

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (A.D.I.)**



**2018**

*\* parti revisionate anno 2018*

*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](http://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](mailto: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, ecc.), garantisce la condivisione degli obiettivi, delle responsabilità e stabilisce i mezzi e le risorse necessarie per il raggiungimento dei risultati di salute.

### **A chi si rivolge il servizio ADI e criteri di accesso\***

Il servizio si rivolge a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari in quanto in situazione di fragilità.

Per accedere al servizio devono essere presenti tutte le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e socio-sanitari gestibili al domicilio;
- non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- non deambulabilità e non trasportabilità, coi i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza.

### **Come attivare il servizio ADI\***

L'attivazione avviene con prescrizione medica, tramite ricettario regionale, anche in forma di ricetta dematerializzata. La prescrizione deve indicare:

- la diagnosi principale di patologia ed eventualmente le secondarie
- la/e motivazione/i della richiesta di ADI.

Le richieste di soli prelievi sono erogabili unicamente per pazienti con invalidità civile al 100% ed accompagnamento.

### **Quando il servizio ADI è considerato incompatibile (non attivabile)\***

Il servizio non è attivabile se:

- la persona è inserita in strutture residenziali e semiresidenziali di tipo sanitario e socio sanitario con la sola eccezione della CSS
- la persona gode di misure innovative quali RSA Aperta (tale servizio deve essere sospeso - di norma - durante l'attivazione dell'ADI; al termine del servizio ADI, può essere riattivata la RSA Aperta)
- la persona gode di prestazioni domiciliari rese da altre unità d'offerta sociosanitarie o sanitarie, con esclusione della telemedicina.

Inoltre non sono riconducibili ad ADI gli interventi svolti presso le scuole a favore di alunni per es. diabetici.

### **Chi si occupa di ADI nell'Azienda Speciale Cremona Solidale**

- Dr. Aldo Pani, responsabile sanitario medico del servizio;
- Donatella Piovani, infermiera e responsabile della gestione e dell'organizzazione del servizio (sostituita da Marta Cominetti) e care manager.
- Il personale medico, il personale infermieristico, gli ausiliari di assistenza, gli operatori socio-assistenziali, il fisioterapista, il dietista, l'assistente sociale, la psicologa compongono l'equipe ADI
- Il personale amministrativo dà informazioni ed indirizza i cittadini che si rivolgono a Cremona Solidale.

Il servizio può essere contattato per informazioni e richieste di chiarimento attraverso:

- **e-mail:** [cure.domiciliari@cremonasolidale.it](mailto:cure.domiciliari@cremonasolidale.it); è possibile lasciare messaggi e domande; se si inviano i propri riferimenti telefonici, un operatore provvede a richiamare il richiedente
- **Segreteria telefonica** 0372 533586; è possibile lasciare messaggi e domande; se si inviano i propri riferimenti telefonici, un operatore provvede a richiamare il richiedente
- **PEC:** [adi@pec.cremonasolidale.it](mailto:adi@pec.cremonasolidale.it)
- **Telefono del centralino:** 0372 533511: a cui chiedere del servizio cure domiciliari
- **Numeri dell'ufficio ADI- RSA aperta** 0372 533586 oppure 0372 533762 da contattare da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 16.30

### **Come fare domanda di ADI**

Per ottenere il servizio ADI il cittadino deve avere la prescrizione del MMG.

A seguito della richiesta di attivazione, dopo verifica del possesso dei requisiti per accedere al servizio, verrà effettuata una valutazione multidimensionale al domicilio, premessa per la definizione del progetto individuale e del piano di assistenza.

### **Tempistività della presa in carico\***

La presa in carico rispetta le seguenti tempistiche:

- la presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è garantita entro 5 giorni lavorativi, salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera, che saranno prese in carico entro 48 ore
- le prestazioni di riabilitazione richieste sono attivate entro 72 ore, in caso di dimissione ospedaliera a seguito di eventi acuti, per gli altri casi anche successivamente alle 72 ore ma entro un massimo di 15 giorni effettivi.

### **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**

L'elenco delle prestazioni erogabili dal servizio ADI è presente all'appendice C della legge 7770 del 23/01/2018.

## **Prestazioni tipo erogabili dal servizio ADI**

Per aiutare il cittadino nella scelta del servizio si elencano a puro titolo esemplificativo e non esaustivo le possibili prestazioni che il servizio ADI può garantire:

- 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 (competenza infermieristica, assistenziale, fisioterapica)
- Visita domiciliare
- Trattamento di rieducazione motoria-respiratoria

## **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 valuta il livello di soddisfazione dell'utente\***

Ogni qualvolta si chiude un servizio presso un utente, l'operatore consegna il questionario di valutazione della soddisfazione.

Il questionario ha lo scopo di far conoscere che cosa l'utente pensa del servizio e dei suoi operatori, permette di valutare il livello di soddisfazione per le prestazioni ricevute.

Gli esiti dei questionari sono diffusi agli inizi di ogni nuovo anno attraverso una pubblicazione nella quale sono esposti risultati (generali e specifici) relativi ai diversi servizi gestiti da Cremona Solidale.

### **Comitato di rappresentanza ospiti\***

L'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale favorisce e prevede nei propri regolamenti la costituzione di organismi di partecipazione dei rappresentanti degli Ospiti. Un apposito Regolamento (scaricabile dal sito [www.cremonasolidale.it](http://www.cremonasolidale.it)) disciplina il ruolo e le modalità di funzionamento dei Comitati di Rappresentanza. Alla rappresentanza degli ospiti è assegnata la finalità di concorrere con l'Azienda ed i suoi operatori a tutelare i diritti delle persone che fruiscono dei servizi erogati.

### **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. Inoltre, a partire dall'anno 2018, tutti gli operatori del servizio domiciliare adottano la divisa di riconoscimento aziendale.

### **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 CREMONA)** fermano all'ingresso di Cremona Solidale





## ALLEGATI

1. Modulo di segnalazione disservizio, suggerimento, elogio
2. Questionario di soddisfazione

**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