignità. La Fondazione, grazie alla sua connotazione di ente no-profit, reinveste le risorse disponibili al proprio interno, configurandosi come un laboratorio di modelli assistenziali che sperimentano l'efficienza dei processi e l'appropriatezza dei servizi. L'intento è quello di mettere a disposizione della collettività (Istituzioni, Enti, ecc.) i risultati conseguiti, nella speranza di poter offrire un contributo allo sviluppo del sistema socio-sanitario. L'integrazione tra le differenti tipologie di prestazioni è garanzia di una totale presa in carico della persona, adattando l'erogazione del servizio alle reali necessità dell'individuo e del suo nucleo familiare.

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è garantito dal Sistema Sanitario Nazionale con lo scopo di assicurare adeguata continuità di cure a domicilio a persone in condizioni di fragilità o non autosufficienza, parziale o totale.

Il Servizio rientra nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) e si articola in modo personalizzato nella tipologia, intensità e durata degli interventi, in funzione dei bisogni di salute rilevati.

Fondazione Sanità e Ricerca, attraverso il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (accreditato con DCA n. U00417 del 08.10.2019 della Regione Lazio), applica un modello di cura globale e flessibile, attento alla dimensione fisica, psicologica, sociale e morale della persona malata e del suo nucleo familiare.

La finalità del servizio offerto è quella di sostenere la persona nel raggiungimento del miglior stato di salute possibile all'interno del proprio ambiente di vita.

Il modello organizzativo proposto è definito sulla base di due valori fondamentali:

- centralità della persona, che è soggetto attivo e interlocutore principale del percorso di cura
- inclusione sociale, che riconosce ad ogni persona il diritto di vivere all'interno della propria comunità di appartenenza e il dovere, da parte della società, di attuare politiche di accessibilità.

Il Servizio domiciliare – adattandosi ai luoghi, ai tempi e alle abitudini della persona – contribuisce fortemente, più di altri *setting* assistenziali, a conservare l'autodeterminazione della persona.

Le principali finalità del servizio ADI sono:

- miglioramento della qualità di vita della persona e della sua famiglia
- raggiungimento del maggior benessere possibile
- riduzione o contenimento della disabilità
- riduzione dell'isolamento sociale
- continuità di cura.

Destinatari

L'ADI si rivolge a persone in situazione di fragilità, caratterizzata da:

- parziale o totale non autosufficienza, di carattere temporaneo o permanente
- disabilità che necessita di riabilitazione nella forma estensiva e di mantenimento
- malattia oncologica e non, in fase avanzata.

Possono accedere al servizio ADI le persone residenti – o con domicilio sanitario, anche ENI (Europei Non Iscritti al SSR) e STP (Stranieri Temporaneamente Presenti) – nel territorio della ASL Roma 3, che comprende i Municipi X – XI – XII del Comune di Roma e il Comune di Fiumicino.

Organizzazione del servizio

Centrale Operativa – è attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00 per esigenze di tipo clinico-assistenziale, comunicazioni relative alla programmazione degli interventi e pratiche amministrative. La Centrale garantisce la reperibilità telefonica continuativa, diurna e notturna (inclusi i giorni festivi).

Équipe multidisciplinare – è composta da: medico coordinatore, infermiere coordinatore, infermiere *case manager*, infermieri, fisioterapisti, logopedista, terapista occupazionale, dietista, assistente sociale, psicologo, operatori socio-sanitari e, al bisogno, da medici specialisti.

Valutazione Multidimensionale – viene effettuata attraverso strumenti validati a livello internazionale, per la misurazione e il monitoraggio dei parametri clinici, psicologici e sociali.

Piano Assistenziale Individuale (PAI) – elaborato dalla ASL, il PAI è lo strumento centrale dell'assistenza e permette, a partire dall'analisi dei bisogni emersi nella valutazione multidimensionale, di programmare interventi socio-sanitari personalizzati.

Continuità assistenziale – il servizio garantisce la reperibilità medico-infermieristica H12 o H24 in relazione all'intensità assistenziale.

Cartella clinica Informatizzata – grazie all'utilizzo di tablet, in dotazione ad ogni operatore, permette la consultazione e la registrazione in tempo reale delle informazioni clinico-assistenziali. L'aggiornamento continuo di tale documento garantisce la tempestività e l'appropriatezza degli interventi che si rendono necessari nel percorso di cura.

Formazione – lo sviluppo delle competenze professionali e l'aggiornamento continuo del personale rappresentano una priorità per un costante miglioramento dell'assistenza.

