# *LA CARTA DEI SERVIZI ADI AI DOMICILIA*

## 1. GENERALITA'

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione che illustra i servizi, i progetti, gli interventi che realizza e informa sugli aspetti tecnico organizzativi e gestionali, sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.
La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente e permette sia agli Enti erogatori, sia agli utenti di orientare l'attività dei servizi.
La Carta dei Servizi è una forma di impegno verso i cittadini-utenti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.
La Carta dei Servizi è la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, dell'esistente e della sua proiezione, cioè di ciò che l'Ente erogatore è in grado di offrire e dei margini di miglioramento.
La Carta dei Servizi di ADI AI Domicilia costituisce uno strumento per fornire ai cittadini informazioni utili sul Servizio ADI e ADIAI, sulle procedure per accedervi, sugli interventi e prestazioni specifici, sulle figure professionali che vi operano, sulle modalità di lavoro utilizzate, sui loro diritti.
È pensata, inoltre, per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, e la possibilità di esprimere, in termini collaborativi, i propri suggerimenti al fine di migliorare nell'erogazione dei servizi stessi e di raggiungere

l'obiettivo ultimo rappresentato dalla soddisfazione dell'utente.
A tal fine l'utente può compilare, se preferisce in modo anonimo, il questionario di valutazione della qualità del servizio compilando alla fine del servizio il modello "Questionario valutazione Mod. PG01-24" che sarà consegnato. Potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle attese ed esigenze dei pazienti.
Inoltre per segnalare disfunzioni o reclami l'utente può compilare il modello "Scheda reclami Mod. PG 02-24" che sarà consegnata al primo incontro di assistenza.
La Carta dei Servizi è quindi da interpretare in chiave dinamica e la Direzione si impegna ad aggiornarla con cadenza annuale.
La Carta dei Servizi trova ampia diffusione in quanto è pubblicata sul sito internet www.domicilia.org
e, a cura della Direzione, viene inviata agli Organi istituzionali sovraordinati e consegnata agli utenti e ai suoi Familiari al momento della presa in carico.
Tutti gli Utenti e/o Visitatori possono riceverne copia presso la reception della Struttura.
È inoltre inserito nella specifica cartella della rete intranet ad uso del personale di ADI AI Domicilia.
ADI AI Domicilia adotta la Carta Europea dei diritti dei pazienti "PATIENTS' RIGHTS HAVE NO BORDERS" La Carta europea dei diritti del malato è il risultato di un lavoro congiunto tra il Tribunale per i Diritti del Malato e 15 organizzazioni civiche dei paesi dell'UE. Elaborata nel 2002, si è basata sia sulla esperienza del Tribunale per i diritti del malato ed in particolare sulle precedenti Carte per i diritti del malato promulgate in Italia, a livello nazionale, regionale e locale, sia sulla Carta Europea dei diritti Fondamentali.
La Carta Europea raggruppa i diritti inalienabili del paziente che ogni paese dell'Unione Europea deve tutelare e garantire. La carta è disponibile in allegato 1.

# 2. SERVIZI ADI

ADI AI Domicilia ha conseguito un'autorizzazione con la Regione Lazio per l'esercizio dell'attività di assistenza domiciliare in regime privatistico (Determina n. G02025 del 17/02/2017), oltre ad un accreditamento sempre con la Regione Lazio per l'esercizio di assistenza domiciliare in ADI e ADIAI in convenzione ASL (DCA n. UO338 del 18/09/2018). ADI AI Domicilia può pertanto erogare tutti i servizi di assistenza domiciliare previsti, in modalità completamente gratuita in convenzione ASL .Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è costituito dal complesso delle prestazioni di natura socio-sanitarie-assistenziali (mediche, infermieristiche, riabilitative, psicosociali, educative) prestate al domicilio del paziente, secondo piani individuali, al fine di consentire la permanenza nel normale ambiente di vita e di ridurre le esigenze di ricorso a strutture residenziali.

ADI AI Domicilia nello svolgimento dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, ispira la propria attività al rispetto dei seguenti principi:

## Eguaglianza

ADI AI Domicilia si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso e sessualità, etnia, lingua, nazionalità, di religione, di condizioni psicofisiche, economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.).

