

# CARTA DEI SERVIZI

Servizio accreditato  
presso la Regione Lombardia  
A.T.S.  
Agenzie di Tutela della Salute

*Bergamo*  
*Brianza*  
*Città Metropolitana di Milano*  
*Valpadana*



**ADI & ADI CURE PALLIATIVE**  
**FONDAZIONE SAN GIULIANO**

## Premessa

*(il Presidente Pierluigi Maffioletti)*

La Fondazione San Giuliano ONLUS è un ente privato senza scopo di lucro, che può agire nell'ambito del territorio della Regione Lombardia e ha per scopo:

- la promozione dei servizi alla persona;
- l'attivazione di progetti, programmi, attività, servizi volti ad offrire pari opportunità a persone a rischio di emarginazione;
- la diffusione su scala locale della cultura dell'integrazione e della solidarietà;
- la promozione di azioni dirette alla salvaguardia dell'ambiente, delle risorse, dello sviluppo sostenibile, della qualificazione urbana;
- la promozione di azioni per la creazione, il sostegno e la qualificazione dei soggetti operanti nel terzo settore

La Fondazione San Giuliano ONLUS svolge la propria opera nel settore dell'assistenza socio-sanitaria, tramite soprattutto la promozione di azioni di supporto alla gestione degli interventi sociali da parte degli enti locali e l'attivazione di progetti, programmi e servizi volti ad offrire pari opportunità a persone a rischio di emarginazione.

### Principi fondamentali:

La Fondazione San Giuliano Onlus parte dall'assunto che il cliente non è solo il titolare di diritti o creditore di servizi, ma è una persona che sviluppa la propria identità umana e sociale in nuovi rapporti e relazioni interpersonali, in un servizio strutturato in funzione dei suoi bisogni psico-fisici e relazionali. Ci ispiramo ai principi fondamentali di:

- **eguaglianza:** l'erogazione dei servizi è improntata al principio di uguaglianza dei diritti della persona, indipendentemente dal sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche;
- **partecipazione,** che si realizza attraverso: un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso; l'attuazione di progetti per adeguare le proprie strutture e le proprie prestazioni alle esigenze della persona; la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute;
- **diritto di scelta:** ci impegniamo ad erogare i nostri servizi offrendo ai nostri clienti la più ampia opportunità di scelta per il soddisfacimento delle proprie esigenze;
- **imparzialità e continuità:** ci impegniamo a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione delle prestazioni fornite, in relazione sia ai modi

che ai tempi. Ci impegnamo altresì a far di tutto per ridurre al minimo i possibili disagi derivanti da circostanze occasionali e per garantire la continuità dell'assistenza;

- **efficacia ed efficienza:** la procedure organizzative che adottiamo tendono alla erogazione dei servizi il più possibile rispondenti alle esigenze delle persone. L'aggiornamento periodico del personale e delle attrezzature utilizzate costituiscono gli strumenti volti a garantire la costante crescita professionale del personale e il livello di qualità delle prestazioni. L'attenzione rivolta al cliente costituisce pertanto il nostro impegno prioritario al fine di favorire lo sviluppo di un rapporto sempre più diretto e familiare.



## Significato del Documento e Destinatari

*(il Direttore Marco Ruggeri)*

Con l'espressione «Carta dei servizi» si intende il documento (previsto dalla legge) mediante il quale la Fondazione San Giuliano ONLUS fornisce ai propri utenti, attuali e potenziali, informazioni sulla propria organizzazione, chiarendo quale sia la natura della Fondazione stessa: di cosa si occupa; a chi si rivolge; quali sono i servizi che eroga e come vi si accede; i livelli di qualità che può garantire; quali sistemi adotta per la valutazione delle proprie prestazioni; come assicura la tutela dei destinatari dei servizi stessi, ecc.

La Carta dei Servizi è un documento del tutto diverso dalle pubblicazioni che siamo abituati a vedere, perché vuole essere uno strumento ambizioso di dialogo con tutti coloro che entrano in contatto con le strutture servizi gestiti dalla Fondazione San Giuliano ONLUS al fine del miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti ai pazienti e ai loro familiari

attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti che ne fruiscono.

