

domus
servizi sanitari

**Assistenza
Domiciliare
Integrata**

Carta dei Servizi

Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

Il Servizio di **Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)** offre cure socio-sanitarie al domicilio di persone di qualsiasi età, non deambulanti, affette da malattie temporaneamente o permanentemente invalidanti e che non possono accedere a servizi o strutture ambulatoriali.

Il servizio di **Assistenza Domiciliare Integrata** è accreditato presso ATS Milano Città Metropolitana.

La **Domus Servizi Sanitari** garantisce il possesso di tutti i requisiti di qualità previsti dalla normativa regionale ed il loro mantenimento nel tempo.

Saranno garantite al domicilio dell'utente, **senza costi a suo carico**, tutte le prestazioni socio sanitarie che coinvolgono le seguenti figure professionali:

- ❑ *Medico (geriatria e fisiatra)*
- ❑ *Infermiere*
- ❑ *Terapista della riabilitazione/ Terapista occupazionale*
- ❑ *Psicologo*
- ❑ *Ausiliario socio-assistenziale/ Operatore socio-sanitario*

Metodologia di lavoro

La **Domus Servizi Sanitari** nell'organizzazione del servizio **ADI** privilegia il metodo del lavoro di gruppo per favorire, insieme al medico di famiglia, l'integrazione delle conoscenze e l'ottimizzazione degli interventi sulla persona.

Per garantire il benessere e la salute della persona in un'ottica di continuità di cura, l'équipe lavora in modo integrato con:

- ❑ *il Medico di Medicina Generale (MMG),*
- ❑ *la famiglia*
- ❑ *i servizi territoriali dell'ATS*
- ❑ *il Comune.*

L'équipe integrata elabora progetti e programmi d'intervento, si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rimodulazione degli obiettivi.

Tutte le prestazioni domiciliari erogate sono registrate su appositi moduli che, insieme al Piano di Assistenza Individuale (PAI) e a tutta la documentazione sanitaria, costituiscono il fascicolo personale della persona assistita.

Articolazione delle responsabilità

Le attività della cooperativa sono coordinate da due figure dirigenziali:

- Il Direttore gestionale **Roberto Rolfi** per gli aspetti organizzativi e amministrativi.
- Il Responsabile sanitario d.ssa **Roberta Rossi** per gli aspetti sanitari.

Il coordinamento del personale del Servizio **ADI** è affidato all'infermiera: **Laura Bollati**.

I collaboratori della **Domus Servizi Sanitari** hanno una comprovata esperienza nell'ambito delle cure domiciliari.

Il personale sarà dotato di apposito cartellino di riconoscimento posto in modo visibile sulle divise e sugli abiti; il cartellino riporta nome, cognome, qualifica e fotografia nonché l'ente di appartenenza.

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo delle modalità di lavoro della **Domus Servizi Sanitari**.

Il percorso di cura

Cittadino



MMG (Medico di Medicina Generale)



ASST (distretto) - richiesta di attivazione



ASST- autorizzazione cure domiciliari



Cittadino sceglie l'ente erogatore



Ente erogatore (Domus Servizi Sanitari)
richiede all'ASST l'autorizzazione alla presa
in carico



MMG + Ente erogatore (Domus Servizi
Sanitari) + Famiglia definiscono il PAI

Come ottenere le cure domiciliari

Proposta di cure domiciliari

Il Medico di Famiglia ed il Pediatra valutato il bisogno del proprio assistito, esplicita su apposita modulistica la situazione clinica del paziente, lo stato di autonomia e propone il livello di cura coerente con la situazione.

Richiesta di cure domiciliari

Il cittadino si reca allo sportello Cure Domiciliari del Distretto di competenza e consegna la proposta di cura. L'unità valutativa dell'ASST effettua le opportune verifiche, definisce il profilo di cura necessario, acquisisce il consenso con il trattamento dei dati sensibili e dispone la consegna all'utente dell'informativa sul servizio, dell'elenco degli enti erogatori accreditati.

Il cittadino sceglie e contatta l'ente erogatore di sua preferenza.

