

# UNITÀ DI OFFERTA SOCIOSANITARIA ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA ADI

## CARTA DEI SERVIZI

Documento redatto da:  
Beato Danila, Direttore Generale  
Beato Orietta, Responsabile Risorse Umane

Data di redazione gennaio 2020

## Indice del documento

---

### Sommario

<b>Cos'è la Carta dei Servizi</b> .....	<b>3</b>
<b>Principi fondamentali</b> .....	<b>3</b>
<b>Descrizione dell'unità d'offerta</b> .....	<b>3</b>
Obiettivi.....	4
Modalità di accesso al servizio.....	4
Criteri di accoglienza.....	4
Criteri di presa in carico e dimissione.....	4
Presa in carico.....	4
Dimissione.....	5
<b>Prestazioni erogate</b> .....	<b>5</b>
Figure professionali coinvolte nell'assistenza.....	5
Orario previsto per l'erogazione delle prestazioni.....	6
<b>Diritti degli utenti</b> .....	<b>6</b>
Segnalazioni e reclami.....	6
Tutela della privacy.....	7
<b>ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI</b> .....	<b>7</b>
<b>Rilevazione della soddisfazione di utenti e familiari</b> .....	<b>8</b>

## COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Cooperativa In Cammino è titolare di accreditamento con la Regione Lombardia per l'erogazione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), presso l'abitazione del malato, garantendo una pronta ed efficace risposta al bisogno rilevato.

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e di orientamento nell'ambito delle offerte dei servizi offerti ed ha la finalità di rendere trasparenti i rapporti tra il Servizio ADI e gli utenti che ne usufruiscono.

È un documento dinamico e suscettibile di continui aggiornamenti attraverso verifiche e integrazioni.

La presente Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti in formato cartaceo al domicilio durante la presa in carico assistenziale, presso la sede del Servizio ADI denominata "Sportello Cure di Comunità" e può essere consultata in forma integrale sul sito della Cooperativa In Cammino ([www.coopincammino.it](http://www.coopincammino.it)), nella sezione specifica dedicata a Cure di Comunità.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi ispiratori del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata della Cooperativa In Cammino sono quelli della Continuità Assistenziale, dell'efficienza e dell'efficacia e della partecipazione:

- Continuità Assistenziale significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli;
- efficienza ed efficacia significa che i servizi sono erogati in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse in rapporto attività svolte, tempistica e a risultati ottenuti;
- partecipazione significa che gli utenti partecipano alla prestazione del servizio attraverso la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, di inoltrare reclami e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

## DESCRIZIONE DELL'UNITÀ D'OFFERTA

La sede dell'Unità d'offerta, denominata "Cure di Comunità", è situata in San Pellegrino Terme (BG) in Via de Medici 11 ed è indicata da apposita segnaletica.

Gli uffici sono aperti dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.30 alle 17.30; al di fuori di tali orari è attiva una segreteria telefonica.

La sede è accessibile con mezzi pubblici (Autoservizi SAB Bergamo).

Il servizio ADI è erogato dalla Cooperativa In Cammino in risposta ai requisiti specifici per l'accreditamento con Regione Lombardia e garantisce l'erogazione del servizio per 49 ore di assistenza settimanali, distribuite su 7 giorni a settimana, in ragione della risposta al bisogno e collegato ai piani di assistenza individualizzati aperti.

Tramite il Care Manager del Servizio è assicurata la reperibilità telefonica dalle 9.00 alle 18.00 tutti i giorni della settimana sul telefono cellulare 3343216008.

## OBIETTIVI

- Migliorare la qualità della vita della persona ammalata fornendo risposte globali e continuative basate sull'integrazione dei servizi sanitari e socio-assistenziali;
- Mantenere, per quanto possibile, il paziente al proprio domicilio evitando o ritardando l'istituzionalizzazione;
- Favorire la de-ospedalizzazione, evitando i ricoveri non necessari al fine di ridurre i disagi di ordine psicologico, economico e sociale sia per il paziente che per i suoi familiari;
- Assicurare la continuità terapeutica nel momento della dimissione ospedaliera;
- Garantire le cure il supporto del paziente e della famiglia nella fase della terminalità della vita.

## MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso avviene attraverso due modalità:

- Richiesta da presentare al Distretto ASST di competenza. La richiesta viene redatta dal Medico di Assistenza Primaria (MMG) e Pediatra di Famiglia (PDF), dopo aver valutato i bisogni della persona e verificato la necessità di attivare l'intervento.
- attraverso le Dimissioni Protette dai reparti ospedalieri o delle Cliniche convenzionate

## CRITERI DI ACCOGLIENZA

Possono usufruire del servizio tutti i soggetti bisognosi di cure sanitarie temporaneamente o permanentemente impossibilitati ad essere curati presso strutture ospedaliere o a livello ambulatoriale (persone allettate, con un'invalidità elevata, patologie degenerative o malati terminali).