L'elaborazione di una Carta dei Servizi richiede uno sforzo che non sia meramente informativo: per dire agli altri «chi siamo, che cosa facciamo e come lo facciamo», per scrivere cioè il cuore della Carta, occorre prima gettare uno sguardo all'interno; riflettere sull'organizzazione, riflettere su di noi, analizzare le virtù ma anche i nodi critici, mettere a nudo eventuali aspetti sgradevoli delle pratiche professionali e organizzative, accettare la pratica della valutazione non come una persecuzione ma come un'occasione di miglioramento qualitativo.

Pur essendo un atto comunicativo, dunque, la Carta dei Servizi mette in gioco continuamente la dimensione organizzativa sollecitando i cambiamenti necessari al perseguimento del miglioramento continuo.

Gli obiettivi irrinunciabili della Carta dei Servizi sono:

- l'adozione di standard di qualità del servizio
- l'informazione sugli standard adottati
- la valutazione della qualità dei servizi erogati
- la verifica del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione degli utenti
- la tutela del cittadino
- l'impegno della Fondazione San Giuliano ONLUS a rilevare e analizzare i segnali di disservizio e adottare le misure necessarie per rimuoverli.

La Carta dei Servizi è indirizzata a diversi lettori: alla popolazione, alle Agenzie di Tutela della Salute (ATS), alle Aziende Socio Sanitarie Territoriali (ASST), ai Medici di Assistenza Primaria (MAP), ai Comuni e, in generale, a tutte le Associazioni che operano nel campo socio sanitario ed assistenziale. È altresì indirizzata a tutto il personale operante nella Fondazione San Giuliano ONLUS affinché:

- sia consapevole delle attività complessivamente svolte
- possa fornire corrette informazioni rispetto a specifici bisogni che la Fondazione San Giuliano ONLUS è in grado di soddisfare
- orienti i propri sforzi al rispetto degli standard di qualità e degli impegni dichiarati

ma soprattutto è destinata agli utenti e ai loro familiari affinché possano apprezzare il lavoro di quanti si prodigano intorno a loro e contribuire con i propri suggerimenti ad un continuo miglioramento del servizio di assistenza.

Un sasso gettato in uno stagno suscita onde concentriche che si allargano sulla sua superficie, coinvolgendo nel loro moto, a distanze diverse, con diversi effetti, la ninfea e la canna, la barchetta di carta e il galleggiante del pescatore...

... non diversamente una parola, produce onde di superficie e di profondità, provoca una serie infinita di reazioni a catena, coinvolgendo nella sua caduta suoni e immagini, analogie e ricordi, significati e sogni, in un movimento che interessa l'esperienza, la memoria e la fantasia...

(Gianni Rodari "La grammatica della fantasia")

## Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.)

(la Coordinatrice Lorena Zanardi)

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) consiste in un insieme coordinato di attività sociosanitarie **gratuite** prestate al domicilio e dirette alla cura e/o riabilitazione della persona. L'ADI è destinata a pazienti che si trovano in una condizione temporanea o permanente di non autosufficienza e che necessitano di cure erogabili a domicilio.

### A chi ci rivolgiamo

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è rivolto a persone in condizioni critiche o in cure palliative, anziani fragili, disabili, persone parzialmente, totalmente, temporaneamente non autosufficienti, persone che hanno bisogno di assistenza al proprio domicilio a causa di qualsiasi malattia acuta o cronica invalidante che sono impossibilitate a recarsi presso gli ambulatori. È un servizio accreditato presso la Regione Lombardia e riguarda anche l'assistenza ai malati oncologici e alle persone affette da SLA (Sclerosi Laterale Amiotrofica).

L'ADI assicura assistenza socio-sanitaria a domicilio, al fine di evitare o posticipare l'allontanamento della persona dal proprio ambiente domestico e familiare, per mezzo di prestazioni che supportano l'assistenza offerta dai familiari o da altre figure di riferimento.

### Come avviene l'attivazione del servizio

Viene attivato dal Medico di Famiglia (Medico di Assistenza Primaria) oppure dal Reparto Ospedaliero tramite dimissioni ospedaliere protette. Il paziente contatta la struttura accreditata scelta concordando l'eventuale attivazione del servizio. L'incaricato della Fondazione San Giuliano ONLUS si reca a domicilio del paziente, valuta la situazione, in collaborazione con il Medico di Assistenza Primaria (MAP), formula il piano di assistenza.

