

FONDAZIONE “CONTE CARLO BUSI” ONLUS



CARTA DEI SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)

Via Formis, 4 – 26041 CASALMAGGIORE

Tel. 0375 43644 – 0375 203207

Fax 0375 43562

e.mail contebusi@unh.net

sito internet: www.geriaticobusi.it

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

FIGURE PROFESSIONALI	FUNZIONI - ATTIVITA'
Direttore Sanitario Dr. Giuseppe De Ranieri	Direzione Sanitaria
Chiara Soriani	Care Manager
Infermieri Fisioterapisti Operatori OSS - ASA Educatore	Erogazione prestazioni
Ortopedico Psicologo Educatore	Consulenze specialistiche
Centralino / Infermiere	Smistamento telefonate

La struttura, per l'organizzazione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, contempla un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

- il Referente sanitario (che presiede alle attività sanitarie e di valutazione e miglioramento della qualità) è il Direttore Sanitario f.f. Dott. Giuseppe De Ranieri;
- il Referente per la programmazione del servizio, la funzione di relazione con il pubblico e per la gestione dei reclami è il Care Manager Chiara Soriani e, in sua assenza, la Coordinatrice di reparto Sig.ra Antonella Colombi;
- Infermieri;
- Fisioterapisti;
- Educatore;
- Ausiliari Socio Assistenziali / Operatori Socio Sanitari,
- Per l'effettuazione di consulenze specialistiche la struttura è supportata da un ortopedico (Dr. Gianni Denti) e da uno Psicologo (Dr. Roberto Amico);
- il servizio del Centralino/Infermiere di struttura per lo smistamento delle telefonate dirette al servizio.

CHE COS'E' IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) si colloca nella rete dei servizi volti a garantire prestazioni sanitarie e socio - sanitarie a domicilio a persone in condizioni di fragilità e impossibilità a fruire, fuori dal proprio ambiente di vita, delle cure necessarie.

Le prestazioni sono assicurate da personale qualificato e si aggiungono, ma non si sostituiscono, all'assistenza già garantita dai famigliari e/o loro collaboratori.

L'ADI è pertanto finalizzata ad assicurare alla famiglia e alla persona malata un reale supporto per:

garantire la permanenza dell'assistito nel suo ambiente di vita il più a lungo possibile

- migliorare la qualità della vita quotidiana e favorire la continuità delle cure e dell'assistenza negli eventuali passaggi tra casa e ospedale e viceversa
- favorire, per quanto possibile, la stabilità delle condizioni di salute e il mantenimento dell'autonomia dell'assistito
- valorizzare le capacità di cura dei familiari e delle persone che collaborano nell'assistenza anche attraverso momenti di educazione e di addestramento

I DESTINATARI

Possono beneficiare gratuitamente dell'ADI tutti i cittadini residenti in Regione Lombardia.

L'ADI è rivolta a tutte le persone, senza limitazioni di età e di reddito, che necessitano di assistenza domiciliare e che presentano le seguenti caratteristiche:

- una situazione di non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo;
- una condizione di impossibilità a deambulare e di non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali;
- una rete familiare e/o formale o informale di supporto;
- condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

L'assistenza domiciliare integrata è un sistema di interventi sia di natura socio-sanitaria che sociale a rilievo sanitario offerti a domicilio e si caratterizza per l'integrazione delle prestazioni offerte, legate ai bisogni del cittadino a cui si rivolge.

La continuità assistenziale viene offerta dal concorso delle varie figure professionali coinvolte (sanitari, personale ausiliario, fisioterapisti, psicologi, infermieri, ecc.) e garantisce la condivisione degli obiettivi e delle responsabilità e stabilisce i mezzi e le risorse necessarie per il raggiungimento dei risultati.

Il servizio viene erogato da Enti Erogatori presenti su tutto il territorio accreditati e a contratto con ATS Val Padana liberamente scelti da ogni utente da elenchi disponibili anche

presso l'UFFICIO INTEGRAZIONE E VALUTAZIONE FRAGILITA' (ex CeAD) attivo presso ogni ASST (Azienda Socio Sanitaria Territoriale).

COME SI ATTIVA IL SERVIZIO ADI

L'attivazione del processo può avvenire attraverso:

- prescrizione del Medico di Medicina Generale con prescrizione su ricetta rossa;
- prescrizione di Medico ospedaliero o di struttura riabilitativa su ricetta rossa a seguito di dimissione;
- prescrizione di Medico specialista.