Il servizio è gratuito.

## CRITERI DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

### Presenza in carico

L'operatore del Distretto ASST di competenza, valutata la domanda e la scelta Ente, autorizza la Cooperativa In Cammino a predisporre il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) contenente le modalità di erogazione del servizio, le figure professionali coinvolte e la frequenza della loro presenza a domicilio dell'utente.

L'infermiere della Cooperativa organizza la prima visita a domicilio da parte del proprio operatore (infermiere o fisioterapista) per la valutazione iniziale.

Nel momento della valutazione e della presa in carico l'operatore che interviene a domicilio:

- apre il FASAS per il paziente lasciando al domicilio la modulistica prevista.
- concorda con il MMG/PDF, con il paziente e i suoi familiari il Piano Assistenziale Individuale.
- mantiene i contatti con il MMG/PDF e il CeAD per le informazioni e gli aggiornamenti utili alla gestione dell'assistenza.

La gestione avviene nel rispetto con quanto accordato nelle Linee Guida ADI, approvate dall'ATS di Bergamo e Regione Lombardia e secondo indicazioni concordate con il MMG/PDF.

## Dimissione

L'infermiere della Cooperativa concorderà con il MMG/PDF l'eventuale dimissione del paziente al termine del trattamento che può avvenire per:

- risoluzione del problema.
- ricovero in struttura ospedaliera/RSA/Hospice /Istituti di riabilitazione.
- trasferimento residenza del paziente in altro distretto.
- decesso.

Il Care Manager, con il personale Sanitario della Cooperativa, provvederà alla chiusura della cartella del paziente avendo cura di controllare la conformità della compilazione.

## PRESTAZIONI EROGATE

- Consulenza medico specialista (consulenza Geriatrica, consulenza Fisiatrica 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 erogata da Infermieri Professionali (svolgono le mansioni sanitarie proprie della professione: medicazioni, prelievi, evacuazioni, gestione cateteri vescicali, stomie, tracheotomie, PEG, gestione CVC e cateteri venosi periferici, gestione nutrizione artificiale, somministrazioni fluidoterapie, gestione pompe antalgiche, 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 prestazioni erogate da Ausiliari Socio Assistenziali (si occupano della soddisfazione dei bisogni di base della persona quali: igiene personale, la mobilitazione, la prevenzione dei decubiti e l'addestramento care giver / badante).
- Educatore Professionale al domicilio per garantire, organizzare e gestire progetti educativi e riabilitativi con l'obiettivo di attuare interventi di sollievo e supporto alle relazioni famigliari.

Per quanto non riportato si fa riferimento alla normativa vigente in materia di accreditamento ed a quanto eventualmente definito nel Progetto di Assistenza Individuale formulato al momento della presa in carico.

## FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE NELL'ASSISTENZA

- Responsabile Sanitario ( medico )
- Medici specialisti (Geriatra, Fisiatra,)
- Psicologo (con funzione di sostegno psicologico al paziente, alla famiglia e agli operatori)
- Care Manager (si occupa della programmazione e della gestione delle attività in raccordo con personale distrettuale e provinciale ATS; svolge funzione di supporto rispetto agli operatori ed è il riferimento per le famiglie)
- Infermieri professionali
- Fisioterapisti
- Addetti all'assistenza (ASA/OSS)
- Educatore Professionale.

## ORARIO PREVISTO PER L'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

In linea di massima le prestazioni sono erogate nei seguenti orari:

- dalle 7,30 alle 16,30 dal lunedì al venerdì
- dalle 8,30 alle 12,30 sabato e domenica (solo in presenza di specifica previsione nel PAI).