## Tempi e modi di attivazione del servizio

La Fondazione San Giuliano ONLUS si impegna a rispettare i seguenti tempi di attivazione

- 24 ore dopo la richiesta per patologia acuta;
- entro 3 giorni dalla richiesta per patologia cronica.

Il servizio ADI è attivo sul territorio

- dal lunedì al venerdì dalle 07:30 alle 16:30;
- il sabato e la domenica dalle 09:00 alle 12:00.

L'ufficio è aperto

- dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 12:30 dalle 13:30 alle 17:30.  
(Tel 035/4821681 Int. 3 con segreteria telefonica attiva negli orari di chiusura).

La reperibilità telefonica per gli utenti in carico è garantita dalle 09:00 alle 18:00 7 giorni su 7.

L'Équipe delle cure palliative garantisce la copertura del servizio 24h su 24h 7 giorni su 7 di reperibilità medica e infermieristica.

### 1. Prestazioni estemporanee domiciliari

Sono quelle prestazioni destinate alle tipologie di pazienti non deambulanti e/o con invalidità 100% con accompagnamento che necessitano di sole prestazioni sanitarie riferite a: prelievi occasionali o ripetuti; posizionamento di catetere vescicale a permanenza; clistere. Si attiva tramite il Medico di Assistenza Primaria o Pediatra che compila l'impegnativa su ricettario regionale esplicitando il tipo di prestazione richiesta.

### 2. Profili prestazionali

L'Assistenza Domiciliare Integrata prevede l'erogazione di prestazioni domiciliari attraverso accessi infermieristici.

In base all'entità del bisogno sanitario vengono stabiliti il numero degli accessi e definiti i vari profili assistenziali. Il profilo prestazionale prevede l'erogazione di prestazioni a bassa intensità che richiedono intervento di personale sanitario.

Profili 1, 2, 3, 4 sono erogabili a fronte della presenza di un bisogno sanitario di tipo infermieristico e/o riabilitativo cui possono aggiungersi prestazioni socio assistenziali, in una situazione familiare e sociale non adeguata a rispondere a tale bisogno.

Il servizio ADI viene richiesto dal MAP o Pediatra, che invia all'ambito distretto di competenza l'attivazione. Successivamente all'autorizzazione dell'ambito di competenza, il paziente o il familiare contatta telefonicamente una delle strutture accreditate sul territorio per erogazione servizio ADI.

L'elenco delle strutture viene consegnato dal MAP o dall'ambito ATS di competenza.

L'operatore dell'ente scelto effettua una valutazione a domicilio del paziente e compila il Fascicolo Socio-Sanitario (Fasas).

A domicilio viene lasciato il diario che viene consultato e compilato da tutti gli operatori che partecipano all'assistenza, i quali vi annotano i propri interventi. Viene formulato un Piano di Assistenza Individualizzata (PAI) e un Progetto Individualizzato (PI) sottoscritto dall'ente erogatore, dal MAP e dal paziente o dal familiare. Per lo svolgimento del servizio gli operatori dell'ente erogatore sono provvisti del materiale necessario previsto dal protocollo (guanti, materiale per medicazioni, disinfezione, ecc..) e di un cartellino di riconoscimento che identifica la figura professionale e l'ente per il quale opera.

### **3. Profilo Cure Palliative**

È l'assistenza rivolta ai malati in fase di "fine vita", complessi e in condizioni cliniche instabili, affetti da malattie neoplastiche e non neoplastiche. Viene attivata un'équipe competente, composta dall'Infermiere, medico specialista, psicologo, OSS, ecc.

Il servizio è attivabile per i pazienti che richiedono elevata intensità assistenziale con accessi che possono essere quotidiani, con competenze specialistiche, con operatività del servizio 7 giorni su 7. È prevista nei profili Cure Palliative una reperibilità sanitaria quotidiana sulle 24 h.

## **Modalità di dimissione**

Quando il paziente viene dimesso dall'Assistenza Domiciliare Integrata la Fondazione si impegna a trasmettere all'ATS di riferimento la comunicazione di dimissione con la collaborazione del MAP del paziente. Se il paziente necessita di un altro setting di cura la Fondazione si impegna a collaborare con il servizio di destinazione per agevolare il paziente e la sua famiglia.