La richiesta deve essere inoltrata all'UFFICIO INTEGRAZIONE E VALUTAZIONE FRAGILITA' (ex CeAD) attivo presso ogni ASST (Azienda Socio Sanitaria Territoriale) – per Casalmaggiore Piazza Garibaldi n.1, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Gli operatori l'UFFICIO INTEGRAZIONE E VALUTAZIONE FRAGILITA' (ex CeAD) provvedono alla valutazione domiciliare e confermano al cittadino l'autorizzazione per l'inizio del servizio e consegna l'elenco dei pattanti accreditati al servizio.

MODALITA' DI PRESA IN CARICO

Dopo l'autorizzazione dell'UFFICIO INTEGRAZIONE E VALUTAZIONE FRAGILITA' (ex CeAD), l'ente pattante, garantisce la presa in carico che deve avvenire entro le 72 ore dall'autorizzazione per il voucher di tipo infermieristico. Il pattante, dopo un'analisi dei bisogni, definisce anche un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) in modo da garantire al cittadino che vengano messe a disposizione dello stesso e della sua famiglia tutte le competenze professionali necessarie e per tutto il tempo previsto.

Per le prestazioni di carattere fisioterapiche l'attivazione può iniziare oltre le 72 ore.

Il primo accesso è il momento in cui l'utente, i suoi famigliari e l'operatore concordano il calendario degli accessi futuri attraverso la visione del PAI (Piano di Assistenza Individuale), che è stato redatto dall'operatore Valutatore inviato dall'ATS.

L'operatore dovrà essere informato grazie anche alla collaborazione dei famigliari o dell'utente stesso, con una breve anamnesi patologica remota, necessaria per meglio comprendere la motivazione dell'attivazione del voucher.

La compilazione dei dati anagrafici nella cartella clinica e la compilazione dei documenti necessari per rendicontare gli accessi del voucher saranno i passaggi successivi che l'operatore dovrà ogni volta attuare.

RIFERIMENTI TELEFONICI PER ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

SEGRETERIA: la segreteria del servizio ADI, contattabile a mezzo telefonico ai numeri 0375 43644 - 0375 203207, osserverà i seguenti orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 16:00. Chiedere dell'Assistente alle Direzioni (Chiara Soriani).

REPERIBILITA' TELEFONICA: la reperibilità telefonica per gli utenti in carico è garantita dalle 09:00 alle 18:00, 7 giorni su 7, chiamando il numero 0375 43644, (interno 3, negli orari di chiusura della segreteria); è presente un infermiere professionale che può rispondere telefonicamente alle chiamate per l'attivazione del servizio ADI.

ORARI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'equipe operativa per l'erogazione delle prestazioni oggetto di Voucher osserva i seguenti orari di servizio:

GIORNI	ORARI
Dal Lunedì al Sabato	Dalle 8:00 alle 19:00
Domenica	Dalle 9:00 alle 13:00

(*) Gli orari sopra riportati sono indicativi, in quanto possono subire variazioni in relazione al volume delle commesse/prestazioni assegnate. In ogni caso, in base a quanto previsto dalla D.G.R. n. IX/3541 del 30/05/2012, l'organizzazione assicura la copertura delle 49 ore settimanali di assistenza domiciliare distribuite su 7 giorni.

OPERATORI ADDETTI ALL'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Le figure professionali coinvolte nell'erogazione delle prestazioni ADI sono:

- medico specialista in geriatria
- infermiere
- ausiliario socio assistenziale
- terapeuta occupazionale
- fisioterapista,
- operatore socio sanitario
- animatore
- psicologo

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI CHE SI POSSONO ATTIVARE

- **sanitarie:** quando la prestazione è di esclusiva competenza del medico, terapista della riabilitazione, infermiere (spot infermieristici estemporanei, credit infermieristici e riabilitativi);
- **socio sanitarie:** quando è necessaria un'attività integrata di personale sanitario e di personale socio-sanitario e socio assistenziale (credit socio-assistenziali).