Attività

Le attività del servizio di **Assistenza Domiciliare Integrata** rispondono a quanto disposto dalla ASL Roma 3 nel PAI (Piano Assistenziale Individuale) della persona assistita. Nella modalità di erogazione, tali attività tengono conto non solo degli aspetti legati alla malattia, ma anche della storia personale, dello stile di vita e delle scelte di cura formulate.

ATTIVITÀ

- **attività di tipo valutativo**:
  somministrazione di scale di valutazione per il dolore, per il grado di autonomia, lesioni da pressione, rischio cadute e valutazione nutrizionale, ecc.
- **attività cliniche**:
  gestione delle comorbilità e delle pluripatologie; controllo delle funzioni di base; gestione del dolore; gestione delle medicazioni semplici e complesse, bendaggio, rimozione punti di sutura; prelievo ematico; emotrasfusioni; gestione del cateterismo venoso centrale e periferico (PICC, Port-a-Cath); monitoraggio e adeguamento della terapia farmacologica; gestione delle terapie iniettive attraverso le diverse vie di somministrazione; gestione pompa infusionale; posizionamento/sostituzione/gestione cateterismo vescicale; gestione cateterismo sovrapubico e altre derivazioni urinarie; gestione dell'alvo e delle enterostomie; gestione drenaggi; gestione della ventilazione meccanica; sostituzione/gestione della tracheostomia; broncoaspirazione; gestione PEG: cambio (salvo prima sostituzione), controllo sistema di ancoraggio, somministrazione di terapia tramite PEG; gestione, posizionamento, sostituzione sondino nasogastrico e somministrazione farmaci tramite SNG
- **attività relative alla funzione alimentare**:
  formulazione dieta personalizzata; monitoraggio del programma di nutrizione artificiale enterale/parenterale;

prevenzione e gestione della disfagia; istruzioni alla preparazione e gestione di diete a consistenza modificata; istruzioni alla somministrazione di pasti con posture facilitanti

- **attività di supporto all'autodeterminazione della persona**:
  pianificazione condivisa delle cure (Consenso informato progressivo)
- **attività riabilitative e di riattivazione**:
  riattivazione cognitiva (Reality Orientation Therapy e Memory Training), riabilitazione motoria e respiratoria, rieducazione alla tosse assistita, rieducazione del linguaggio, stimolazione funzionale delle abilità della vita quotidiana
- **attività di cura della persona**:
  educazione e supporto al *caregiver* all'attività di *nursing* (cure igieniche, assistenza ai bisogni primari, ecc.)
- **attività di supporto sociale**:
  counseling su diritti e benefici di legge, definizione di percorsi di continuità assistenziale, attivazione delle risorse della rete territoriale, supporto al nucleo familiare
- **attività educazionali e di addestramento rivolte alla persona assistita e al *caregiver* formale e informale**:
  programmi di educazione alla prevenzione dei principali rischi correlati allo specifico quadro clinico e per persone con ridotta *compliance*; educazione alla gestione della terapia, dei presidi e degli ausili; gestione delle attività di base e funzionali della vita quotidiana; educazione alla gestione delle derivazioni urinarie, enterostomie, broncoaspirazione; educazione per la corretta mobilizzazione/postura; educazione alla prevenzione delle lesioni cutanee
- **attività di *counseling* individuale e ambientale**:
  interventi di *counseling* individuale per il potenziamento delle autonomie e delle capacità conservate. Interventi personalizzati su specifiche problematiche; valutazione dell'ambiente domestico per l'individuazione degli

interventi di adeguamento utili alla sicurezza personale, all'autonomia e all'accessibilità

- **attività di supporto psicologico individuale e di gruppo**:
  sostegno alla persona assistita nell'adattamento alla nuova condizione personale e nell'adozione di nuovi stili di vita. Interventi di supporto ai familiari riguardo agli aspetti psico-emozionali connessi al proprio ruolo
- **attività di socializzazione e integrazione con il territorio**:
  per la persona assistita e per il suo *caregiver*.

Modalità di accesso e di erogazione del servizio

Per accedere al servizio ADI è necessario che il Medico di Medicina Generale, il pediatra di libera scelta o la struttura ospedaliera inoltrino apposita richiesta alla ASL Roma 3, che effettua la valutazione di idoneità. La persona che necessita del servizio deve scegliere e comunicare alla ASL la struttura accreditata da cui intende essere assistita. L'elenco dei soggetti accreditati è fornito dalla ASL ed è visibile nel suo sito web. Fondazione Sanità e Ricerca aprirà l'assistenza
al ricevimento della richiesta di presa in carico da parte della ASL Roma 3. Durante la prima visita domiciliare, Fondazione Sanità e Ricerca presenta il servizio ADI, analizza i bisogni assistenziali attraverso valutazione multidimensionale, condivide con la persona assistita e i suoi familiari obiettivi e strategie degli interventi previsti nel PAI, concorda il calendario degli accessi futuri.