L'Ente accreditato prescelto comunica tempestivamente all'Unità valutativa dell'ASST l'avvenuta presa in carico del paziente; si impegna a soddisfare tutte le necessità assistenziali previste dal Piano di Cura solo dopo aver ricevuto l'autorizzazione alle cure da parte dell'ASST.

Acquisizione del consenso informato alle cure e trattamento dei dati personali

Preliminarmente alla presa in carico dell'utente la **Domus Servizi Sanitari** deve:

- Garantire al cittadino l'informazione diretta sulle caratteristiche del proprio servizio di cure domiciliari*
- Presentare la propria Carta dei Servizi*

Ai fini della presa in carico sarà indispensabile ottenere:

- ❑ *Il consenso alle cure da parte del destinatario, al quale dovranno essere illustrati eventuali rischi e benefici prevedibili*
- ❑ *Il consenso al trattamento dei dati sensibili utilizzando l'apposito modulo*

Tempi per l'avvio delle cure domiciliari

L'equipe della cooperativa garantisce:

- comunicazione con la famiglia/utente entro 24 ore dalla richiesta;
- erogazione della prestazione entro 24 ore nel caso di pazienti affetti da patologie acute ed urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera;
- erogazione della prestazione entro 48 ore nel caso di pazienti affetti da patologia senza l'urgenza.

Stesura del piano assistenziale

La **Domus Servizi Sanitari** si impegna a erogare le cure ed è responsabile della stesura e attivazione del Piano Assistenziale Individualizzato (**PAI**) secondo le indicazioni definite nel profilo specifico assegnato dall'ASST.

Rendicontazione dell'attività svolta

La **Domus Servizi Sanitari** compila la modulistica di rendicontazione che consente la verifica degli obiettivi di cura e permette di:

- ❑ *verificare la coerenza del livello di cura assegnato con i bisogni rilevati*
- ❑ *quantificare le prestazioni e il contenuto delle stesse*
- ❑ *valutare la coerenza dell'intervento effettuato con il PAI, compresa la numerosità degli accessi previsti*
- ❑ *verificare le presenze degli operatori presso il domicilio*

I moduli sottoscritti dall'utente o dal suo familiare, saranno trasmessi, al termine del periodo di cura autorizzato, insieme alla modulistica **PAI** all'unità Valutativa dell'ASST.

I principi ispiratori del Servizio ADI

I principi che guidano la **Domus Servizi Sanitari** nel Servizio **ADI** sono:

- **eguaglianza** dei diritti degli utenti ovvero l'accesso ai servizi è uguale per tutti.

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Tale principio implica, pertanto, non solo il diritto all'uniformità delle prestazioni ma anche il divieto di ogni ingiustificata discriminazione nell'erogazione del servizio;

- **imparzialità** ovvero un costante impegno, da parte dei soggetti erogatori di prestazioni, ad ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di "obiettività, giustizia e imparzialità.

- **continuità** ovvero garantire un'erogazione continua e regolare delle prestazioni.

Le eventuali interruzioni dovranno essere espressamente regolate dalla normativa di settore e comporteranno, comunque, l'impegno da parte della Società ad adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti i minori disagi possibili;

- **partecipazione** ovvero non solo come diritto a partecipare al procedimento amministrativo e ad accedere alla relativa documentazione ai sensi della L. 241/90, ma anche come informazione, consultazione, monitoraggio, personalizzazione ed umanizzazione del servizio, nonché tutela dell'utente.

In sostanza tale principio tende a tutelare sia il diritto alla corretta erogazione del servizio che a favorire la collaborazione tra l'utente del servizio e la Cooperativa;

- **efficienza ed efficacia** del servizio ovvero un costante impegno da parte della Società Cooperativa ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento di tali direttive.

Su tali principi fondamentali la Società accoglie e fa proprio il protocollo proposto a livello nazionale dal *Tribunale per i Diritti del Malato* e responsabilmente si attiva, con i mezzi a sua disposizione e nei limiti delle sue risorse e dei suoi compiti aziendali, per rimuovere prassi e comportamenti che ostacolano l'esercizio di questi diritti e per assumere quelle decisioni organizzative, economiche, comportamentali e di gestione che, invece, li consentono e li agevolano.