Il personale del Centro prende in considerazione l'individuo come "persona", cui prodigare l'assistenza socio-assistenziale con la consapevolezza di svolgere un servizio "vitale" che come tale deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere;

### Imparzialità

Tutti gli operatori del Centro sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

### Continuità

I servizi sono erogati con regolarità senza soluzione di continuità e nel rispetto degli impegni concordati e programmati.

### Umanità

L'attenzione alla persona avviene nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.
Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

### Partecipazione

L'assistito ha la possibilità di produrre documenti, fornire informazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e può compilare periodicamente appositi questionari per la valutazione della qualità percepita del servizio a lui erogato.

### Appropriatezza

Tutti gli operatori, adeguatamente supportati e coordinati, perseguono obiettivi di cura ed assistenza efficaci per lo stato di salute degli assistiti ed il miglioramento della qualità della loro vita.

## 3. TIPOLOGIA DI PAZIENTI

L'assistenza domiciliare può essere svolta a favore di diverse tipologie di utenti, che hanno come caratteristica comune di non essere in grado di accedere autonomamente alle strutture o ai servizi sanitari ambulatoriali.
l'ADI è rivolta a persone in situazione di fragilità, caratterizzate da:

- presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- presenza di una condizione di non deambulabilità e non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- esigenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale;
- presenza di condizioni abitative che garantiscono la praticabilità

dell'assistenza, acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento delle barriere architettoniche);

# 4. SERVIZI EROGATI

## 4.1 FIGURE PROFESSIONALI

Nell'ambito del servizio operano le seguenti figure professionali:

- Amministratore Unico/ Direttore sanitario;
- Medico Coordinatore– Care Manager;
- Coordinatore infermieristico;
- Responsabile operativo sanitario – Case Manager
- Psicologo
- Assistente Sociale;
- Infermieri;
- Fisioterapisti;
- Operatori socio sanitari.
- Segreteria amministrativa;
- Disponibilità di medici specialisti e care giver, in funzione del bisogno delle persone in carico

## 4.2 VISITE MEDICHE SPECIALISTICHE DOMICILIARI

Portare i medici specialisti direttamente dove ogni paziente trascorre la sua vita quotidiana, tra le mura domestiche e i propri affetti, rappresenta il cuore del servizio da ADI AI Domicilia, ogni giorno impegnata a garantire un tempestivo ed efficace intervento di tutte le figure mediche specialistiche sotto elencate.
Attraverso una grande equipe integrata di specialisti, ADI AI Domicilia è in grado di farsi carico nel tempo di tutte le esigenze del paziente portando lo specialista necessario a domicilio senza il ricorso a trasferimenti o ad ospedalizzazioni difficili e spesso inopportune.
Il grande vantaggio di rivolgersi ad un'organizzazione strutturata come ADI AI Domicilia è che il paziente non è mai solo. Spesso, infatti, una visita specialistica termina con una prescrizione che non sempre va a buon fine ed è difficile ricontattare il professionista per rivedere la terapia. La nostra equipe medica invece, è sempre pronta a riesaminare il caso fino a trovare la strada più idonea a gestire la condizione patologica. Le figure mediche specialistiche che possono essere inviate a domicilio sono le seguenti:

- **ANGIOLOGO**
- **CARDIOLOGO**
- **DERMATOLOGO**
- **GERIATRA**
- **NEFROLOGO**
- **NEUROLOGO**
- **OCULISTA**
- **OTORINOLARINGOIATRA**
- **UROLOGO**

## 4.3 PRESTAZIONI SOCIO SANITARIE

Il personale infermieristico di ADI AI Domicilia è coordinato dal Direttore Medico Sanitario, il quale effettua la presa in carico del paziente, programma gli interventi necessari secondo schemi precisi e condivisi con la famiglia.
Il servizio infermieristico può essere svolto sia a domicilio che presso le strutture ospedaliere o cliniche private, con interventi orari diurni o notturni o con copertura h24.
La tipologia di pazienti maggiormente assistiti sono:

- pazienti neurologici cronici
- pazienti affetti da demenza su base vascolare
- Parkinsoniani
- Alzheimer
- pazienti affetti da esiti di ictus cerebrale
- pazienti oncologici
- pazienti che necessitano di un'assistenza temporanea o continuativa.

