




FONDAZIONE ADAS ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

Data di
emissione:
07/06/2023
Revisione n°1

1. LA FONDAZIONE ADAS	3
2. LE CURE PALLIATIVE	5
3. I NOSTRI SERVIZI	6
4. L'EQUIPE	7
5. LA CENTRALE OPERATIVA	9
6. L'ASSISTENZA DOMICILIARE	10
7. L'AMBULATORIO DI CURE SIMULTANEE	12
8. IL SERVIZIO DI POSIZIONAMENTO ACCESSI VENOSI ECOGUIDATI	13
9. L'ATLANTE DELLE VITE	14
10. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	15
11. SEDI E CONTATTI	16
12. COME SOSTENERE ADAS	17
13. INDICATORI DI QUALITA'	18

	FONDAZIONE ADAS ONLUS	Data di emissione: 07/06/2023 Revisione n°1
	CARTA DEI SERVIZI	


Gentile Utente,

la Carta dei Servizi della Fondazione ADAS Onlus di Cuneo contiene informazioni utili sui servizi offerti dalla nostra Fondazione.

All'interno troverà i principi che guidano il nostro operato e che mirano a soddisfare in modo sempre più efficace i bisogni dei pazienti e delle loro famiglie.

Restiamo tuttavia a disposizione, attraverso il nostro personale o i contatti riportati in questo documento, a fornire ogni tipo di chiarimento.

Grazie per la sua attenzione.

	FONDAZIONE ADAS ONLUS	Data di emissione: 07/06/2023 Revisione n°1
	CARTA DEI SERVIZI	

1. LA FONDAZIONE ADAS

LA FONDAZIONE ADAS

La Fondazione ADAS Onlus è stata costituita con atto del Notaio Cesare Parola in data 08/09/2010 (Rep. N. 60820) al fine di proseguire senza soluzioni di continuità e in forma di Fondazione, l'attività svolta fin dal 14 Novembre 1990 dalla preesistente Associazione ADAS Onlus, già riconosciuta dalla Regione Piemonte con delibera n. 5/4736 del 16/03/1991. Ha ottenuto, in data 19/01/2011, il riconoscimento giuridico con provvedimento Prefettizio n. 2356/11/5.A.18 – Area IV e conseguente iscrizione nel registro delle Persone Giuridiche.

Si avvale di un'equipe costituita da professionisti esperti in Cure Palliative e motivati nella promozione dei valori delle Cure Palliative. Il servizio di assistenza offerto è totalmente gratuito per il paziente e la sua famiglia.


LA NOSTRA MISSION

Scopo della Fondazione ADAS Onlus, con l'obiettivo di perseguire esclusivamente finalità di solidarietà sociale, è l'assistenza domiciliare diretta ad alleviare il dolore, a migliorare la qualità della vita e la condizione ambientale dei sofferenti bisognosi, con particolare riferimento ai pazienti affetti da cancro o da patologie croniche debilitanti. Le suddette attività potranno essere svolte oltre che mediante la promozione, l'organizzazione e l'attuazione, prevalentemente attraverso il servizio volontario, delle forme di assistenza domiciliare, anche attraverso lo studio, la ricerca scientifica e la formazione finalizzati a migliorare l'assistenza suddetta.

LA NOSTRA VISION

E' ferma convinzione della nostra Fondazione che le Cure Palliative inizino nel momento in cui si comprende che ogni malato ha la sua storia personale, specifiche relazioni e cultura, e che merita rispetto in quanto individuo unico. Tale rispetto include l'erogazione delle migliori cure sanitarie disponibili e la possibilità di utilizzare tutte le scoperte degli ultimi anni, in modo che ogni malato sia in grado di impiegare al meglio la propria vita.

La Fondazione ADAS si impegna pertanto affinché ogni persona ammalata possa ricevere le Cure Palliative secondo le migliori evidenze scientifiche e i diversi modelli organizzativi. A tal fine l'ADAS si impegna nella stipula di accordi convenzionali con il SSN finalizzati ad incrementare il numero di pazienti che possano beneficiare di tale approccio, coadiuvando e collaborando attivamente con il servizio pubblico. Inoltre la Fondazione promuove eventi formativi rivolti ai professionisti coinvolti nelle assistenze di pazienti in fase palliativa di

	FONDAZIONE ADAS ONLUS	Data di emissione: 07/06/2023 Revisione n°1
	CARTA DEI SERVIZI	


malattia ed eventi rivolti alla popolazione finalizzati alla divulgazione della cultura delle Cure Palliative.