Sistema di valutazione della soddisfazione

La Direzione e il personale dell'ufficio Accoglienza **ADI** sono a disposizione degli utenti per migliorare la qualità dei servizi.

Hanno il compito di:

- assicurare informazione, accoglienza, tutela e partecipazione,*
- facilitare l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati*
- raccogliere suggerimenti e osservazioni*
- gestire segnalazioni e reclami*

Chiunque voglia esprimere le proprie osservazioni può richiedere un colloquio con la Direzione oppure compilare il modulo di suggerimenti e segnalazioni.

E' anche possibile inviare una segnalazione per posta elettronica all'indirizzo **info@domusservizisanitari.it** indicando chiaramente il proprio nome, cognome indirizzo e numero di telefono.

Ad ogni segnalazione o reclamo sarà data risposta entro 5 lavorativi.

Tutela della privacy (D.Lgs. 196/2003)

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendo solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate, nel rispetto della normativa vigente.

Dove operiamo

La Cooperativa garantisce il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata nel territorio dei Distretti come di seguito specificato:

ASST OVEST MILANESE:

■ Distretto di Magenta:

Arluno, Bareggio, Boffalora Sopra Ticino, Casorezzo, Corbetta, Magenta, Marcallo con Casone, Mesero, Ossona, Robecco sul Naviglio, Santo Stefano Ticino, Sedriano, Vittuone.

■ Distretto di Abbiategrasso:

Abbategrasso, Albairate, Besate, Bubbiano, Calvignasco, Cisliano, Cassinetta di Lugagnano, Gaggiano, Gudo Visconti, Morimondo, Motta Visconti, Ozzero, Rosate, Vermezzo, Zelo Surrigone.

■ Distretto di Castano Primo:

Arconate, Bernate Ticino, Buscate, Castano Primo, Cuggiono, Inveruno, Magnago, Nosate, Robecchetto con Induno, Turbigo, Vanzaghello.

■ Distretto di Legnano:

Busto Garolfo, Canegrate, Cerro Maggiore, Dairago, Legnano, Nerviano, Parabiago, Rescaldina, S. Giorgio su Legnano, S. Vittore Olona, Villa Cortese.

ASST RHODENSE:

■ Distretto di Garbagnate:

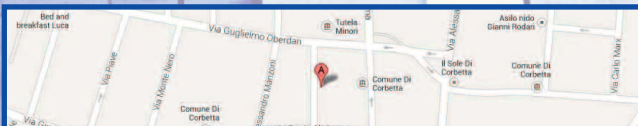
Baranzate, Bollate, Cesate, Garbagnate Mil.se, Novate Mil.se, Paderno Dugnano, Senago, Solaro.

■ Distretto di Rho: :

Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago.

Contatti e informazioni sul servizio

La Sede Operativa per le cure domiciliari (**ADI**) e l'ufficio accoglienza sono ubicati a:



CORBETTA (MI) in Largo Donatori di Sangue, 2

Come raggiungerci:

treno: linea FFSS Milano-Novara, stazione FS Corbetta.

bus: linea Movibus Milano-Magenta, fermata Piazza Berretta, Corbetta.

automobile: autostrada A4 uscita Arluno, seguire indicazioni Corbetta centro.

L'ufficio Accoglienza **ADI** è aperto al pubblico:

**dal Lunedì al Venerdì dalle 7.30 alle 12.00
e dalle 14.00 alle 17.00
Sabato dalle 7.30 alle 11.30**

L'assistenza domiciliare è garantita tutti i giorni della settimana, e precisamente:

**da Lunedì al Venerdì dalle 7.00 alle 20.00
Sabato e Domenica dalle 8.00 alle 12.00**

Per appuntamenti e richieste d'informazioni chiamare lo:

02 23175677

è attiva la **Segreteria telefonica attiva 24 ore su 24** per accoglimento dei messaggi degli assistiti.

Per le eventuali situazioni d'emergenza sanitaria il riferimento telefonico per la pronta disponibilità è il seguente:

334 3598958
(attivo dalle 7.00 alle 19.00)