ADI AI Domicilia svolge con precisione e puntualità il servizio delle prestazioni infermieristiche domiciliari con personale esperto e competente. La gestione di presa in carico del paziente attraverso questo servizio è molto semplice e segue una procedura standard:

- il coordinatore infermieristico raccoglie la richiesta
- si valuta insieme al Direttore Sanitario le modalità di intervento
- si stila un Piano Operativo che viene condiviso con la famiglia
- si allocano le risorse necessarie per portare a termine gli interventi programmati
- il coordinatore infermieristico organizza il piano operativo di intervento personalizzato sulle specifiche esigenze del paziente e dei suoi familiari

Tali attività vengono svolte attraverso la compilazione di opportuna modulistica disponibile in versione cartacea ed elettronica.

### 4.3.1 PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE DOMICILIARI

Le prestazioni infermieristiche domiciliari che ADI AI Domicilia è in grado di offrire su Roma e provincia riguardano i seguenti interventi:

- Prelievi a domicilio
- Somministrazione medicinali
- Esami strumentali
- Medicazioni semplici e complesse
- Terapie iniettive attraverso le diverse vie
- Terapia infusionale SC e EV
- Gestione Cateterismi
- Gestione Incontinenze
- Gestione ventilazione meccanica, tracheotomia, sostituzione cannula, bronco aspirazione e ossigenoterapia
- Alimentazione con PEG o SNG
- Nutrizione parentale gestione cvc
- Paracentesi, Toracentesi ed altre manovre

- Prevenzione e cura piaghe
- Gestione Stomie
- Cure Igieniche
- Veglia notturna
- Infermieri domicilio per aiuto nell'alzata e messa a letto
- Infermieri a domicilio per malati affetti da Alzheimer o demenza senile
- Infermieri per malati di Parkinson
- Infermieri a domicilio per anziani con patologie croniche
- Infermieri per pazienti affetti da BPCO - insufficienza respiratoria cronica
- Infermieri per pazienti affetti da patologie cardiache
- Infermieri per pazienti affetti da patologie neurologiche
- Infermieri per pazienti portatori di PEG o sondino naso-gastrico per nutrizione enterale
- Cateteri vescicali e spinali o sistemi di neuro modulazione del dolore
- Esami strumentali
- Fasciature semplici e bendaggi

Tutti gli interventi vengono registrati e monitorati dalla Centrale operativa mediante un sistema di cartella clinica elettronica al fine di valutare l'efficacia degli interventi svolti.
Particolare attenzione viene data al feedback dei familiari e del paziente sulla qualità delle prestazioni erogate dal personale di ADI AI Domicilia. Ogni eventuale reclamo proveniente dal committente è immediatamente registrato e portato all'attenzione del Responsabile del Sistema di Qualità per una immediata verifica ed eventuale intervento correttivo sul programma.

### 4.3.2 ASSISTENZA INFERMIERISTICA AD ORE

L'assistenza infermieristica ad ore può prevedere una copertura domiciliare da un'ora, fino ad una copertura domiciliare h24.
Mediante un sistema integrato multidisciplinare atto a garantire uno standard qualitativo elevato e orientato alle esigenze del paziente, l'assistenza infermieristica domiciliare di ADI AI Domicilia rappresenta quanto di meglio può essere garantito al paziente domiciliare in termini di comfort e assistenza. Si tratta infatti di un servizio "one to one" che nessuna struttura, né pubblica né privata, può garantire. Tale assistenza è svolta presso il domicilio del paziente in un ambiente confortevole e protetto che facilita la serenità, la possibilità di guarigione e il ripristino delle condizioni di benessere psico-fisico, nonché la massima attenzione alla "umanizzazione" del rapporto di cura.
Un infermiere qualificato a casa può infatti fare la differenza, donando un sollievo inaspettato sia al paziente che ai familiari che si fanno carico della gestione del malato.

### 4.3.3 ASSISTENZA INFERMIERISTICA PER RECUPERO E RIABILITAZIONE

In tutti i casi in cui un paziente si trovi costretto ad eseguire terapie di riabilitazione e nella impossibilità di potersi spostare dalla propria abitazione, ADI AI Domicilia può rappresentare un supporto ottimale alle specifiche necessità del paziente, offrendo un'assistenza infermieristica domiciliare h 24 e personale specializzato nel recupero della motricità.

