



PROVIDER DI SERVIZI SOCIO-SANITARI



CARTA DEI SERVIZI

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

(ADI) REGIONE LOMBARDIA

Revisione	Motivo	Data
Seconda Emissione	Seconda Emissione per Variazione indirizzo Centrale Operativa ADI	07.10.2020

Introduzione

MedicAir Healthcare, nello svolgimento della propria attività, si pone come scopo di far fronte alle esigenze sanitarie e socio-sanitarie del territorio e, al fine di garantire la continuità delle cure al domicilio dell'utente, svolge l'attività di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) in Regione Lombardia nel rispetto dei requisiti specifici previsti nell'allegato A della DGR N. IX/3541 del 30.05.2012.

Il servizio viene erogato da professionisti (infermieri, terapisti della riabilitazione, ecc.) in possesso dei requisiti previsti dalla norma, con esperienza domiciliare e aggiornamento professionale continuo.

La Carta Dei Servizi

La carta dei servizi nasce dall'esigenza di tutelare i diritti degli utenti, attribuendo loro la possibilità di controllare in prima persona la qualità dei servizi erogati. Essa contiene le indicazioni circa l'organizzazione dei servizi, le procedure per accedervi, i modi di erogazione e il personale addetto, i diritti degli utenti in termini di informazione, accoglienza, tutela e consapevolezza delle rispettive prerogative e doveri.

La carta dei servizi costituisce così un vero e proprio patto con il cittadino, nel quale sono individuati gli specifici parametri di qualità che dovranno essere conseguiti e sottoposti ad una revisione continua, attraverso un costante confronto con le attese e proposte di chi usufruisce del servizio.

Finalità del Servizio

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) ha lo scopo di mantenere a domicilio le persone che presentano problematiche di non autosufficienza ed eventuale fragilità, rimuovendo gli ostacoli e valorizzando le risorse della rete parentale e sociale, tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto della volontà e degli stili di vita espressi dalla persona. Il servizio ha altresì la funzione di recuperare e mantenere le capacità residue degli utenti e contrastare le complicanze che possono essere associate alla non autosufficienza/fragilità della specifica situazione.

Destinatari

I destinatari del servizio ADI sono tutti gli iscritti al Servizio Sanitario Regionale, gli stranieri residenti nei paesi U.E. provvisoriamente domiciliati in Lombardia per motivi di studio e/o lavoro e gli stranieri temporaneamente presenti (STP) con bisogni socio-sanitari, in condizione di non autosufficienza totale e/o parziale, temporanea o definitiva aventi le seguenti caratteristiche:

- Persone allettate o con importante limitazione funzionale della deambulazione (non deambulabilità e non trasportabilità), affette da patologie tali da rendere difficoltoso il raggiungimento dei presidi sanitari ambulatoriali con i comuni mezzi di trasporto;
- Persone aventi un caregiver nella rete familiare o informale;
- Persone in condizioni socio ambientale che permettano una decorosa permanenza a domicilio.

Il servizio è complementare e non sostitutivo della solidarietà familiare: ne rinforza il significato, sostenendo le capacità e le autonomie esistenti.

Il servizio riconosce l'utente e la sua famiglia come interlocutori privilegiati nella definizione e realizzazione del progetto di aiuto.

Il servizio, nel programmare gli interventi di assistenza previsti, prende in considerazione e valuta anche le difficoltà della famiglia a sostenere il carico assistenziale che il congiunto comporta.

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata comprende:

- L'integrazione con gli altri servizi sanitari e socio-sanitari;
- Il coinvolgimento di diverse figure e profili professionali: medico, infermiere, operatore socio-sanitario (OSS), psicologo, terapisti della riabilitazione.

L'obiettivo è quello di soddisfare in modo congruente i bisogni di tutela domiciliare e di sostegno all'assistito e alla sua famiglia e mettere in atto, attraverso una valutazione congiunta tra diversi operatori in un'ottica di "rete assistenziale", un Piano Assistenziale Individuale (PAI) adeguato ai bisogni dei singoli utenti.