I NOSTRI VALORI

- Centralità del malato e della sua famiglia.
- Costante attenzione alla qualità di vita dei malati e delle loro famiglie.
- Gestione dei sintomi secondo le più recenti evidenze scientifiche.
- Realizzazione di Piani Assistenziali personalizzati e condivisi.
- Attenzione alle problematiche psicologiche e spirituali degli assistiti.
- Protezione dei famigliari con particolare attenzione alle condizioni di fragilità e supporto nel processo di elaborazione del lutto.
- Rifiuto di ogni tipo di discriminazione di genere, etnica, religiosa, economica o sociale.
- Gestione efficace e attenta delle risorse e dei contributi ricevuti.
- Valorizzazione dell'attività di volontariato.

POLITICA DELLA QUALITA'

La Fondazione ADAS adotta criteri di valutazione della qualità riconosciuti a livello internazionale, inoltre si sta dotando di un modello organizzativo ai sensi del Dlgs 231/2001 con contestuale nomina dell'Organismo di Vigilanza. Tale modello rappresenta un ulteriore passo verso un processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti ai malati e alle loro famiglie e un punto di partenza fondamentale verso un percorso di certificazione della qualità, obiettivo a breve termine della Fondazione.

	FONDAZIONE ADAS ONLUS	Data di emissione: 07/06/2023 Revisione n°1
	CARTA DEI SERVIZI	

2. LE CURE PALLIATIVE

DEFINIZIONE

Le cure palliative sono un approccio che migliora la qualità di vita dei pazienti e delle loro famiglie, costretti ad affrontare i problemi associati a patologie potenzialmente mortali. Tale approccio si esplica attraverso la prevenzione e il sollievo della sofferenza ottenuti tramite l'identificazione, la valutazione e il trattamento del dolore e di altri problemi fisici, psico-sociali e spirituali. (OMS,2002)


IL DIRITTO ALLE CURE PALLIATIVE

Le Cure Palliative sono un diritto del cittadino sancito dalla legge 38/2010. Tale norma è fortemente innovativa nel panorama legislativo europeo, perché per la prima volta introduce forme di tutela e garanzie verso l'accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore. È una vera e propria conquista di civiltà, perché finalmente assicura al malato e alla sua famiglia alcuni principi fondamentali:

- il rispetto della dignità e dell'autonomia della persona malata;
- un'adeguata risposta al bisogno di salute;
- l'equità nell'accesso all'assistenza;
- la qualità delle cure e la loro appropriatezza alle specifiche esigenze individuali;
- un sostegno adeguato sanitario e socioassistenziale.

Le Cure Palliative sono rivolte ai pazienti giunti in fase di malattia avanzata e terminale tale per cui non vi è più alcuna risposta alle cure mirate alla guarigione. Presuppongono la presa in carico "globale" dell'intero nucleo paziente/famiglia da parte di un'équipe socioassistenziale multidimensionale di cui fanno parte anche i volontari. Tra i sintomi più ricorrenti nel malato terminale vi è il dolore, tanto che troppo a lungo si è finito per confondere due elementi – la terapia del dolore e le cure palliative – riducendoli ad un unico percorso di cura. La legge 38/2010 interviene proprio per regolamentare e semplificare l'accesso ai medicinali impiegati per il trattamento del dolore e tutti gli aspetti organizzativi, formativi, informativi e progettuali che coinvolgono medici e operatori sanitari.


Per sensibilizzare sull'importanza di questa legge e farla conoscere meglio al grande pubblico, il Ministero della Salute ha prodotto l'opuscolo "Non più soli nel dolore. Cure palliative, un riparo sicuro di calore umano e scienza medica", pensato, come dichiara la sua presentazione. "per aiutare la persona in alcuni momenti difficili della malattia e per renderla protagonista del diritto di non dover soffrire inutilmente e di essere curata, sempre, con calore umano e scienza medica".