## 4.4 PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE DOMICILIARI

Le prestazioni fisioterapiche domiciliari dei ADI AI Domicilia permettono a tutti i pazienti che hanno difficoltà a recarsi presso i centri fisioterapici, di ricevere comodamente a casa propria le cure indicate dai medici specialisti. Le prestazioni fisioterapiche domiciliari offrono anche il grande vantaggio di sollevare i familiari dal compito di accompagnare il paziente non autosufficiente.

Le cure fisioterapiche sono particolarmente utili nel ripristino del buon funzionamento dell'apparato muscolo-scheletrico che può risultare compromesso in molte condizioni patologiche. Pazienti neurologici affetti da Parkinsonismo, tetraplegici, con esiti di ictus cerebrale, o che devono recuperare da un trauma, possono trarre notevoli benefici e accelerare il loro processo di guarigione se adeguatamente trattati con sedute fisioterapiche domiciliari condotte da personale esperto e competente.

Grazie ad uno staff di fisioterapisti di provata esperienza e all'impiego delle più moderne ed efficaci attrezzature biomedicali, ADI AI Domicilia garantisce un'ampia gamma di prestazioni fisioterapiche domiciliari su tutta la zona di Roma e provincia.

Tutte le prestazioni fisioterapiche sono eseguite comodamente presso il domicilio del paziente con appuntamenti programmati e personalizzati secondo ogni esigenza.

Nei trattamenti riabilitativi fisioterapici sono inclusi:

- LASERTERAPIA;
- IONOFORESI;
- ONDE D'URTO;
- MAGNETOTERAPIA;
- PRESSOTERAPIA;
- TENS;
- ELETTROSTIMOLAZIONE;
- TAPING;

## 4.5 ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO ASSISTENZIALE

ADI AI Domicilia eroga servizi di assistenza domiciliare sulla provincia di Roma con lo scopo di favorire la permanenza dell'anziano presso la propria abitazione, fra i propri cari, le proprie comodità e gli oggetti di una vita.

In base alle specifiche necessità l'assistenza può essere diurna, notturna, part time, di poche ore, o soltanto occasionale.

Il supporto dei nostri operatori può essere mirato anche ad attività socio assistenziali come:

- Cucina e aiuto ai pasti
- Vestizione e cura del guardaroba
- Igiene personale e dell'ambiente domestico
- Gestione dell'incontinenza
- Deambulazione e mobilizzazione
- Gestione dei farmaci
- Spesa, servizi esterni e compagnia

Gli operatori, attentamente e rigorosamente selezionati, sono in possesso di tutte le qualità necessarie a prestare assistenza ad un anziano. Ognuno di loro è inoltre supportato da un'equipe di personale sanitario che lo coordina e affianca laddove emergano eventuali necessità specialistiche, attivando così un processo di prevenzione che in alcuni casi può

risultare di vitale importanza. La capacità di integrazione fra assistenza domiciliare non medica e servizi sanitari/specialistici, garantiscono il migliore adattamento del programma di assistenza domiciliare alle caratteristiche del paziente e dei componenti familiari.

## 4.6 ASSISTENZA DOMICILIARE AD ORE

Il servizio di assistenza domiciliare ad ore su Roma e provincia, viene scelto dalle famiglie che non necessitano di un'assistenza continua giorno e notte, bensì di alcune ore durante la giornata o solo in alcuni giorni prestabiliti.
ADI AI Domicilia offre assistenze personalizzate con le figure professionali più idonee a svolgere sia i servizi di casa che l'assistenza diretta alla persona.
Il suo impegno è selezionare operatrici/operatori in zone limitrofe a dove abita l'assistito in modo tale da garantire in caso di bisogno una tempestività d'intervento anche fuori dall'orario prestabilito.

### 4.6.1 PRINCIPALI MANSIONI PER L'ASSISTENZA DIRETTA ALLA PERSONA

- Cura e igiene della persona,
- Preparazione dei pasti,
- Brevi passeggiate,
- Attività volte alla socializzazione,
- Massaggi per il mantenimento del tono muscolare e del trofismo cutaneo,
- Spesa a domicilio,
- Reperimento farmaci,
- Commissioni varie.