Voucher Socio-Sanitario

Il Voucher socio-sanitario è un contributo economico che la Regione Lombardia, attraverso l'ATS, eroga per l'acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare socio-sanitaria integrata erogata da operatori qualificati (accreditati e contrattualizzati). La finalità è quella di evitare o ritardare l'istituzionalizzazione dell'utente non autosufficiente, consentendogli di ottenere supporto alla fragilità/disabilità al proprio domicilio e di poter scegliere liberamente la modalità e gli erogatori dell'assistenza che necessita.

Si ritiene utile fornire alcune semplici informazioni d'uso riguardo al voucher socio-sanitario:

- Ha una validità di norma mensile. Al termine del periodo assegnato può essere chiuso o confermato;
- Viene riconosciuto sulla base di una valutazione multidimensionale effettuata da personale del Distretto socio-sanitario;
- L'ente gestore prescelto dall'utente per usufruire delle prestazioni riconosciute con il voucher è tenuto a predisporre un Piano di Assistenza Individuale (PAI) concordato e condiviso con i familiari e con l'assistito;
- Come evidenziato, risulta totalmente gratuito per l'utente a cui viene assegnato e non è correlato a valutazioni reddituali, di età o di altro genere;
- È valido per l'acquisto di prestazioni socio-sanitarie (afferenti all'ADI) solo presso enti che risultino accreditati e contrattualizzati per il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata presso la Regione Lombardia;
- Si interrompe in caso di ricovero prolungato in ospedale o di inserimento in strutture residenziali o semiresidenziali;
- In casi particolari può essere associato ad altre forme comunali di sostegno alla domiciliarità.

Accesso Al Servizio

L'ambito territoriale su cui si estende il nostro servizio comprende il bacino di utenza del Distretto di Cittiglio e del Distretto di Sesto Calende.

La richiesta di accesso alle prestazioni ADI è prescritta dal Medico di Medicina Generale o dal Pediatra di Libera Scelta (MMG/PLS) quale unico responsabile clinico della persona a domicilio. Al fine di favorire un appropriato percorso di integrazione e di continuità assistenziale, in caso di dimissione protette da ospedali, il personale sanitario ospedaliero anticiperà la richiesta di ADI al medico di medicina generale o pediatra di libera scelta e alle aree territoriali di competenza, fornendo indicazioni per presa in carico. La formalizzazione della richiesta sarà sempre in carico all'MMG/PLS.

La richiesta di attivazione (attraverso ricettario regionale) è trasmessa alle aree territoriali di competenza a cura del MMG/PLS o consegnata dal parente o caregiver della persona interessata presso lo sportello di Assistenza Domiciliare Integrata presente presso il Distretto socio-sanitario di competenza.

Segue poi la valutazione del bisogno, che si articola in due fasi (svolte dal personale del distretto socio-sanitario):

- **Valutazione I livello** – è il primo contatto con il caregiver (di solito rappresentato dalla famiglia) che si occupa di attivare la rete dei servizi socio-sanitari per l'utente. Questa fase ha funzione di filtro, essendo finalizzata a distinguere tra il bisogno complesso (servizi socio-sanitari) e bisogni semplici (prestazione sanitaria o bisogno sociale).
- **valutazione II livello** – è svolta di norma al domicilio della persona da parte dell'unità di valutazione multidisciplinare del distretto socio-sanitario.

Gli esiti della valutazione Multidimensionale si traducono in un Progetto Individuale (PI) redatto dall'UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale). Una volta che l'utente ha scelto l'ente gestore dai soggetti accreditati, lo stesso si occuperà di redigere (sia in cartaceo al domicilio dell'utente sia con software gestionale dedicato) un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che riporterà nel dettaglio i bisogni, gli obiettivi e i corrispondenti interventi, nonché la durata prevista per il raggiungimento degli obiettivi medesimi in accordo con il PI.