	FONDAZIONE ADAS ONLUS	Data di emissione: 07/06/2023 Revisione n°1
	CARTA DEI SERVIZI	

3. I NOSTRI SERVIZI

- **Assistenza domiciliare in regime di ADI UOCP Specialistica:** Tale servizio rappresenta l'attività "core" della nostra Fondazione. In forza di una convenzione con l'ASL CN1 eroghiamo, nel territorio di competenza dell'ASL stessa, Cure Palliative domiciliari specialistiche in stretta collaborazione con il servizio di Cure Palliative dell'ASL CN1.
- **Ambulatorio di Cure Simultanee:** Dal 2023, grazie a una convenzione con l'ASO "S. Croce e Carle" di Cuneo, in collaborazione con la SC Oncologia di Cuneo, offriamo un ambulatorio di Cure Palliative rivolto ai pazienti ancora in trattamento causale seguiti dal servizio di Oncologia dell'ASO "S. Croce e Carle" di Cuneo.
- **Posizionamento domiciliare di accessi venosi ecoguidati:** E' un servizio rivolto ai pazienti seguiti a domicilio dalla nostra Fondazione, dal servizio di Cure Palliative dell'ASL o dai MMG ma anche ai pazienti ospiti delle RSA del nostro territorio. Garantiamo, su richiesta motivata del MMG e previa valutazione del nostro personale esperto, il posizionamento di accessi venosi stabili tipo Midline per via ecoguidata e senza necessità di trasferire il paziente dal proprio domicilio.
- **Sviluppo di progetti finalizzati al miglioramento dell'attività assistenziale:** Costante è l'impegno nello sviluppo di progetti volti al miglioramento della qualità di vita dei malati e delle loro famiglie con particolare attenzione agli aspetti psicologici, sociali e spirituali.

La Fondazione ADAS rispetta i principi di Eguaglianza, Imparzialità, Continuità, Diritto di scelta, Partecipazione, Efficienza ed Efficacia sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 denominata "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", inoltre opera secondo i principi di Riservatezza, garantendo la protezione dei dati degli assistiti, e di Trasparenza.

	FONDAZIONE ADAS ONLUS	Data di emissione: 07/06/2023 Revisione n°1
	CARTA DEI SERVIZI	

4. L'EQUIPE

Essendo la multidisciplinarietà un aspetto caratterizzante delle Cure Palliative, la Fondazione ADAS opera attraverso un'equipe di cui fanno parte diversi profili professionali.

MEDICO

Lavora sinergicamente con i colleghi dell'equipe intervenendo sia sul controllo dei sintomi fisici sia sul supporto psico-socio-esistenziale. Tutti i medici dell'ADAS sono fortemente motivati a prestare la propria opera in Cure Palliative e sono in possesso dei requisiti previsti dalla normativa per l'esercizio della professione medica in Cure Palliative.

INFERMIERE


Rappresenta una figura cardine essendo il riferimento diretto degli assistiti e della microequipe impegnata nell'assistenza del singolo paziente. Coordina i diversi professionisti che intervengono nell'assistenza, offre assistenza infermieristica e psico-socio-esistenziale ai malati e collabora attivamente nei progetti e nelle iniziative della Fondazione. Ogni infermiere della Fondazione ADAS ha una formazione specifica in cure palliative ed è animato da una forte motivazione ad operare nell'ambito delle Cure Palliative.

PSICOLOGO

Ha una specifica formazione in Cure Palliative e opera sia a domicilio che negli spazi della sede operativa della Fondazione ADAS occupandosi del supporto degli aspetti psico-emozionali vissuti dai malati e dai loro familiari, inoltre offre supporto ai familiari per l'elaborazione del lutto in particolare quando sussistano condizioni di fragilità. E' inoltre impegnato nell'elaborazione e nello sviluppo di progetti della Fondazione con particolare attenzione alle ricadute psico-sociali degli stessi.