In caso in cui il paziente in carico, per questioni cliniche debba essere trasferito presso altra unità di offerta, l'infermiere della Fondazione San Giuliano ONLUS, in accordo con il MAP e l'eventuale medico specialista, assicura la continuità assistenziale fino a trasferimento avvenuto.

In caso di trasferimento definitivo o a lungo termine del paziente ad altra unità di offerta, viene compilato un MODULO DI DIMISSIONE INFERMIERISTICA e inviato alla unità di offerta che accoglie il paziente.

## **Prestazioni offerte**

### ***Prestazioni sanitarie***

Prelievo di sangue gratuito (paziente tumorale terminale, con esenzione

IC 14, in attesa ma con bisogno di accompagnamento, paziente temporaneamente non trasportabile, con indicata diagnosi; Posizionamento o sostituzione catetere vescicale e sondino naso gastrico; Sostituzione e medicazione Peg; Medicazione piaghe da decubito, ulcere cutanee e lesioni varie; Medicazioni colostomie e urostomie; Assistenza malati in area critica e/o in fase terminale; Assistenza domiciliare al bambino complesso e in cure palliative; Sostegno psicologico al malato e alla famiglia, ecc.

### ***Prestazioni fisioterapiche***

Trattamenti di fisioterapia per persone con malattie fragilizzanti; Trattamenti di fisioterapia e riabilitazione per patologie neonatali e/o post traumatiche.

### ***Prestazioni offerte da altre figure professionali***

OSS (Operatore Socio Sanitario); ASA (Ausiliaria Socio Assistenziale) per l'igiene alla persona.

### ***Consulenze specialistiche***

Psicologo, fisiatra, geriatra, medico palliatore, chirurgo vascolare, dietista.

## **Diritti e doveri dei clienti e dei loro familiari**

### **Diritti:**

- ✓ di essere supportato con professionalità ed attenzione nel pieno rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche politiche e religiose
- ✓ al rispetto del proprio ambiente di vita da parte degli operatori
- ✓ di essere tempestivamente informato relativamente a variazioni di orario settimanali, degli operatori, e relativamente ad altre variazioni nell'erogazione del servizio che potrebbero verificarsi
- ✓ di ottenere tutte le informazioni relative al servizio alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso a quest'ultimo
- ✓ alla riservatezza nel trattamento dei dati personali
- ✓ a formulare osservazioni e suggerimenti che possano migliorare la qualità del servizio
- ✓ a presentare reclami. Al cliente verrà tempestivamente comunicato l'esito del reclamo inoltrato
- ✓ ad essere periodicamente intervistato sul proprio grado di soddisfazione relativamente al servizio offerto dalla Fondazione San Giuliano ONLUS.

### **Doveri:**

- ✓ rispettare la dignità del personale presente
- ✓ di informare tempestivamente il responsabile del servizio relativamente alla propria intenzione di rinunciare ai servizi ed alle prestazioni programmate al fine di evitare sprechi di tempi e risorse.

## A.D.I. - Prestazioni private

Per i pazienti che non possiedono i requisiti richiesta dall'ATS per usufruire del servizio ADI, è possibile fornire prestazioni infermieristiche, fisioterapiche, assistenziali, supporto psicologico a pagamento.

**Info: 035/4821681 int.3**

## Meccanismi di tutela e di verifica

Nel caso i pazienti o i familiari abbiano l'esigenza di segnalare delle lamentele, delle disfunzioni o degli apprezzamenti, possono rivolgersi alla responsabile del servizio Dr.ssa Lorena Zanardi che, una volta informata la Direzione della Fondazione San Giuliano ONLUS, procederà immediatamente ad attuare tempestivamente gli approfondimenti e gli interventi correttivi necessari.

**Segnalazioni e reclami possono essere inviati a:**

via mail [adi.ip@fondazionesangiuliano.it](mailto:adi.ip@fondazionesangiuliano.it)

alla responsabile del servizio Dr.ssa Lorena Zanardi

cell. 347/4314244

fax FSG 035/4813499

Nel caso lo si ritenesse necessario, il cittadino si può rivolgere presso l'ufficio di relazioni con il pubblico della ATS di Bergamo all'indirizzo: [urp@ats-bg.it](mailto:urp@ats-bg.it), oppure chiamando al numero verde: 800447722

Nel caso in cui un cliente richieda copia della documentazione sanitaria di un assistito in ADI, sono disponibili gli appositi moduli prestampati ed entro sette giorni viene preparata la copia richiesta.

