

CARTA DEI SERVIZI

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (A.D.I.)



2017

La Carta dei Servizi è un documento pubblico pensato per illustrare i servizi offerti all'utenza. La sua finalità è quella di fornire indicazioni sui modi, sulle forme e sui tempi di funzionamento del servizio, sugli obiettivi perseguiti e sulla filosofia di base.

Si rivolge ai fruitori diretti, alle loro famiglie e a tutti coloro che vogliono conoscere il servizio in modo approfondito.

Ogni anno la Carta è aggiornata, resa disponibile per coloro che richiedono informazioni sul servizio. Viene consegnata di persona ai nuovi utenti; è pubblicata sul sito dell'Azienda (www.cremonasolidale.it) ed è esposta presso il servizio. Inoltre, può essere richiesta al Punto Info dell'Azienda (piano terra del presidio Somenzi, tel. 0372 533651 – e-mail info@cremonasolidale.it) aperto da Lunedì a Venerdì, dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 16.00.

L'Azienda Speciale Comunale "Cremona Solidale", titolare del servizio

L'Azienda Speciale Comunale "Cremona Solidale" - Ente gestore del Servizio - è un Ente pubblico che nasce il 1 gennaio 2004, dopo lo scioglimento di due ex I.P.A.B. Cremonesi (Il.PP.A.B. Riunite e Centro Geriatrico Cremonese) su impulso del Comune di Cremona. Con delibera n 49 del 25/08/2010 - e successiva modifica ed integrazione del 21/12/2011 - l'Azienda ha adottato un proprio Codice Etico, documento mediante il quale esprime gli impegni ed i valori che ispirano la propria attività, strumento necessario per il perseguimento della "mission aziendale".

Che cosa è l'assistenza domiciliare (ADI)

L'assistenza domiciliare è stata definita dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come *"la possibilità di fornire presso il domicilio del paziente quei servizi e quegli strumenti che contribuiscono al mantenimento del massimo livello di benessere, salute e funzione"*.

L'assistenza domiciliare integrata (ADI) è un sistema di interventi e servizi sanitari e socio-sanitari offerti a domicilio e si caratterizza per l'integrazione delle prestazioni offerte, legate alla natura e ai bisogni della persona a cui si rivolge; si basa anche sulla concordia degli interventi progettati e gestiti da figure professionali multidisciplinari.

La continuità assistenziale, offerta dal concorso progettuale degli operatori professionali coinvolti (sanitari, operatori del sociale, fisioterapisti, educatori, psicologi ecc.), garantisce la condivisione degli obiettivi, delle responsabilità e stabilisce i mezzi e le risorse necessarie per il raggiungimento dei risultati di salute.

Come contattare il servizio e quali sono gli orari di funzionamento della segreteria ADI

L'Ufficio ADI è ubicato nella Palazzina Somenzi:

- è aperto al pubblico per le richieste di informazione e per le attivazioni del servizio dalle 8.30 alle 16.30 dal lunedì al venerdì
- risponde al seguente numero di telefono: 0372 533586
- la mail è: cure.domiciliari@cremonasolidale.it
- è dotato di fax 0372 533623
- dispone nelle 24 ore, sette giorni su sette, di una segreteria telefonica per registrazione di messaggi al numero 0372 533586

Chi ha la responsabilità del buon funzionamento del servizio ADI

- Dr Aldo Pani, responsabile sanitario medico del servizio ADI
- Sig.ra Donatella Piovani, infermiera e responsabile della gestione e dell'organizzazione del servizio

Quali operatori sono addetti all'erogazione delle prestazioni ADI

- Il responsabile sanitario medico ha funzioni di organizzazione complessiva del servizio, di valutazione e miglioramento della qualità.