## 4.7 DIAGNOSTICA DOMICILIARE

Il servizio di ADI AI Domicilia, grazie alla partnership con strutture d'eccellenza nel campo radiodiagnostico operanti nel territorio di Roma e provincia, è in grado di garantire l'esecuzione presso il vostro domicilio delle più importanti indagini radiologiche ed ecografiche richieste dal vostro medico.
Quando c'è il sospetto di una frattura ossea o è necessario eseguire un'ecografia e il paziente è nell'impossibilità di raggiungere un centro diagnostico, ADI AI Domicilia può inviare tempestivamente attrezzature e tecnici esperti per eseguire comodamente presso il vostro domicilio l'esame richiesto.
Questo servizio offre il vantaggio di evitare la mobilizzazione del paziente, che in caso di frattura potrebbe risultare pericoloso e controproducente, nonché di evitare scomode attese presso le strutture pubbliche o private.
La refertazione avviene in tempi rapidi da parte di personale medico specializzato.
Se autorizzati dal paziente, il referto può essere inviato via mail o con pony express senza costi aggiuntivi.

## 4.8 TELEMEDICINA

Con ADI AI Domicilia oggi puoi far controllare quotidianamente la salute dei tuoi cari senza disagi. Loro potranno restare a casa e anche tu non dovrai uscire per accompagnarli. Il servizio di Telemedicina ADI AI Domicilia consente di essere adeguatamente seguiti anche fra le proprie mura domestiche. Tramite appositi misuratori, ogni giorno la centrale operativa ADI AI Domicilia controlla i parametri di salute più rilevanti per la patologia di cui soffre il tuo caro. In caso di valori anomali, provvederemo a contattare l'abitazione, un familiare, il medico di famiglia o lo specialista di riferimento secondo procedure precise, concordate con te, attivando le misure necessarie a prevenire l'insorgenza di crisi acute.
Un infermiere professionale si recherà inoltre due volte al mese a casa dell'assistito per valutarne di persona lo stato generale di benessere psicofisico. Nel corso di questi sopralluoghi l'infermiere fornirà ai familiari o alla badante le indicazioni necessarie per l'assistenza più corretta.
Servizi personalizzati in base alla patologia: Diabete - Ipertensione - Fibrillazione Atriale - Scompenso Cardiaco - Broncopneumopatia cronica ostruttiva – BPCO.

## 4.9 ASSISTENZA OSPEDALIERA

Per una famiglia non c'è emergenza più destabilizzante di un ricovero ospedaliero, sia esso programmato o, ancor peggio, improvviso.
In questi casi, supportiamo il paziente ed i suoi cari con servizi tempestivi e personale altamente qualificato.
Per non lasciarvi soli ad affrontare i problemi di una degenza, organizziamo rapidamente il nostro intervento presso ospedali o cliniche private, secondo le reali esigenze dell'assistito, sia di giorno che di notte.
I nostri servizi:

- Veglia diurna con operatore socio-sanitario o infermiere professionale
- Veglia notturna con operatore socio-sanitario o infermiere professionale
- Assistenza ai pasti
- Cura dell'igiene personale
- Mobilizzazione
- Compagnia e stimolazione cognitiva
- Supporto Deambulazione

E' bene sapere che le persone più anziane tendono a perdere l'orientamento spazio-temporale durante i giorni di ricovero o a seguito di interventi con anestesia totale. Risulta quindi importante la presenza di un infermiere che possa stimolarne e mantenerne in allenamento le capacità cognitive.
La degenza in ospedale o in altra struttura di ricovero, oltre a non essere piacevole, può risultare difficile da gestire se non si ha l'aiuto adeguato di una persona qualificata, preparata e cortese.
L'assistenza durante il ricovero è quindi un aiuto qualificato e professionale per il paziente e un sostegno concreto a famiglia e parenti.