FISIOTERAPISTA

Attribuendo grande importanza alla relazione corporea come strumento di cura, opera a domicilio dei malati, in stretta collaborazione con l'equipe, intervenendo sulla motivazione al movimento e sul mantenimento delle capacità residue e dell'autonomia nelle attività quotidiane.

	FONDAZIONE ADAS ONLUS	Data di emissione: 07/06/2023 Revisione n°1
	CARTA DEI SERVIZI	

OPERATORE SOCIO-SANITARIO


Ha un ruolo centrale nell'assistenza al paziente e alla famiglia garantendo, insieme agli altri membri dell'equipe, la migliore qualità di vita possibile. Supporta la famiglia sia attraverso la relazione sia attraverso il supporto nelle attività quotidiane dei malati, allo scopo di restituire valore al tempo e alla cura di sé.

ASSISTENTE FAMIGLIARE

Rappresenta un supporto attivo per i famigliari sollevandoli, almeno in parte, dalle incombenze della vita quotidiana. E' disponibile inoltre per l'accompagnamento a eventuali visite, per la consegna domiciliare dei farmaci e per assumere temporaneamente il ruolo di caregiver in caso di occasionale indisponibilità dei famigliari.

VOLONTARIO

Riceve una formazione specifica in Cure Palliative, può assicurare compagnia e ascolto ai pazienti o collaborare nella consegna e il trasporto di presidi a domicilio dei pazienti. E' inoltre impegnato nelle attività e negli eventi promossi dall'ADAS nonché nella diffusione della cultura delle Cure Palliative.

	FONDAZIONE ADAS ONLUS	Data di emissione: 07/06/2023 Revisione n°1
	CARTA DEI SERVIZI	

5. LA CENTRALE OPERATIVA

Rappresenta il “cuore” dell’attività della Fondazione ADAS. Si trova nel centro di Cuneo (Lungogesso Papa Giovanni XXIII, 19 – Rondò Garibaldi -) ed è aperta dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00 e il lunedì e il mercoledì anche dalle 14.00 alle 17.00, ma solo per attività amministrative.

All’interno della Centrale operativa è presente un servizio di relazioni con il pubblico, una segreteria amministrativa, la direzione sanitaria, uno spazio dedicato alle riunioni di equipe settimanali e ai colloqui con i parenti degli assistiti oltre al centro di coordinamento dell’attività domiciliare comprensivo di spazi a disposizione del personale e magazzino per ausili, presidi sanitari e farmaci.

LE ATTIVITA’ DELLA CENTRALE OPERATIVA

Le attività della centrale operativa sono così articolate:

- Centro di ricevimento richieste di presa in carico da parte dell’ASL.
- Centro di coordinamento medico infermieristico dell’attività assistenziale domiciliare e ambulatoriale.
- Sede delle riunioni settimanali di equipe.
- Punto informativo per la popolazione finalizzato a fornire aiuto nell’orientamento tra i servizi di Cure Palliative presenti sul territorio.
- Fornitura diretta di ausili di proprietà della Fondazione ADAS.

COME ACCEDERE AI SERVIZI DOMICILIARI DELL’ADAS


La presa in carico domiciliare avviene esclusivamente su segnalazione del servizio di Cure Palliative dell’ASL CN1 che, ricevuta la richiesta di valutazione da parte del MMG o dai medici dei presidi ospedalieri del territorio dell’ASL CN1, provvederanno a una prima valutazione e, se ritenuto necessario, invieranno la richiesta di presa in carico alla nostra centrale operativa. A richiesta pervenuta, la coordinatrice infermieristica della Fondazione ADAS effettuerà un primo colloquio telefonico con il paziente o con il familiare, finalizzato alla pianificazione della presa in carico.

CONTATTI DELLA CENTRALE OPERATIVA

Tel. 0171.696729 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00

E-mail segreteria: info@adascuneo.com

E-mail coordinamento: coordinamento@adascuneo.com

	FONDAZIONE ADAS ONLUS	Data di emissione: 07/06/2023 Revisione n°1
	CARTA DEI SERVIZI	

6. L'ASSISTENZA DOMICILIARE

Il servizio di assistenza domiciliare della Fondazione ADAS si rivolge ai pazienti affetti da patologie inguaribili residenti nel territorio dell'ASL CN1 ed è svolta esclusivamente in regime di ADI UOCP in forza di una convenzione, a titolo gratuito, tuttora in essere, con l'ASL CN1 di Cuneo.