- Il coordinatore e responsabile della gestione organizzativa sulle attività assistenziali previste per tutti gli assistiti in carico al soggetto gestore.
- Il personale medico, il personale infermieristico, gli ausiliari di assistenza, gli operatori socio-assistenziali, il fisiatra, il tecnico della riabilitazione, l'educatore e lo psicologo compongono l'equipe ADI. Tra costoro sono scelti i professionisti che devono recarsi al domicilio per la realizzazione dei piani individuali di assistenza, predisposti in funzione dei bisogni delle persone.

Quanto costa il servizio ADI

Le cure domiciliari sono gratuite ai sensi della normativa regionale lombarda e nazionale per i Livelli Essenziali di assistenza di cui al D.P.C.M. 29/11/2001 (Definizione dei L.E.A.) ed al D.P.C.M. 14/02/2001 (Atto di indirizzo e coordinamento in materia di prestazioni socio-sanitarie) e riservate a persone iscritte nella anagrafe sanitaria regionale.

Tipologia di cure attivabili

- *Sanitarie*: quando la cura è di esclusiva competenza di medico, terapeuta della riabilitazione, infermiere (prestazioni continuative, prestazioni prelievi, voucher infermieristici e voucher fisioterapici).
- *Socio-sanitarie*: quando è necessario integrare all'attività sanitaria anche quella socio-sanitaria.

Quali prestazioni eroga

Infermieristiche - Fisioterapiche -Assistenziali

In particolare:

- Valutazioni per inizio cure
- Esami strumentali
- Fasciature semplici, bendaggi, bendaggi adesivo-elastici
- Gestione alvo comprese le enterotomie
- Gestione cateterismo urinario comprese le derivazioni urinarie
- Gestione nutrizione enterale (SNG, PEG)
- Gestione nutrizione parenterale, gestione CVC.
- Gestione ventilazione meccanica - tracheostomia - sostituzione canula - bronco aspirazione - ossigenoterapia.
- Igiene personale e mobilizzazione
- Medicazioni complesse (lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, post-chirurgiche e post-attiniche ect..)
- Medicazioni semplici (lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, post-chirurgiche e post-attiniche ect.)
- Prelievo ematico
- Terapia infusione SC e EV
- Terapie iniettive attraverso le diverse vie di somministrazione
- Trasferimento competenze/educazione del caregiver - colloqui - nursing - addestramento
- Visita domiciliare

Cosa è la presa in carico globale della persona

- *Condividere gli obiettivi*: assistere una persona a domicilio presuppone un coinvolgimento e una condivisione degli obiettivi da raggiungere con i familiari di riferimento, i caregivers, i servizi di supporto e ogni tipo di assistenza pubblica e/o privata; tutti attori di uno scenario che hanno un comune denominatore: *l'utente e il suo benessere*.
- *Integrare le prestazioni*: se l'assistenza è ben integrata, l'utente può restare al proprio domicilio anche a lungo. Prevedere l'addestramento dei familiari presenti, affiancare gli operatori assistenziali per arrivare ad un obiettivo comune: mantenere l'utente al proprio domicilio il più a lungo possibile per

allontanare l'istituzionalizzazione. Il Medico di Medicina Generale può attivare l'assistenza domiciliare come strumento indispensabile per mantenere il cittadino al domicilio seguendo le indicazioni del servizio di competenza (ex-CeaD). Il Medico del reparto di degenza attiva l'assistenza al domicilio con dimissioni protette attraverso lo stesso servizio per dare continuità assistenziale.

- *Dare continuità assistenziale:* una volta che l'assistenza domiciliare è partita, prima della scadenza del piano di cura, si rivaluta l'utente ricompilando il piano di assistenza individuale e le varie schede di valutazione e in accordo con il Medico di Medicina Generale si sottopone al giudizio dell'ufficio di competenza dell'ex ASL. Se gli obiettivi sono stati raggiunti, il servizio può ritenersi concluso; nel caso invece di utenti particolarmente compromessi e gravi, la famiglia sarà sostenuta ed aiutata nella scelta di altre forme di assistenza integrativa (pubblica o privata) fino ad arrivare a ricoveri definitivi in struttura. Cremona Solidale garantisce, a coloro che la scelgono quale erogatore di ADI, di accompagnare gli utenti nelle successive scelte assistenziali. L'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale infatti eroga un'ampia gamma di servizi alla persona, di tipo territoriale, residenziale e semi-residenziale, tali da garantire al cittadino una presa in carico continuativa offerta sia con:

- servizi domiciliari
- semi-residenziali (CENTRI DIURNI INTEGRATI)
- comunità alloggio
- residenziali (RSA, PRIVATI)

Chi può richiedere il servizio ADI

Nell'ambito delle cure domiciliari il Servizio Sanitario Nazionale garantisce alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, percorsi assistenziali a domicilio costituiti dall'insieme organizzato di trattamenti riabilitativi, infermieristici e di aiuto assistenziale necessari per stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità di vita. E' rivolta a qualunque persona, non vi è limite di età (bambino/anziano).

Come si richiede il servizio ADI

Per l'attivazione dell'Assistenza Domiciliare Integrata il soggetto interessato e/o il familiare di riferimento deve rivolgersi al Medico di Medicina Generale per la compilazione dell'impegnativa che dovrà indicare la diagnosi e il bisogno; tale richiesta deve essere consegnata all'Unità Operativa Cure Sociosanitarie Distrettuali dell'ex ASL che ne valuterà l'idoneità. Seguirà visita domiciliare del personale dell'ufficio di competenza dell'ex ASL. Il cittadino sceglierà liberamente l'Ente a cui rivolgersi per l'erogazione del Voucher dall'elenco delle strutture accreditate.

Funzioni servizio ex CeaD

Con delibera ASL N. 105 del 25/02/2010 sono stati istituiti tre CeAD distrettuali - oggi Unità Operativa Cure Sociosanitarie Distrettuali - che hanno la finalità di garantire ad ogni persona non autosufficiente, che è nella necessità di essere assistita a domicilio, un riferimento certo, integrato e tempestivo. L'Unità Operativa Cure Sociosanitarie Distrettuali (ex CeAD) ha funzioni di informazione, advocacy, case management, monitoraggio e controllo.

Distretto di Cremona - U.O. Cure Sociosanitarie Cremona:

- sportello aperto da Lunedì a Venerdì, dalle 9.00 alle 12.30;
- Tel. 0372-497800; Fax 0372-497591;
- e-mail: curesociosanitarie.cremona@aslcremona.it

Come avviene l'attivazione al domicilio del servizio

Dopo autorizzazione del servizio di competenza ex ASL, il servizio di assistenza domiciliare garantisce la presa in carico *entro le 72 ore per le richieste di tipo infermieristico*.

Il PAI è frutto dell'integrazione delle diverse competenze e responsabilità delle figure professionali coinvolte. Il Piano contiene gli obiettivi da raggiungere, la tipologia e la quantità delle prestazioni da

erogare, i tempi e le modalità di verifica compilato al primo accesso del professionista; lo stesso comunque risponderà, in genere, a quanto stabilito nel Progetto Individuale.

Quali sono i diritti e i doveri degli utenti e dei loro familiari

Gli utenti dei servizi domiciliari e i loro familiari hanno diritto a:

- essere seguiti con competenza ed attenzione nel rispetto della privacy, della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose;
- avere una prestazione regolare e continua nel rispetto del progetto assistenziale personalizzato;
- essere informati preventivamente, nel caso l'operatore sia assente o sia in ritardo affinché la famiglia abbia meno disagi possibili.
- essere in grado di poter identificare l'operatore tramite cartellino di riconoscimento rilasciato dall'Azienda.

A loro volta gli utenti e i loro familiari hanno il dovere di:

- comunicare alla segreteria del servizio tempestivamente le varie assenze, sospensioni e/o modifiche di orari già stabiliti almeno 24 ore prima; in caso contrario l'accesso verrà conteggiato e non recuperato;
- avere un comportamento responsabile e rispettoso verso gli operatori del servizio.