Viene inoltre consegnato il fascicolo personale contenente:
- Carta dei servizi ADI
- Informativa con indicazione di referenti e recapiti telefonici
- Copia del Piano Assistenziale Individuale (PAI).

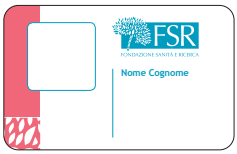
Il Servizio ADI si articola in:
- Visite domiciliari programmate secondo il PAI stabilito dalla ASL
- Reperibilità del medico/infermiere quando previsto dal livello assistenziale e dal PAI.

LISTA D'ATTESA

La lista d'attesa per l'accesso al servizio ADI è gestita direttamente dalla ASL Roma 3.

IL PERSONALE DELLA FONDAZIONE

Il personale è riconoscibile dal tesserino identificativo, che riporta il nome, la qualifica e il codice *ID* dell'operatore.



MEDICI E PSICOLOGI
colore rosso

INFERMIERI-FISIOTERAPISTI-TERAPISTI OCCUPAZIONALI-LOGOPEDISTI-ASSISTENTI SOCIALI
colore arancione

OPERATORI SOCIO SANITARI E AUSILIARI
colore verde

PERSONALE AMMINISTRATIVO
colore turchese

Struttura organizzativa

RUOLI

Direttore sanitario – è responsabile dell'organizzazione e della conduzione dei servizi sanitari e del personale a questi dedicato.

Responsabile Centro di Cure per la non autosufficienza – definisce il modello organizzativo del Servizio, in linea con il piano strategico e l'indirizzo della Direzione sanitaria, stabilisce e supervisiona i processi di erogazione dell'assistenza, organizza l'operatività attraverso la distribuzione dei compiti e degli obiettivi.

Medico coordinatore – coordina l'attività clinico-assistenziale del personale, assicurando il raggiungimento dei risultati concreti in termini di *outcome* clinici. È responsabile della pianificazione, supervisione e verifica dei progetti di cura e dell'intero percorso assistenziale. Cura i rapporti tra paziente, famiglia e Servizio. Coordina e supervisiona l'attività della Centrale Operativa.

Infermiere coordinatore – coordina il personale socio-sanitario impiegato all'interno del Servizio ADI, monitora le competenze tecniche e relazionali, verifica l'aderenza delle attività svolte rispetto al PAI e la distribuzione dei carichi di lavoro, valuta la qualità dell'assistenza erogata in collaborazione con le altre figure (Medico coordinatore e Medico referente - *care manager*), definisce i protocolli operativi assicurando l'applicazione degli stessi da parte di tutto il personale afferente all'Unità, coordina le attività di programmazione e reperibilità.

Case manager – coordina il percorso di cura della persona assistita. Condivide il PAI, garantisce e coordina la sua applicazione, contribuisce ad individuare spazi di miglioramento dell'assistenza. È la figura di riferimento per la persona assistita, il suo familiare/*caregiver* e gli operatori socio-sanitari.

Équipe multidisciplinare – eroga le attività previste nel PAI integrando le diverse competenze e professionalità, attenendosi alle procedure, al regolamento e alle istruzioni operative definite nel Servizio ADI.

Una buona relazione tra operatore sanitario / persona assistita / *caregiver*-familiare permette il pieno raggiungimento degli obiettivi di cura. La relazione si basa sull'accoglienza dell'«Altro», la fiducia, la collaborazione, il rispetto dei ruoli e dei tempi dell'assistenza.

UBICAZIONE E MEZZI DI TRASPORTO

La sede operativa del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è in Via Alessandro Poerio, 100 – 00152 Roma.

COME RAGGIUNGERCI

• **AUTOBUS 75**
Fermata Via A. Poerio – capolinea (Marino)

• **TRAM 8**
Fermata stazione Trastevere, a piedi per 800 metri

• **TRENO**
- FL3 fermata stazione Quattro Venti, a piedi per 700 metri
- FL1-FL3-FL5 fermata stazione Trastevere, a piedi per 900 metri

CONTATTI

SERVIZIO ACCOGLIENZA
Tel. 06.588991 – Fax 06.5818619
e-mail: accoglienza@fondazionesr.it
Sito web: www.fondazionesanitaericerca.it

Qualità

La Fondazione Sanità e Ricerca, al fine di monitorare la qualità dei servizi assistenziali, si è dotata di un sistema di gestione per la Qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001.
La qualità è quindi valutata attraverso gli strumenti del modello di gestione adottato:

- appropriati indicatori di performance assistenziale, monitorati dal Medico coordinatore congiuntamente alla Direzione sanitaria
- raccolta e analisi della soddisfazione dei propri assistiti, attraverso il questionario di qualità percepita
- analisi e gestione dei reclami, suggerimenti e lettere di ringraziamento.