Viene garantita, per quanto possibile, la continuità assistenziale con gli stessi operatori che seguono il paziente durante tutto il percorso di cura, in modalità completamente gratuita per il paziente e la sua famiglia.


DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

- Visite domiciliari periodiche del medico e dell'infermiere secondo una frequenza dettata dai bisogni assistenziali e comunque conforme agli standard qualitativi previsti dai LEA.
- Stesura di un Piano Assistenziale Individuale (PAI), condiviso con paziente, famiglia e operatori coinvolti, per la definizione dei bisogni assistenziali e la determinazione degli obiettivi di cura.
- Reperibilità medico infermieristica dalle 8.00 alle 20.00 tutti i giorni della settimana, festività comprese.
- Supporto di psicologo, fisioterapista, OSS e assistente familiare.
- Eventuale fornitura di ausili e supporti alla mobilità.
- Fornitura di farmaci e presidi.
- Posizionamento di accessi venosi ecoguidati.
- Eventuali consulenze specialistiche.


Ancorché tale requisito sia verificato in sede di prima valutazione da parte del servizio di Cure Palliative dell'ASL CN1, si ribadisce che per poter attivare un'assistenza è necessaria la presenza continuativa a domicilio di un "caregiver", ossia di una persona che 24h su 24h si prenda cura del malato e collabori con l'equipe di cura. Non è necessario che abbia competenze in ambito sanitario ma deve essere disponibile a imparare, dai membri dell'equipe, a svolgere quegli atti assistenziali/terapeutici necessari per il comfort e il controllo dei disturbi della persona assistita.

INTERRUZIONE/SOSPENSIONE DELL'ASSISTENZA

L'interruzione o la sospensione dell'assistenza può avvenire su richiesta del paziente, in caso di ricovero temporaneo, in caso di trasferimento in hospice o in altra struttura residenziale o qualora non sussistano più i criteri per la prosecuzione domiciliare del percorso di cura. L'equipe è comunque sempre a disposizione per supportare il paziente e la sua famiglia nella scelta di una soluzione che possa rispondere al meglio alle esigenze

	FONDAZIONE ADAS ONLUS	Data di emissione: 07/06/2023 Revisione n°1
	CARTA DEI SERVIZI	

del malato e dei suoi famigliari anche facendosi parte attiva nella programmazione e organizzazione del passaggio da un setting assistenziale a un altro coordinandosi con il MMG e i servizi territoriali.

	FONDAZIONE ADAS ONLUS	Data di emissione: 07/06/2023 Revisione n°1
	CARTA DEI SERVIZI	


7. L'AMBULATORIO DI CURE SIMULTANEE

Tale attività ambulatoriale ha come obiettivo primario il miglioramento della qualità di vita dei pazienti. Tale fine si esplica certamente attraverso il sollievo dai sintomi determinati dalla malattia ma anche attraverso un precoce inserimento in un percorso di Cure Palliative che garantisca una presa in carico del paziente multidisciplinare evitando in tal modo fratture nel percorso di cura qualora non trovassero più indicazioni eventuali terapie causali. Inoltre quest'attività ambulatoriale dovrebbe, nell'intenzione, rappresentare un nodo nella rete di cura dei malati che possa facilitare il confronto tra diversi specialisti coinvolti nel percorso dei pazienti nonché facilitare il coordinamento tra la struttura ospedaliera e i servizi territoriali.

L'ambulatorio è rivolto ai pazienti affetti da patologie inguaribili ma ancora in terapia causale afferenti alla SC Oncologia dell'ASO "S. Croce e Carle" di Cuneo e svolto dal personale della Fondazione ADAS presso la sede della SC Oncologia in forza di una convenzione con l'ASO "S. Croce e Carle" di Cuneo.

L'invio dei pazienti all'ambulatorio viene effettuato esclusivamente dagli oncologi dell'ASO S. Croce e Carle di Cuneo sulla base di criteri condivisi con il personale della Fondazione ADAS e l'attività ambulatoriale avviene in stretta collaborazione e condivisione con gli oncologi curanti.