## 4.10 SERVIZIO AMBULANZE

ADI AI Domicilia, grazie alla collaborazione con le società più quotate del settore su Roma

e provincia, è in grado di gestire tutti i problemi legati al trasporto degli infermi. Trasferimenti di pazienti allettati, disabili o infermi da una struttura a un'altra, o al proprio domicilio, o per eseguire indagini o trattamenti che non possono essere eseguiti a domicilio prevedono l'intervento di mezzi di trasporto specifici in relazione alla tipologia di intervento. ADI AI Domicilia è in grado di offrire ai propri clienti prezzi in convenzione.
Tutti i trasporti vengono eseguiti con mezzi di ultima generazione dotati a seconda delle specifiche esigenze di attrezzature e personale specializzato. I trasporti vengono organizzati e monitorati dalla centrale operativa di competenza e possono essere eseguiti trasferimenti entro o fuori la provincia di Roma.

## 4.11 PSICOTERAPIA A DOMICILIO

Il supporto psicologico domiciliare, nella terza età, ha la finalità di supportare il paziente anziano negli "eventi critici" di questa specifica fase del ciclo vitale.
Sono eventi che producono una minore efficienza delle proprie capacità psicofisiche con conseguenti conflitti relativi alla perdita delle proprie autonomie; tipicamente episodi di questa natura sono i lutti dei propri congiunti o l'insorgenza di patologie di varia natura. Tutte queste esperienze stressanti, verosimilmente vissute come fonte di tensione, possono slatentizzare una sintomatologia depressiva, sovente mascherata dalle così dette "lamentele somatiche" che in realtà hanno a che fare con il benessere psicologico della persona. Intervenire tempestivamente su tali sintomatologie, è funzionale poiché il disagio psico-affettivo influisce su tutti gli eventi patologici della terza età, complicando le cure di altro tipo.
La domiciliarità del nostro servizio, affidato a psicologi e psicologhe di comprovata esperienza, consente di superare l'imbarazzo e/o lo stress di rivolgersi a un ambulatorio pubblico o ad uno studio medico e consente di svolgere il percorso psicoterapeutico riabilitativo nel pieno confort del proprio ambiente domestico.

## 4.12 I VANTAGGI DI AFFIDARSI AD ADI AI DOMICILIA

Adempimento burocratico nella gestione
dell'operatore,
Personale accuratamente selezionato, qualificato e competente;
Supervisione e monitoraggio costante degli operatori per prevenire il rischio di bourn-out;
Copertura continua del servizio, eventuali sostituzioni vengono gestite in tempi rapidi senza lasciare mai soli i nostri assistiti;
Contenimento del turn-over e dell'alternanza degli operatori;
Tempestiva gestione dei reclami attraverso una reperibilità sia telefonica che telematica;
Copertura assicurativa con una delle maggiori compagnie.

# 5. ACCESSO ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Struttura ha definito procedure per regolamentare i processi di accettazione e presa in carico, incentrate sui bisogni del paziente/utente secondo il sistema di gestione qualità certificato.

## 5.1 RICHIESTA ACCESSO DEL SERVIZIO

La richiesta di un servizio ad ADI AI Domicilia può avvenire presso la sede operativa negli orari di apertura (da lun. a ven. ore 8:00-18:00 e sabato 9;00-13:00), oppure tramite il sito alla sezione Contatti, o telefonando ad uno dei numeri di rete fissa di ADI AI Domicilia.
La risposta agli utenti è fornita da un operatore della Direzione che oltre a prendere in carico la richiesta illustra i servizi forniti e descrive la specificità e peculiarità dell'approccio ADI AI Domicilia all'assistenza domiciliare ad anziani fragili.

## 5.2 PRESA IN CARICO

La presa in carico del paziente è prevista come da normativa, entro le 72 ore, AI AI Domicilia la garantisce entro 48 ore. In caso di urgenze segnalate dal medico curante o dalla struttura ospedaliera dimettente, la presa in carico avviene entro 24 ore, fatta esclusione per le prestazioni a carattere riabilitativo eventualmente previste dal PAI, le quali possono essere attivate anche successivamente alle 48 ore.
Dal momento dell'avvio del PAI, viene messo a disposizione della famiglia/assistito la documentazione cartacea presso il domicilio al fine di avere tutte le indicazioni indispensabili all'avvio ed alla gestione corretta ed efficace del piano assistenziale, oltre ad avere sullo stesso documento anche il nominativo dell'operatore indicato come referente con annesso recapito telefonico.

