



CARTA SERVIZI

A.D.I.

ANNO 2019



A.D.I. (ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA)

L'ADI è un modello di cura domiciliare caratterizzata dall'azione integrata e coordinata di operatori sanitari e sociali a domicilio, rivolta a persone impossibilitate, per vari motivi, ad uscire dal proprio domicilio per richiedere le cure del caso a enti e strutture abilitate.

Questo servizio ha il fine di ridurre i ricoveri, offrendo un programma terapeutico e assistenziale concordato, per un periodo di tempo prestabilito, tra il Medico Di medicina generale, la cooperativa, ed eventualmente i medici della struttura dimissionaria, sotto la supervisione degli Assistenti Distrettuali dell'ASL di Milano, e con il consenso della persona e dei familiari.

Perché tale assistenza abbia successo è però indispensabile la collaborazione attiva dei familiari, che entrano nel progetto ADI con compiti semplici e specifici, concordati in modo preciso, al fine di consentire un'assistenza più qualificata ed umana.

REQUISITI PER ACCEDERE ALL'A.D.I.

Per l'accesso a tale forma di assistenza non esiste nessun limite di età o di reddito. L'Assistenza domiciliare è rivolta a persone in situazioni di non autosufficienza, anche temporanea, non in grado di deambulare e di recarsi presso i presidi sanitari ambulatoriali.

L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI) È COMPLETAMENTE GRATUITA E A TOTALE CARICO DEL SSN.

I professionisti coinvolti nella ADI non possono a nessun titolo accettare compensi e somme di denaro

COME SI ATTIVA:

L'attivazione del servizio, presso la nostra cooperativa, avviene tramite segnalazione diretta dell'utente o del care-giver, che, una volta ricevuta l'impegnativa richiedente l'attivazione del servizio di Assistenza Domiciliare dal proprio Medico di Medicina Generale, contatta direttamente i nostri uffici ove il coordinatore del servizio sarà pronto a prendere in carico la richiesta o semplicemente a dare qualsiasi tipo di informazione inerente al servizio.



PRESA IN CARICO ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

Ricevuta la richiesta, e appurata la presenza dei requisiti per richiedere il servizio, il Coordinatore A.D.I. provvederà a prendere un appuntamento presso il domicilio del paziente per una prima visita di valutazione con il Responsabile sanitario/Case Manager.

La Presa in carico del paziente con redazione del PAI sarà effettuata entro 72 ore dal primo contatto.

Il Responsabile, durante la prima visita, spiegherà al paziente e al care-giver come funziona il servizio A.D.I.

Successivamente si terrà una riunione di equipe, nella quale si redigerà un piano assistenziale individualizzato (P.A.I.), che analizzerà i bisogni dell'utente, il piano d'intervento e gli obiettivi da raggiungere in accordo con il Medico di Medicina Generale dell'utente stesso.

Copia del PAI verrà trasmesso ed illustrato, a cura della Cooperativa, all'utente stesso, per far sì che il paziente sia sempre a conoscenza del tipo di intervento di cui usufruirà.

Il paziente e/o il care-giver e/o il Medico di Medicina Generale potranno chiedere in qualsiasi momento confronti o spiegazioni sul PAI al Coordinatore o all'operatore che eroga il servizio, in modo da poter svolgere il lavoro in totale accordo e collaborazione.

Il servizio richiesto verrà quindi attivato con tempi e modi descritti nel PAI. Entro cinque giorni lavorativi verrà consegnata al domicilio tutta la documentazione inerente al servizio che verrà firmata dall'utente/caregiver e riconsegnata all'operatore che avrà cura di riportarla quanto prima al Coordinatore così da poter custodire in un unico plico tutta la documentazione inerente al paziente in carico (FASAS).

L'eventuale decesso o ricovero in altre strutture, comporta la dimissione automatica della persona assistita in A.D.I. se per un periodo superiore a 15 giorni.



TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

La Cooperativa ABC...Zeta consegna all'atto della presa in carico del paziente, idonea documentazione in duplice copia, relativa alla tutela dei dati sensibili:

- consenso informato alle prestazioni domiciliari
- carta dei diritti del fruitore
- Informativa con la dichiarazione del consenso al trattamento dei dati sensibili dell'interessato (D. Lgs. n° 196/2003)

Oltre alla documentazione sopraindicata all'utente viene consegnata la parte documentale socio sanitaria, che dovrà essere conservata a domicilio del paziente (FASAS) mentre in sede ritornerà il modulo firmato di consegna documento (Vedi allegato)

LA GESTIONE DEI RECLAMI:

Il responsabile del Servizio, previo accertamento in merito alla fondatezza, attiverà le procedure per prendere i provvedimenti ritenuti necessari.

L'utente può anche proporre suggerimenti utili a migliorare l'intervento. (Vedi protocollo Gestione dei disservizi/reclami)

PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI:

L'utente o il familiare può presentare reclamo o segnalare il disservizio:

- telefonicamente o via fax, chiamando i numeri della Segreteria;
- recandosi nei nostri uffici;
- comunicando il reclamo o segnalando il disservizio al Responsabile;

Presso la Segreteria dell'ufficio, sono conservati i Moduli relativi all'avvenuto reclamo, che saranno eventualmente archiviati in ordine cronologico.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale.

Nei casi più complessi, il Responsabile provvederà a correggere il disservizio segnalato. All'utente che ha sporto reclamo verrà fornita risposta scritta entro un massimo di dieci giorni lavorativi.

I referenti delle A.T.S. sono tempestivamente informati di ogni reclamo ricevuto, e delle azioni correttive che si è reso necessario adottare.

Allegato

MODULO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

Spett.le
Cooperativa Sociale ABC...Zeta
Viale Abruzzi, 37
20131 - Milano

MODULO DI RECLAMO

Il/la sottoscritto/a _____

Nato/a a _____ il _____

E residente/domiciliato in _____

alla Via/Piazza _____ n. _____

- Con riferimento al servizio _____
- In riferimento alla struttura _____

Invia un reclamo relativo a:

DATA _____

FIRMA _____



TRASFERIMENTO UTENTE

L'utente si considera automaticamente dimesso dal servizio nel caso di:

- Cambio domicilio con variazione dell'ATS di competenza
- Trasferimento presso un'altra struttura e/o ente
- Trasferimento presso altre Unità d'offerta A.D.I.

La Soc. Coop. ABC...Zeta, per garantire la continuità assistenziale contatterà tempestivamente la figura professionale alternativa per organizzare la sostituzione, individuando l'operatore attraverso l'organizzazione del turn-over e della programmazione d'intervento.

Modalità tempi e strumenti di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e care giver, rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite

La ABC...Zeta Società Cooperativa dispone di un sistema di rilevazione della soddisfazione dei pazienti e dei familiari/care giver dei pazienti mediante proprio questionario che è specifico per le esigenze societarie e parallelo al modulo di Customer Satisfaction ufficiale fornito dalla ATS.

La rilevazione avviene in modo anonimo e gestita tramite strumenti informatici e cartacei. L'analisi dei dati di soddisfazione è effettuata periodicamente secondo le modalità stabilite dalla società nel suo Manuale della Qualità e le proiezioni illustrate o indicizzate secondo le proprie procedure di qualità che ne descrivono anche il processo di rilevazione. La divulgazione dei dati sintetici è attuata periodicamente sia al personale direttamente dipendente sia al personale collaborante mediante comunicazioni scritte o verbali durante le riunioni periodiche.

1.9 CONTROLLO E VIGILANZA

La ABC...Zeta Società Cooperativa controlla la tracciabilità degli accessi, l'attinenza delle operazioni dei collaboratori al codice etico-comportamentale predisposto dalla società e portato a conoscenza di tutti i collaboratori. La ABC...Zeta Società Cooperativa vigila sugli eventi in accadimento sia avversi, sia le non conformità, sia i near miss e sia gli eventi sentinella al fine di monitorare l'evoluzione del servizio e per innescare il processo di pianificazione e attuazione delle azioni correttive opportune.