## DIRITTI DEGLI UTENTI

- **Tutela della privacy** tramite ogni iniziativa atta a tutelare il diritto alla privacy delle persone che usufruiscono dei servizi e il trattamento dati sensibili secondo le modalità indicate dalla normativa (dal regolamento generale UE di protezione dati 2016/679)
- **Diritto all'informazione e alla partecipazione** tramite la diffusione della Carte dei Servizi (consultabile in bacheca presso Cure di Comunità e sul sito [www.coopincammino.it](http://www.coopincammino.it)) e altri materiali informativi come depliant, locandine e pieghevoli specifici per singole tipologie di attività e tramite la condivisione e il coinvolgimento consapevole e attivo degli utenti nella definizione e realizzazione del Progetto Assistenziale Individuale (PAI) Il cittadino ha il diritto di poter identificare gli operatori con i quali si rapporta (diario domiciliare).
- **Diritto ad usufruire di prestazioni appropriate ed efficaci** tramite la documentazione e la tracciabilità di tutte le prestazioni e le verifiche di appropriatezza del Servizio Vigilanza dell'AST.
- **Diritto alla tutela in caso di inadempienze** dando modo agli utenti di evidenziarle tramite:
  - il modulo di segnalazione / reclami presente nella sede dell'UdO
  - il modulo di monitoraggio della soddisfazione degli utenti.
  - rivolgendosi al Care Manager, facente funzione di Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), di persona o via e-mail ([segreteria@coopincammino.it](mailto:segreteria@coopincammino.it))
  - facendo richiesta di accesso agli atti secondo le modalità previste dall'apposito paragrafo.

## SEGNALAZIONI E RECLAMI

L'utente (o per suo conto il familiare/ caregiver) ha a disposizione un modulo specifico<sup>1</sup> (allegato) per la formulazione di lamentele o reclami, da presentare al Care Manager anche tramite busta chiusa da consegnare agli operatori.

Se il reclamo è formulato in forma anonima viene valutato al fine di attivare eventuali percorsi di miglioramento. Se richiesto e se presenti i dati per un eventuale contatto, al reclamo viene data risposta entro 10 giorni; in caso di necessità di informazioni supplementari necessarie per l'esame del reclamo, il Care Manager contatterà l'utente entro 72 ore.

L'utente può anche rivolgersi:

- al servizio dell'ATS di Bergamo denominato "Ufficio relazione con il pubblico" per esercitare il proprio diritto di segnalare criticità, proposte o osservazioni:
- indirizzo mail: [urp@ats-bg.it](mailto:urp@ats-bg.it)                      telefono 800.447722
- ad analogo servizio dell'ASST
- indirizzo mail: [urp@asst-pg23.it](mailto:urp@asst-pg23.it)                      telefono 0345/59165

## TUTELA DELLA PRIVACY

Tutte le prestazioni domiciliari vengono registrate su apposita modulistica che insieme al PAI e a tutta la documentazione sanitaria, costituiscono il fascicolo personale dell'utente (FASAS).

Ad ogni utente è richiesto di sottoscrivere documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati. Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendone solo a lui direttamente e in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

Al momento dell'accettazione viene richiesto al paziente il consenso alle cure e vengono consegnate le informazioni sul trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della Cooperativa.

## ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

Ai sensi dell'art. 22 della legge n. 241/90 al fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale è riconosciuto a chiunque vi abbia interesse diretto, concreto e attuale per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, il diritto di accesso agli atti amministrativi".

Gli interessati possono dunque richiedere, prendere visione e, eventualmente ottenere, copia dei documenti amministrativi.

L'istanza di accesso può essere presentata compilando l'apposito modulo presente presso la sede dell'UdO:

- consegnandolo direttamente allo Sportello Cure di Comunità
- o inviandolo tramite Raccomandata A/R agli uffici della segreteria della Cooperativa In Cammino, in via De Medici 13, San Pellegrino Terme – 24016
- o tramite PEC all'indirizzo di posta certificata [segreteria@pec.coopincammino.it](mailto:segreteria@pec.coopincammino.it)

Il rilascio di copia è soggetto a diritti di segreteria:

€ 0.20 per ciascun foglio (formato A4) che compone il documento per riproduzione cartacea.

€ 10.00 per riproduzione su supporto informatico dell'interessato (CD, supporto USB).

L'eventuale mera consultazione dei documenti è gratuita.

L'eventuale rilascio di copie autentiche su richiesta dell'interessato resta soggetto all'imposta di bollo di € 14,62 ogni quattro pagine nei casi e ai sensi di legge e salvo i casi di esenzione e motivare a cura dell'interessato.

## RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DI UTENTI E FAMILIARI

La valutazione della Customer Satisfaction per utenti e familiari è effettuata tramite la distribuzione e raccolta di uno specifico questionario di valutazione che viene consegnato dagli operatori, in busta anonima, al domicilio dell'utenza. Gli operatori stessi provvedono alla raccolta dei questionari e alla consegna presso la sede per la successiva elaborazione.

I questionari sono rivolti a:

- Pazienti
- Familiari e/o caregivers

Il Care Manager provvede alla rielaborazione dei risultati e ad analizzarli unitamente al Responsabile Sanitario con il quale vengono definite, in base all'esito, eventuali azioni di miglioramento.