L'attività ambulatoriale prevede la possibilità dell'inserimento dei pazienti in un percorso di sorveglianza telefonica finalizzato a monitorare, in modo più stretto, le condizioni di maggiore fragilità clinica o sociale; è altresì prevista la possibilità di segnalazione di pazienti ai servizi di Cure Palliative territoriali per un'eventuale presa in carico.

	FONDAZIONE ADAS ONLUS	Data di emissione: 07/06/2023 Revisione n°1
	CARTA DEI SERVIZI	

8. IL SERVIZIO DI POSIZIONAMENTO ACCESSI VENOSI ECOGUIDATI

Nel corso della sua trentennale esperienza ADAS ha potuto constatare come molto spesso risulta indispensabile, per alcuni pazienti, disporre di un accesso venoso stabile. Tuttavia tale necessità spesso impone il trasferimento dei pazienti in strutture ospedaliere per poter provvedere al posizionamento di tali presidi.


Essendo tra le mission della Fondazione ADAS quella di migliorare la qualità di vita dei malati e disponendo della necessaria struttura logistica, a partire dal 4/2022, l'ADAS, ha destinato risorse umane, know how e materiali al fine di posizionare, in ambito domiciliare, accessi venosi tipo Midline a un certo numero di pazienti ricoverati in strutture residenziali.

Tale scelta con lo scopo di:

- Evitare ospedalizzazioni improprie (ricoveri) o inutili accessi ospedalieri (DEA/Day Hospital) per un'inadeguata gestione domiciliare dei sintomi o ancor peggio per il solo posizionamento di un accesso venoso stabile.
- Garantire l'erogazione di terapie specifiche mirate al trattamento del sintomo in scempenso, l'apporto di un supporto nutrizionale, la somministrazione di terapie farmacologiche urgenti.


Tali cateteri venosi vengono posizionati al domicilio del paziente, per via ecoguidata e mantenendo comunque uno standard di sicurezza elevato al pari di quello ospedaliero.

Il servizio di posizionamento di accessi venosi ecoguidati è offerto gratuitamente ai pazienti residenti nel territorio dell'ASL CN1 previa richiesta, mediante apposita modulistica, da parte del MMG. Tali richieste vengono valutate dai medici della nostra Fondazione per verificarne l'appropriatezza e, se necessario, si procede a contattare il MMG per eventuali chiarimenti. Qualora non sussistano controindicazioni, si programma il posizionamento.

	FONDAZIONE ADAS ONLUS	Data di emissione: 07/06/2023 Revisione n°1
	CARTA DEI SERVIZI	

9. L'ATLANTE DELLE VITE

La Fondazione ADAS è costantemente impegnata nello sviluppo di progetti finalizzati al miglioramento della qualità delle assistenze e conseguentemente della qualità di vita dei malati e delle loro famiglie. Nel corso del 2022 è stato avviato un progetto, offerto gratuitamente ai pazienti assistiti a domicilio e, in via sperimentale, agli ospiti di un RSA di Cuneo con l'intento di dare voce alle istanze spirituali delle persone che incontriamo e creare uno spazio in cui ciascuno possa ripensare alla propria storia e riflettere sul senso della propria esistenza. Gli assistiti potranno raccontare le loro storie ad operatori preparati a raccogliere le autobiografie. Tali narrazioni vengono poi restituite, sotto forma di un testo scritto, agli assistiti stessi che potranno condividerle con i familiari come dono delle proprie esperienze di vita.

	FONDAZIONE ADAS ONLUS	Data di emissione: 07/06/2023 Revisione n°1
	CARTA DEI SERVIZI	

10. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La Fondazione ADAS desidera ricevere da parte degli utenti un continuo riscontro, per poter valutare il loro grado di soddisfazione, ed eventuali suggerimenti e reclami. A tale scopo viene richiesta la compilazione in anonimato, per ciascuna assistenza, di un modulo di valutazione del servizio che viene consegnato agli assistiti nel corso dell'assistenza. Per quanto riguarda la segnalazione di suggerimenti o reclami è stato predisposto un modulo in formato cartaceo, disponibile presso la nostra sede operativa, lo stesso può anche essere compilato online sul nostro sito [http:// www.adascuneo.com](http://www.adascuneo.com). I Moduli cartacei potranno essere inviati a mezzo posta o inseriti nell'apposito contenitore presente presso la nostra sede operativa.