I PROFESSIONISTI COINVOLTI:

- Infermieri, Fisioterapisti / terapisti della riabilitazione, Assistenti Sociali, Educatori e Operatori Sociosanitari
- Medici specialisti (Geriatra, Fisiatra, ...)

L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA OFFRE:

- Counseling telefonico di Medicina generale, Geriatria, Fisiatria, Psicologia.
- Valutazione clinica continua dell'intervento infermieristico e / o fisioterapico.
- Figure educative e/o Sociali (Educatori, Ass. Sociali) per la gestione Sociale ed educativa del paziente.
- Eventuale integrazione di figure socio-assistenziali per la cura e igiene della persona.
- Coordinamento del servizio fornito con Medici di Medicina generale e Assistenti Sanitari di Distretto.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA effettuata da infermiere professionale:

- Medicazioni di ogni tipo di lesione della cute, attraverso protocolli clinici internazionali e utilizzo di medicazioni avanzate.
- Gestione presidi medici (tracheostomie, catetere venoso centrale, catetere venoso periferico, gastrostomia percutanea e Sondino naso-gastrico).
- Gestione terapia infusione
- Assistenza di base infermieristica
- Rilevazione parametri vitali e valutazione multidimensionale.
- Prelievi a domicilio.
- Addestramento paziente/care-giver alle tecniche di prevenzione lesioni da decubito.



ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA effettuata da personale ASA/OSS qualificato:

- Cura per l'igiene e della persona.
- Mobilizzazioni.
- Assistenza e aiuto nei bisogni primari dell'utente
- Addestramento care-giver alle tecniche di base per la cura e igiene della persona.

ASSISTENZA FISIOTERAPICA effettuata da fisioterapista qualificato:

- Terapie fisioterapiche a domicilio secondo indicazioni del P.R.I. e del p.r.i. di uno specialista.
- Riabilitazioni ortopediche e/o neurologiche con finalità di recupero funzionalità.
- Valutazione multidimensionale fisioterapica a domicilio.
- Addestramento paziente/care-giver alle tecniche di mantenimento

COUNSELING SPECIALISTICO:

- Counseling telefonico di Medicina generale.
- Educatore professionale
- Counseling telefonico e visite specialistiche domiciliari di Geriatria, Fisiatria, Psicologia, vulnologia

LA GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA:

Per gli utenti che necessitano di riabilitazione presso il proprio domicilio il servizio verrà attivato previa visita fisiatrica di uno specialista per la stesura di un Piano Riabilitativo Individuale (PRI)

In concomitanza del raggiungimento degli obiettivi prefissati, il paziente viene dimesso dal servizio (previa valutazione finale) e, al bisogno, viene indirizzato presso gli Enti Gestori che effettuano la fisioterapia domiciliare di mantenimento.

Nel caso in cui il totale dei pazienti presi in carico per prestazioni fisioterapiche equivalga al 15% del totale dei pazienti in carico si provvederà alla creazione di una lista d'attesa che verrà gestita nel minor tempo possibile (eccezion fatta per i casi urgenti e/o gravi segnalati dal Medico di Medicina generale).

I tempi di attesa possono essere posticipati, superando quindi la relativa lista solo se il Medico Responsabile del servizio attesti l'urgenza e/o la gravità del caso.

RILASCIO DELLE COPIE DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

La documentazione socio sanitaria sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscano il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dal citato D. Lgs. 196/2003.

La copia richiesta anche tramite posta o a mezzo fax, con le seguenti modalità: richiesta scritta del paziente, completa di dati anagrafici, periodo di assistenza, indirizzo, numero telefonico e fotocopia di documento di riconoscimento del sottoscrittore.