I diritti fissi di segreteria ammontano ad Euro 15,00.

FONDAZIONE SAN GIULIANO



**Devolvi il 5x1000  
delle tua dichiarazione dei redditi**

**alla Fondazione  
San Giuliano Onlus**

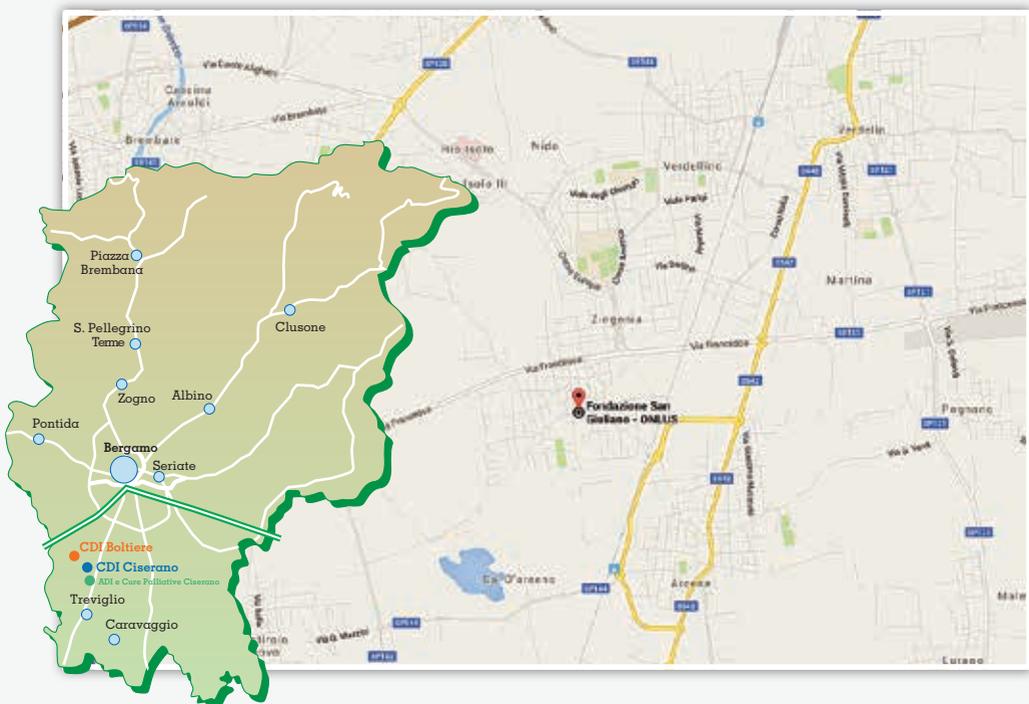
**il Nostro codice Fiscale è**

**93028490162**

*Grazie fin da ora per la tua solidarietà*

## Dove siamo

“Fondazione San Giuliano ONLUS”  
Via Circonvallazione Sud, 121 - 24040 Ciserano (BG)  
tel. 035/48.21.681 int. 3 - fax 035/48.13.499  
[www.fondazioneangiuliano.it](http://www.fondazioneangiuliano.it)  
[servizidomiciliari@fondazioneangiuliano.it](mailto:servizidomiciliari@fondazioneangiuliano.it)



### MEZZI PRIVATI

Da BERGAMO (km 16): statale n° 42 per Treviglio,  
Provinciale “Francesca” n° 122 all’altezza via Verga,  
proseguendo fino in via Circonvallazione sud 121 Ciserano.

### AUTOBUS

Da Bergamo stazione autolinee.  
Da Treviglio - via De Gasperi ([www.saiautolinee.it](http://www.saiautolinee.it) - Tel. 0363/397250)

Fondazione San Giuliano Onlus  
Sede Amm.va tel. 035 4810495 - fax 035 0145591  
P.IVA: 03052430166 - C.F.: 93028490162  
e-mail: [segreteria@fondazioneangiuliano.it](mailto:segreteria@fondazioneangiuliano.it)  
sito: [www.fondazioneangiuliano.it](http://www.fondazioneangiuliano.it)  
Reg. Imp. BG n. 1591 - C.C.I.A.A. R.E.A. di BG n. 347168