Il fascicolo socio assistenziale e sanitario comprensivo di:

- piano di assistenza individuale (PAI), aggiornato in relazione al variare dei bisogni, nel quale sono indicati tutti gli interventi assistenziali;
- diario assistenziale per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito (o da suo tutore/amministratore di sostegno);
- consenso informato dell'assistito (o del tutore/amministratore di sostegno di quest'ultimo).
- Modulo per effettuare reclami

## 5.3 RIVALUTAZIONE DELLE CONDIZIONI DELL'ASSISTITO

Terminato il PAI previsto, il Case Manager, gli operatori e i medici coinvolti effettuano una valutazione multidimensionale evidenziando gli eventuali risultati raggiunti o nuove problematiche insorte e stabiliscono se e secondo quali modalità continuare, proponendo un nuovo Programma, oppure sospendere l'attività di assistenza e dimettere l'Assistito.

## 5.4 COLLEGAMENTO CON LE STRUTTURE ESTERNE

Il servizio garantisce l'integrazione degli interventi tra i diversi operatori ed il trasferimento delle informazioni, anche al medico di medicina generale dell'assistito, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

## 5.5 MECCANISMI DI TUTELA

La persona assistita, o un suo familiare, in relazione al grado di soddisfazione nei confronti delle prestazioni ricevute, ha la possibilità di segnalare disguidi e reclami alla Direzione di ADI AI Domicilia. Inoltre, in forma anonima, vengono valutati i questionari di customer satisfaction, con l'obiettivo di migliorare il servizio di ADI.

## 5.6 RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Il Direttore del Servizio rilascia copia autentica della documentazione sanitaria su richiesta dell'utente e/o dei familiari ovvero di persona autorizzata o autorità/enti sovraordinati, che ne abbiano diritto, entro giorni 15 dalla richiesta.
Verrà addebitato esclusivamente il costo relativo al rimborso spese.

## 5.7 ASSISTENZA RELIGIOSA E INTERPRETARIATO

Il servizio di assistenza religiosa è garantito, nel rispetto della volontà e della libertà di coscienza di ciascuno, attraverso il servizio di trasporto ed accompagnamento nei luoghi di culto scelti dagli utenti.
Nei casi ritenuti opportuni, gli utenti possono usufruire di mediatori linguistico-culturali.

## 5.8 SOSPENSIONI DIMISSIONI

Il paziente viene dimesso al raggiungimento degli obiettivi del Piano Individuale di Assistenza.
Il paziente può sospendere le cure in qualsiasi momento e in caso di ricovero definitivo presso Istituti, qualora i familiari non necessitino ulteriormente del servizio stesso.

# 6. MATERIALE INFORMATIVO E DOCUMENTAZIONI

Il materiale informativo è distribuito sia in forma cartacea mediante brochure e locandine, attraverso il sito internet o telefonando ai riferimenti telefonici.
Tutte le documentazioni scambiate tra ADI AI Domicilia ed il paziente viene conservata all'interno di una cartella clinica cartacea ed elettronica che viene conservata nel rispetto della legge sulla privacy che viene consegnata al paziente a conclusione della cura. In aggiunta ADI AI Domicilia garantisce di attuare e mantenere un protocollo di prevenzione dei reati secondo D.Lgs 231/2001.

# 7. VISION E MISSION AZIENDALE

ADI AI Domicilia nasce come società di servizi socio-sanitari integrati rivolti alla popolazione bisognosa di assistenza al proprio domicilio.
In una società come la nostra che tende all'allungamento dell'età media e con una popolazione anziana sempre più numerosa e bisognosa di assistenza socio-sanitaria, bisogna garantire una qualità della vita altrettanto valida. Caratteristica dell'anziano della 4° età è la non autosufficienza e quindi la necessità di ricorrere ad aiuti esterni. L'attuale organizzazione del welfare nazionale vede alcune strutture, come quelle dei Pronto Soccorsi ospedalieri sempre più sovraccarichi e incapaci di rispondere alle continue

crescenti richieste. Ecco quindi la necessità di avvicinare il Servzio Sanitario Nazionale alle esigenze del territorio con strutture e organizzazioni che possano essere quanto più vicine possibili alle esigenze del cittadino.