L'ufficio relazioni con il pubblico garantisce riservatezza su suggerimenti, elogi o reclami, inoltre è garantito entro 30 giorni un riscontro su eventuali reclami ricevuti.

L'ufficio relazioni con il pubblico è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.30 presso la nostra sede operativa ed è altresì contattabile inviando una e-mail all'indirizzo info@adascuneo.com.



FONDAZIONE ADAS ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

**Data di
emissione:
07/06/2023
Revisione n°1**

11. SEDI E CONTATTI

SEDE LEGALE

Via Ponza di San Martino, 8
12100 Cuneo

SEDE ORGANIZZATIVA E OPERATIVA


Lungogesso Papa Giovanni XXIII, 19 - Rondò Garibaldi -
12100 Cuneo
Tel. 0171.696729
E-mail: info@adascuneo.com
PEC: fondazioneadas@legalmail.it

SITO INTERNET

<http://www.adascuneo.com>

PAGINA FACEBOOK

<https://www.facebook.com/adasonluscuneo>

	FONDAZIONE ADAS ONLUS	Data di emissione: 07/06/2023 Revisione n°1
	CARTA DEI SERVIZI	

12. COME SOSTENERE L'ADAS

I servizi della Fondazione ADAS sono totalmente gratuiti per i malati e le loro famiglie. Ciò è possibile grazie al contributo e la solidarietà di enti e fondazioni e grazie alle donazioni e ai lasciti dei tanti sostenitori che decidono di supportare le attività dell'ADAS.

5x1000

E' possibile supportare la Fondazione ADAS, senza alcun costo, con il 5x1000. Basta firmare, nella dichiarazione dei redditi, nella sezione dedicata agli enti del terzo settore e inserire il codice fiscale dell'ADAS 96082360049. Un gesto semplice ma di grandissimo valore per la nostra Fondazione.

DONAZIONE LIBERA

Si può effettuare un versamento sui conti intestati alla Fondazione ADAS, ricordandosi di inserire, nella causale, il proprio codice fiscale, per la detrazione.

- CC Postale: 7776356
- Intesa San Paolo: IT84S0306910217100000002361


La Fondazione ADAS sarà lieta di poter ringraziare i propri sostenitori, a tal fine è utile inserire nella causale il proprio indirizzo.

Per donare di persona è possibile recarsi presso la segreteria della Fondazione ADAS in Lungogesso Papa Giovanni XXIII, 19 - Rondò Garibaldi - Cuneo, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 12.30.

SATISPAY

E' inoltre possibile sostenere la Fondazione tramite l'applicazione Satispay inquadrando il QR code sottostante. Anche in tal caso saremo lieti di ringraziare singolarmente i nostri sostenitori qualora la donazione fosse accompagnata da una breve E-mail (info@adascuneo.com) non essendo questa recuperabile automaticamente dall'applicazione per motivi tecnici.



	FONDAZIONE ADAS ONLUS	Data di emissione: 07/06/2023 Revisione n°1
	CARTA DEI SERVIZI	

14. INDICATORI DI QUALITA'

CRITERIO	INDICATORE	STANDARD
TEMPESTIVITA' DELLA PRESA IN CARICO	N° assistenze attivate entro 72h dalla segnalazione / N° di assistenze attivate	≥ 90%
TEMPESTIVITA' DELLA PIANIFICAZIONE DELL'ASSISTENZA	N° di PAI redatti entro i primi 7 giorni di assistenza / N° PAI redatti	≥ 90%
APPROPRIATEZZA DEL PERCORSO ASSISTENZIALE	N° delle interruzioni momentanee o definitive / N° assistenze	≤ 15%
TEMPESTIVITA' DELLA RISPOSTA DI RECLAMO	N° di reclami con risposta entro 7 giorni / N° di reclami	≥ 90%