In tal caso la copia fotostatica del documento di riconoscimento è inserita nel fascicolo d'ufficio.

La copia della cartella clinica può essere rilasciata al paziente/care giver

La copia della documentazione è rilasciata subordinatamente al pagamento di € 0,20 per foglio;

Il pagamento potrà essere effettuato:

in contanti presso i nostri uffici;

a mezzo posta raccomandata in contrassegno;

I tempi di rilascio della documentazione possono variare tra i due (2) e sette (7) giorni lavorativi.

ORARI DEL SERVIZIO A.D.I.

La Soc. Coop. ABC...Zeta, garantisce l'erogazione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata:

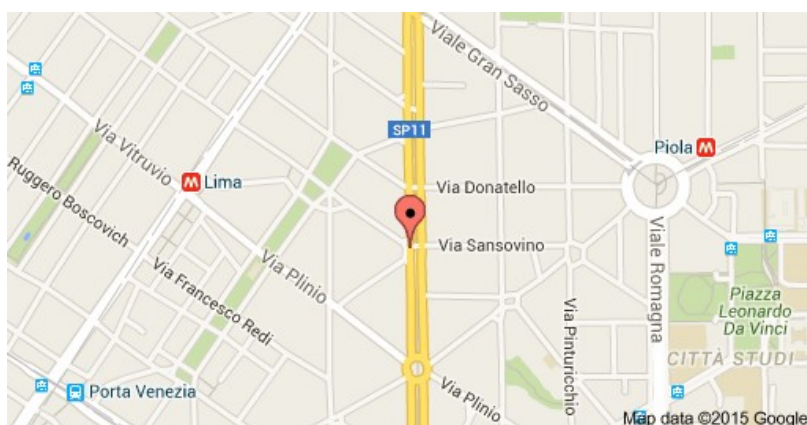
- ✓ Dal lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 18.00
- ✓ Sabato e Domenica dalle 9.00 alle 13.00

È prevista la reperibilità telefonica di un operatore 7 giorni su 7 dalle 9.00 alle 18.00

ORARI E CONTATTI DELL'UFFICIO

L'ufficio ADI è aperto per le richieste di informazione e per le attivazioni del servizio nel seguente orario:

Sede	Come raggiungerci:	Orario:
Viale Abruzzi, 37 20131 Milano	<p>Linea MM 2 (verde): Loreto</p> <p>Linea MM 1 (rossa): Loreto, Lima</p> <p>Tram 23 fermata: P.le Ascoli</p> <p>Tram 33 fermata: P.le Ascoli</p> <p>Bus 60 fermata: via Plinio, P.le Bacone</p> <p>Bus 81 fermata: P.le Bacone</p> <p>Bus 92 fermata: V.le Abruzzi, Via Plinio</p>	Lun. – Ven. 9,30 – 17,30
Telefono	02/45481129	Lun. – Ven. 9,30 – 17,30
Telefono Reperibilità	346/6093422	Lun – Dom 9,00-18,00
FAX	02/35987640	Sempre attivo
e-mail	info@abczeta.com	Sempre attivo



Diritti e doveri della persona assistita

Rispetto della dignità personale:

- protezione da qualsiasi pressione diretta o indiretta sulle convinzioni personali del cittadino ricoverato;
- riservatezza nell'esecuzione delle prestazioni, nel pieno rispetto della dignità della persona;
- trattamento non solo professionalmente corretto ma anche cortese da parte del personale, che è tenuto a rivolgersi al paziente interpellandolo con il suo nome e cognome, nonché con la particella prenominal "Lei";
- possibilità d'identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura, in quanto obbligatoriamente dotate di cartellino di riconoscimento, con nome e qualifica;

Libertà di scelta:

- accesso, nei tempi più brevi possibile, in ottemperanza alle disposizioni di legge, a cure di qualità, qualunque sia la condizione sociale, ideologica, economica e di età del paziente;
- informazione obiettiva e imparziale sull'offerta di prestazioni ospedaliere disponibili, per mettere la persona assistita nelle condizioni di decidere dove farsi curare;
- libertà di scelta del trattamento laddove esistano diverse opzioni possibili;
- possibilità di rifiutare ogni metodo diagnostico, terapeutico e di sperimentazione, alla luce di un'informazione esauriente e chiara.