Come si riconoscono gli operatori addetti al servizio ADI

L'Azienda fornisce cartellini di riconoscimento a tutto il personale che opera sul territorio. Il cartellino deve essere completo di fotografia in formato tessera, riportare il nome e cognome dell'operatore e la relativa qualifica, avere in evidenza il logo dell'Azienda di appartenenza.

Come raggiungere Cremona Solidale e gli uffici ADI

CON MEZZI PRIVATI

Tangenziale di Cremona Uscita direzione Brescia -via Brescia 207 (Ampi parcheggi gratuiti)

CON I MEZZI PUBBLICI

Gli autobus della **KM (SERVIZIO PUBBLICO AUTOTRASPORTI DI CEMONA)** fermano all'ingresso di Cremona Solidale



ALLEGATO 1
Modulo di segnalazione disservizio, suggerimento, elogio

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP
Azienda Speciale Comunale "Cremona Solidale"
Via Brescia n.207 – 26100 Cremona
Fax: 0372-533555 / e-mail: urp@cremonasolidale.it

Egr. Signore / Gentile Signora

La preghiamo di descrivere in sintesi il fatto che ha dato origine alla Sua osservazione specificando:

- Data _____
- Ora _____
- Servizio _____

Se desidera ricevere una risposta scritta compili la parte seguente:

- Cognome _____
- Nome _____
- Indirizzo _____
- E-mail _____
- Parente di _____

Cremona, / /

Firma _____

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 13 del D.Lgs 196/2003, si informa che i dati personali verranno utilizzati da Cremona Solidale per soli fini istituzionali e saranno esclusivamente volti a raccogliere reclami, suggerimenti o elogi circa l'attività svolta, garantendo la massima riservatezza.

ALLEGATO 2
Questionario di soddisfazione

Gentile Cliente,

al fine di garantire un servizio sempre più aderente alle esigenze dei nostri utenti, Le chiediamo di dedicare alcune minuti alla compilazione del seguente questionario, le cui informazioni potranno esserci utili per migliorare il nostro servizio. Una volta compilato in tutte le sue parti, Le chiediamo di inserirlo nella busta allegata e consegnarlo al nostro operatore che viene presso il Suo domicilio.

Grazie per la collaborazione.

1) Da chi è venuto a conoscenza del nostro servizio?

- Medico di famiglia
- Amici/conoscenti
- Figlio/parenti
- Assistente Sociale del Comune
- Altro

2) Quante volte a settimana riceve il servizio?

- 1 volta
- 2 volte
- 3 volte
- 4 volte
- 5 volte
- Più di 5 volte a settimana

3) Quali sono gli operatori venuti al Suo domicilio?

- Operatore/Assistente Socio Sanitario
- Infermiere
- Fisioterapista
- Medico

4) Come giudica - in termini generali - la qualità del servizio che ha ricevuto dai nostri operatori?

- Ottima
- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente
- Pessima

5) Come giudica questi diversi aspetti del nostro servizio?

Puntualità nell'erogazione del servizio	Ottima	Buona	Sufficiente	Insufficiente	Pessima
Chiarezza delle informazioni ricevute	Ottima	Buona	Sufficiente	Insufficiente	Pessima
Cortesìa e disponibilità degli operatori	Ottima	Buona	Sufficiente	Insufficiente	Pessima
Professionalità degli operatori	Ottima	Buona	Sufficiente	Insufficiente	Pessima

6) Età dell'assistito: _____

7) Sesso dell'assistito:

- Maschio
- Femmina

8) Nazionalità dell'assistito:

- Italiana
- Non italiana

9) Con chi vive l'assistito?

- Da solo
- Con il coniuge/convivente
- Con figlio/i
- Con altri parenti
- Con la badante

10) Chi ha compilato il presente questionario?

- L'assistito da solo
- Un parente
- Un amico/la badante
- Assieme