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) di MedicAir Healthcare eroga nell'ambito territoriale afferente al Distretto di Cittiglio e al Distretto di Sesto Calende i seguenti tipi di servizio:

- Profili prestazionali;
- Prestazionali occasionali e/o continuativi; - Prelievi occasionali e/o continuativi; - Profili Assistenziali.

Il PAI definito deve essere coerente con il PI e con quanto emerso in sede di valutazione del bisogno, in modo da garantire che, in fase di erogazione dell'assistenza, vengano messe a disposizione dell'assistito e della sua famiglia, tutte le competenze professionali necessarie per il periodo previsto.

Modalità Di Presa In Carico

Il servizio di assistenza domiciliare viene attivato secondo le seguenti modalità:

- Entro 72 ore dal momento della richiesta (PI) si attiverà per la prima visita, previo accordo con voi e/o con i vostri familiari;
- Nel caso di attivazione urgente, segnalata da MMG/PLS e/o Distretto a seguito di PI, la prima visita verrà programmata entro le 24 ore successive.

Le prestazioni domiciliare vengono erogate secondo lo specifico Piano di Assistenza Individuale dal lunedì alla domenica dalle ore 07:00 alle ore 20:00, con accessi del personale socio-sanitario concordati con l'utente, il coordinatore infermieristico e gli operatori domiciliari.

Il Piano Assistenziale Individualizzato

Il servizio di Assistenza Domiciliare interviene dopo la stesura e l'invio da parte dei distretti del Progetto Individuale (PI), che si traduce nell'elaborazione di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) come risultato dell'integrazione delle diverse competenze e responsabilità delle figure professionali coinvolte nel percorso di cura/assistenza (può essere prevista anche la partecipazione di figure sanitarie appartenenti al servizio di medicina di base e/o altri servizi specialistici).

Il piano contiene gli obiettivi da raggiungere, la tipologia e la quantità delle prestazioni da erogare, i tempi e le modalità di verifica degli obiettivi individuati per l'utente.

Dimissioni Dal Servizio

La dimissione del paziente inserito nel servizio di Assistenza Domiciliare Integrata può avvenire per i seguenti motivi:

- Guarigione
- Ricovero in struttura sanitaria o socio-sanitaria
- Decesso
- Rinuncia paziente
- Termine voucher

Gli operatori di Medicair Healthcare provvedono alla chiusura della cartella del paziente avendo cura di controllare la conformità della compilazione, ritirano il Fisas consegnandolo al coordinatore per la conservazione. Il paziente può sospendere le cure in qualsiasi momento, comunicandolo direttamente all'ADI e al CeAD della sede territoriale di competenza. Alla dimissione del paziente è indispensabile l'Ente gestore compilerà i documenti appositi per l'avvio della pratica di dimissione ADIWEB al CeAD.

Orario di Apertura del Servizio

La Centrale Operativa situata a Origgio (VA) in Via per Cantalupo, è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 18:00.

L'ufficio di coordinamento del servizio è disponibile per eventuali reclami dal lunedì al venerdì dalle 11:00 alle 12:00 al numero verde 800-032295 o tramite e-mail a adilombardia@medicair.it

È assicurata la reperibilità telefonica dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle 18:00 al numero verde:

800-032295

L'indirizzo e-mail è

adilombardia@medicair.it

Tempistiche Per L'accesso Alla Documentazione Socio-Sanitaria

Richiesta di copia della documentazione (richiesta scritta con allegato copia documento di identità in corso di validità dell'utente e del richiedente, se persona diversa dall'utente che usufruisce del servizio) alla c.a. del Direttore Sanitario Servizio Assistenza Domiciliare e Coordinatore Infermieristico.