Qualità delle cure:

- massimo impegno per garantire sicurezza nell'esercizio della medicina, dell'esecuzione dei trattamenti e nell'assistenza;
- prestazione di qualità adeguata allo stato dell'assistito, nelle migliori condizioni materiali possibili;
- beneficio dei progressi della medicina e della tecnologia in campo diagnostico e terapeutico;
- disponibilità dei mezzi necessari al medico che assume la responsabilità della diagnosi e della terapia nell'ambito della sua indipendenza professionale, con la sola limitazione degli imperativi etici del medico e dell'ospedale;
- formazione di base e specialistica del personale, sostenuta anche da opportune e continuative iniziative di aggiornamento;
- progressiva attivazione di un processo interno di valutazione della qualità.

Diritto all'informazione:

- diritto a un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, le prestazioni e i servizi da essa erogati, le modalità di accesso, l'organizzazione interna;
- diritto a un'informazione imparziale sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti, eventualmente disponibili in altre strutture;
- diritto a un'informazione obiettiva e appropriata sulla diagnosi e sugli atti terapeutici, per poter così esprimere un consenso effettivamente informato;
- diritto all'informazione esercitato dai suoi rappresentanti legali qualora la persona assistita non si trovi nelle condizioni di ricevere un'informazione diretta o di autodeterminarsi;
- diritto al rigoroso rispetto dei dati relativi alla sua persona e alla sua malattia, sintetizzati in una cartella clinica;
- diritto a identificare il personale, che deve essere dotato di cartellino di riconoscimento con nome e qualifica;

Diritto a manifestare la propria opinione sui servizi ricevuti:

- diritto di avanzare e vedere prese in considerazione eventuali segnalazioni;
- diritto a ricevere precise informazioni su come presentare tali segnalazioni;
- diritto di conoscere entro un mese l'esito dell'eventuale segnalazione scritta presentata;
- diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni anche tramite la compilazione di appositi questionari



di gradimento.

In merito al tema dell'espressione da parte della persona assistita del proprio parere sui servizi ricevuti, la Cooperativa ABC...Zeta offre una possibilità di contatto tramite la Segreteria, che fornisce informazioni sui servizi erogati e si occupa della raccolta di eventuali segnalazioni, oltre che dei questionari di gradimento

I doveri della persona assistita

La persona assistita collabora con la Cooperativa ABC...Zeta nel:

- tenere un comportamento rispettoso nei confronti degli altri utenti e del personale ospedaliero;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi, in quanto bene comune;
- rispettare gli orari durante la degenza, la quiete e il riposo degli altri ricoverati;
- informare il personale sanitario sullo stato di salute o su eventuali necessità, in modo da instaurare un rapporto collaborativo finalizzato al miglioramento della cura;
- comunicare l'eventuale disdetta per una prestazione o rinuncia alle cure, nel rispetto del lavoro del personale e dei bisogni di salute degli altri cittadini.



INFORMATIVA MODALITA' DI COMUNICAZIONE VARIAZIONI DELLA PRESENTE CARTA SERVIZI ADI

Nel momento in cui verranno effettuate modifiche alla Carta dei Servizi, le stesse saranno comunicate agli Utenti/Familiari/Amministratori di sostegno, nelle seguenti modalità:

- Consegna modello cartaceo c/o il domicilio degli utenti/familiari/amministratori di sostegno;
- Consegna modello in formato elettronico
- Pubblicazione sul Sito Web www.abczeta.com

La Cooperativa Sociale ABC...Zeta, rende noto che l'ultimo aggiornamento relativo al presente documento informativo sul servizio ADI, è datato 05/09/2019