ELENCO PRESTAZIONI EROGATE

- **Consulenza medico specialista:** consulenza geriatrica, consulenza ortopedica per stabilire le modalità della fisioterapia e le possibilità di recupero, consulenza psicologica per sostegno paziente/famiglia e sostegno operatori con incontri individuali o in equipe.
- **Assistenza infermieristica:** gli infermieri eseguono medicazioni, prelievi, evacuazioni, gestione cateteri vescicali, stomie, tracheotomie, PEG, gestione CVC e cateteri venosi periferici, gestione nutrizione artificiale, somministrazioni terapie infusive, gestione pompe antalgiche, addestramento caregiver o familiari ecc.
- **Fisioterapia erogata da Fisioterapisti:** realizzano programmi terapeutici di riabilitazione motoria e respiratoria, addestra all'utilizzo delle protesi e ne verifica l'efficacia, valuta le condizioni ambientali per abbattere le barriere architettoniche.
- **Cura della persona.** Sono prestazioni erogate da A.S.A. (Ausiliari Socio Assistenziali) e da O.S.S. (Operatori Socio Sanitari): si occupano della soddisfazione dei bisogni di base della persona quali igiene personale, la mobilizzazione, la prevenzione delle lesioni da pressione ecc.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Con la presa in carico del soggetto, si procede, dopo l'analisi dei bisogni emersi dalla valutazione multidimensionale, alla stesura del P.A.I. e alla definizione degli obiettivi dell'assistenza. Il P.A.I. deve essere coerente con quanto emerso in precedenza, in modo da garantire che vengano messe a disposizione dell'assistito e della sua famiglia tutte le competenze professionali necessarie per tutto il periodo previsto.

Gli operatori si impegnano a dare attuazione ai protocolli di continuità dell'assistenza previsti dalla normativa vigente ed elaborati dalle figure sanitarie competenti.

Durante il periodo di erogazione del servizio è tenuto aggiornato, presso il domicilio della persona assistita, un diario domiciliare per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito/Tutore/amministratore di sostegno, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi e il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Se dovessero intervenire delle variazioni nelle condizioni della persona assistita si procede ad una rivalutazione, a cura dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare dell'ATS, che può portare o ad un rinnovo del medesimo profilo o all'attribuzione di un nuovo profilo e quindi all'erogazione di un nuovo voucher.

MODULISTICA - DOCUMENTAZIONE

I nostri operatori saranno tenuti alla compilazione di vari documenti ogni qual volta si recheranno presso il Vostro domicilio. È chiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare per la conservazione della documentazione utilizzata a supporto delle prestazioni erogate.

I documenti che, compongono il fascicolo socio assistenziale e sanitario, stazioneranno per tutta la durata del Voucher al Vostro domicilio saranno:

- P.A.I.
- Diario degli interventi

Nel corso del periodo di erogazione delle prestazioni, tali documenti dovranno essere conservati con cura presso il domicilio dell'utente per consentirne la consultazione da parte del Medico curante e la verifica da parte degli operatori dell'ATS.

LA DIMISSIONE

Se durante l'erogazione del servizio non dovessero essere emerse delle variazioni, alla scadenza del periodo previsto dal P.A.I.:

- si procede a rivalutare l'assistito, nel caso la persona necessiti di una prosecuzione dell'intervento;
- si dimette l'assistito se vengono meno i bisogni assistenziali.

TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO

La informiamo che durante l'erogazione del voucher socio sanitario tratteremo dei dati personali che riguarderanno Lei e i Suoi familiari.

Tali dati saranno trattati oltre che con mezzi cartacei anche con mezzi informatici ed utilizzati per adempiere a tutti gli obblighi previsti dalla normativa regionale in materia.

La conoscenza dei dati che andremo ad acquisire è fondamentale e necessaria per la gestione del rapporto instaurato e per lo svolgimento delle prestazioni.

Ricordiamo, inoltre, che tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute delle persone fragili a cui è diretto il servizio.

La Fondazione Busi garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dal D.Lgs n. 196/2003 e del DGPR 2016/679 (General Data Protection Regulation).

A tal fine, al momento del primo accesso, viene fornita completa informativa ai sensi dei citati D. Lgs. 196/2003 e del DGPR 2016/679 (General Data Protection Regulation), circa il trattamento dei dati sensibili e si acquisisce il consenso da parte dell'utente.

Il Responsabile del trattamento dei dati è il Direttore Sanitario, Dr. Giuseppe De Ranieri.

LA MISURA DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La valutazione della soddisfazione del Cliente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati e sullo standard percepito di organizzazione ed efficienza.

I questionari, che una volta raccolti saranno analizzati dal Coordinatore del Servizio, vengono somministrati, con cadenza annuale, a tutti gli Utenti del Servizio i quali nella compilazione possono avvalersi dell'aiuto di un familiare o di altra persona di fiducia.

La presente Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio d'Amministrazione della Fondazione Conte C.Busi ONLUS in data 07/09/2022.