Attraverso questi strumenti, annualmente vengono analizzati i dati e attivate le azioni volte al miglioramento continuo di ogni aspetto del servizio erogato.

La persona assistita ed i suoi familiari possono presentare encomi, suggerimenti e/o reclami utilizzando il format elettronico presente nel sito www.fondazionesanitaericerca.it nella sezione «Segnalazioni».

Il Centro di Cure per la non autosufficienza si impegna a rispondere ai reclami entro 15 giorni.
È inoltre disponibile presso la struttura, e accluso alla documentazione consegnata a domicilio, il «Questionario di rilevazione del gradimento del servizio ricevuto».

Tale questionario, compilabile anche in forma anonima, può essere trasmesso alla Fondazione tramite gli operatori domiciliari, o consegnato presso il Servizio Accoglienza.

La Politica per la Qualità adottata persegue i principi fondamentali della missione aziendale: «offrire cure eccellenti garantendo la centralità della persona nel rispetto della sua dignità» attraverso equità, appropriatezza, continuità di cura, efficienza, efficacia e qualità percepita.

Sicurezza

Le apparecchiature utilizzate nel corso dell'erogazione del servizio sono in regola con le disposizioni delle leggi vigenti in materia sanitaria. Le attività sanitarie vengono effettuate da personale specializzato, in ambienti e con strumenti idonei.

Come previsto dal D.lgs. 81/2008, il personale è opportunamente formato per intervenire a tutela della sicurezza degli utenti in caso di necessità. In situazioni di pericolo e/o di necessità di evacuazione dell'edificio, gli utenti sono tenuti a seguire scrupolosamente le indicazioni del personale di servizio incaricato a gestire le emergenze.

L'ottemperanza alla normativa per i servizi di assistenza domiciliare passa da riflessione, analisi e valutazione dei rischi da parte delle funzioni responsabili della Fondazione, allo scopo di trasmettere agli operatori le informazioni necessarie alla prevenzione e all'immediato riconoscimento delle situazioni di pericolo e di danno.

Aspetti assicurativi

La Fondazione ha provveduto a stipulare, a copertura di tutte le sue attività e servizi erogati, apposita polizza assicurativa – prevista ai sensi dell'art. 10 Legge 24/2017 – con la Compagnia UnipolSai (polizza n.162558617).

Privacy

Le informazioni riguardanti lo stato di salute della persona assistita ed ogni altra notizia personale sono sottoposte al vincolo della riservatezza – in base ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della persona e dei suoi dati –, cui è tenuto il personale sanitario e amministrativo.

L'utilizzo, da parte della struttura, dei dati personali della persona assistita è regolato dalla normativa in materia di protezione dei dati. Fondazione Sanità e Ricerca, in ottemperanza a quanto stabilito dal regolamento EU 2016/679 e dal D.lgs.196/2003 s.m.i., ha provveduto a nominare il responsabile della protezione dei dati (email: dpo_fsr@unilavoro.org) e ad autorizzare gli operatori al trattamento dati secondo gli ambiti di operatività.

Le procedure, le nomine e gli adempimenti relativi alla normativa di riferimento sono descritti nel Documento Attuativo Privacy (DAP), sottoposto ad aggiornamento annuale.

Fondazione Sanità e Ricerca garantisce l'ottemperanza del Regolamento EU 2016/679 e il rispetto dei diritti delle persone assistite e dei loro familiari, che per motivi legittimi possono opporsi (anche verbalmente) al trattamento dei propri dati contattando l'Ufficio Qualità e Privacy (email: privacy@fondazionesr.it).

Organismo di Vigilanza

Fondazione Sanità e Ricerca ha adottato un sistema di sorveglianza in adempimento al D.L. 231/2001, con nomina di un Organismo di Vigilanza (OdV) che esercita funzioni di controllo, al fine di evitare potenziali reati societari.

Il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo è pubblicato nel sito web aziendale.

Trasparenza

In ottemperanza alla normativa vigente in materia di trasparenza per le strutture che erogano servizi in regime di autorizzazione e accreditamento, nel sito web aziendale sono pubblicati i dati relativi ai reclami, i tempi di attesa per accedere al servizio e le prestazioni erogate.

La persona. La sua cura.

www.fondazionesanitaericerca.it