Costo:

- €15 (comprensivo dei primi 50 fogli); - €0,30 per ogni foglio aggiuntivo.

Diritti Degli Utenti Del Servizio E Delle Loro Famiglie

MedicAir Healthcare fa proprio il protocollo proposto dal Tribunale dei diritti del Malato:

- Diritto all'informazione e alla documentazione socio-sanitaria: ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute;
- Diritto alla sicurezza: ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi e delle strutture;
- Diritto alla protezione: la cooperativa ha il dovere di prestare particolare attenzione alla tutela e alla protezione di ciascun utente che, proprio a causa del suo stato di salute, si trovi in situazione

contingente o permanente di fragilità, assicurandogli, quindi, l'assistenza necessaria;

- Diritto alla certezza: ciascun utente ha il diritto di ricevere il trattamento nel tempo e nello spazio, senza essere soggetto a improvvisi cambiamenti e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni;
- Diritto alla fiducia: ogni utente ha il diritto di vedersi trattato come soggetto degno di fiducia;
- Diritto alla qualità: ogni utente ha diritto di riscontrare negli operatori della struttura in cui si trova il perseguimento del miglioramento del suo stato di salute;
- Diritto alla differenza: ciascun utente ha diritto al riconoscimento della sua specificità, derivante da età, sesso, nazionalità, condizione di salute, cultura, religione, e a ricevere in ragione di questa trattamenti differenziati;
- Diritto alla normalità: ogni utente ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita;
- Diritto alla privacy: ai sensi del Regolamento Europeo n. 679/16 a tutela del diritto alla protezione dei dati personali.

PREVENZIONE E GESTIONE DEI DISSERVIZI

Il paziente o i familiari hanno la possibilità di inoltrare disservizi di varia natura riscontrati durante l'erogazione delle prestazioni o proporre migliorie e/o suggerimenti attraverso le seguenti modalità:

Segnalazioni

MedicAir Healthcare possiede un sistema di raccolta e di trattamento delle comunicazioni informali, intese come segnalazioni, suggerimenti, azioni di miglioramento o di prevenzione, che possono essere espresse verbalmente e non indicate in termini di reclamo ufficiale; la finalità è quella di: A) non disperdere informazioni e dati importanti sulla gestione diretta e indiretta del servizio B) non governare eventuali criticità emergenti che possano provocare disservizi C) errare la valutazione sul "peso" dato alla segnalazione e quindi alla priorità di trattamento conseguente.

Reclamo

Il reclamo è inteso come un elemento utile per porre in essere le azioni correttive e modificare le modalità di operare che hanno portato a un disservizio. Nel caso in cui un utente o un suo familiare vogliano presentare un reclamo, potranno utilizzare il modulo appositamente predisposto e allegato alla Carta dei Servizi. Dal ricevimento del Reclamo Medicair Healthcare si attiverà per mettere a punto le azioni correttive ritenute più adeguate alla rimozione del disservizio, impegnandosi a rispondere entro 30 giorni, in forma scritta, nel merito delle azioni individuate e/o attuate.

Modalità Di Gestione Trasferimenti In Altre Udo

La continuità assistenziale di un paziente ADI è garantita quotidianamente nell'attivazione delle offerte prestate definite nel PAI e nella pianificazione delle attività, il cui tracciato è visibile all'interno del FASAS utente. Il faldone dell'ospite è definibile come la sua "storia", la documentazione in esso archiviata deve seguire l'utente in qualsiasi fase della sua presa in carico, anche e soprattutto in caso di trasferimento dal servizio ospitante. Le informazioni socio-sanitarie dell'ospite sono deducibili dalla documentazione personale,

in situazione di dimissione o trasferimento, il servizio ADI, oltre a garantire il passaggio documentale elabora una relazione di dimissione.

In allegato alla presente Carta dei Servizi:

- Modulo Segnalazione Reclami
- Questionario di Gradimento del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata ADI Regione Lombardia