

CÀ PRINA

Fondazione Giuseppina Prina - ONLUS

Polo Geriatrico per la qualità dell'invecchiamento

Reparti protetti per Anziani non Autosufficienti; Nucleo Alzheimer e Demenza Senile;
Centri Diurni Integrati per Anziani; Assistenza Domiciliare Integrata; Hospice

Carta dei Servizi Assistenza Domiciliare Integrata



Sistema Sanitario  Regione
Lombardia

7	02.01.2018	Aggiornamento
Ed.	Data	Descrizione Modifica

La presente modulistica è patrimonio aziendale. E' vietata la riproduzione salvo espressa autorizzazione di Ca' Prina.

Indice

Presentazione	3
Codice Etico e Modello organizzativo D.Lgs n. 231/01	3
Definizione A.D.I.	3
Obiettivi	3
A chi si rivolge.....	3
Prestazioni erogate – Professionalità coinvolte – Cartellino di riconoscimento.....	4
Orari /giorni della settimana	4
Territorio.....	4
Costo.....	5
Modalità di accesso.....	5
Modalità presa in carico/tempistica erogazione del servizio.....	5
Erogazione dei servizi.....	5
La dimissione.....	6
Tempistiche e modalità per l’accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne il rilascio	6
La Misura della Soddisfazione del Cliente	6
Questionario di soddisfazione.....	7
Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.).....	7
Tutela della privacy e consenso informato.....	9
Figure responsabili.....	9
L’Amministratore di sostegno: una forma di tutela a favore della persona anziana	9
Referente per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali	9
Contatti	10
Come raggiungerci.....	10
Modalità di inoltro delle segnalazioni.....	11

Presentazione

La Fondazione Giuseppina Prina ONLUS, attiva ormai da più di ottant'anni, si occupa delle persone fragili, in particolare anziani. Attualmente è presente sul territorio con un'offerta che comprende la R.S.A. (Residenza Sanitario Assistenziale) con 182 posti accreditati, il Nucleo Alzheimer con 20 posti accreditati, i C.D.I. (Centri Diurni Integrati per Anziani) con 55 posti accreditati e l'Hospice (10 posti accreditati) per l'assistenza ai malati terminali.

Dal 2003 la Fondazione, tramite un patto di accreditamento con l'ATS Insubria, eroga il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) nel territorio dell'ex Distretto Socio Sanitario Brianza, composto dal Comune di Erba e altri n. 25 Comuni.

Nell'erogare i servizi che la caratterizzano, e quindi anche il servizio A.D.I., la Fondazione si impegna a garantire la qualità dell'invecchiamento (Polo geriatrico per la qualità dell'invecchiamento) adottando un proprio codice etico e allineandosi, condividendolo, a quello predisposto dalla ATS Insubria.

Codice Etico e Modello organizzativo D. Lgs n. 231/01

La Fondazione ha adottato il proprio **Codice etico comportamentale**, che può essere visionato nel sito: www.giuseppinaprina.it.

La Fondazione si è inoltre dotata del **Documento sulle attività da cui possono derivare responsabilità amministrative dell'Ente ai sensi del D.Lgs. n. 231/01**, è stato approvato il **Modello organizzativo** ex D.Lgs. 231/01 e costituito il **Comitato di iniziativa e di controllo**.

Definizione A.D.I.

L'Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) si colloca nella rete dei servizi sociosanitari volti a garantire alle persone, in condizione di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate a domicilio. Le prestazioni sono complementari al caregiver familiare e sono erogate da personale qualificato che sostiene e/o integra la presenza del parente e/o collaboratore non sostituendolo completamente.

Obiettivi

L'A.D.I. è finalizzata ad assicurare alla famiglia della persona un reale supporto per:

- Migliorare la qualità della vita quotidiana e allontanare nel tempo il ricorso a unità d'offerta residenziali;
- Stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- Garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale;
- Prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizione di fragilità.

A chi si rivolge

L'A.D.I. è rivolta a persone in situazione di fragilità, caratterizzate dalla presenza di:

- Una situazione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;

-
- Una condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
 - Una rete familiare e/o formale o informale di supporto;
 - Condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza, acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori che la ostacolano (es. abbattimento di barriere architettoniche).

Non sono previsti limiti di età né di reddito.

Prestazioni erogate – Professionalità coinvolte – Cartellino di riconoscimento

L'utente che usufruisce del servizio A.D.I. viene raggiunto al proprio domicilio da personale qualificato per la somministrazione di **prestazioni di natura socio-sanitaria**:

- **attività infermieristiche** (es. medicazioni, prelievi venosi, cambio catetere) e di aiuto infermieristico (educazione sanitaria)
- **attività riabilitative** tramite l'accesso del fisioterapista (es. rieducazione motoria, mobilizzazione passiva e attiva assistita, ripristino delle attività quotidiane attraverso esercizi di equilibrio e di rinforzo muscolare)
- **attività educative**

Sono inoltre previste anche **attività di tipo sociale a rilievo sanitario** (es. cura della persona, bagno assistito, prevenzione piaghe da decubito) con l'intervento degli operatori ausiliari o **di natura specialistica** (fisiatra, psicologo, geriatra).

La frequenza degli interventi e la loro natura saranno stabiliti in fase di accesso al servizio, ed eventualmente rivalutati in seguito, e saranno garantiti tramite la stesura e il rispetto del P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale).

Le differenti figure professionali che a vario titolo entrano in contatto con gli Utenti sono riconoscibili attraverso un cartellino identificativo che riporta nome, cognome, foto dell'operatore e qualifica professionale.

Orari /giorni della settimana

La continuità assistenziale è garantita dal Lunedì alla Domenica, dalle 8.00 alle 18.00, anche attraverso la pronta disponibilità telefonica, in funzione degli interventi stabiliti dal Piano Assistenziale Individuale, e l'accesso programmato a favore dei pazienti complessi.

Reperibilità telefonica, per urgenze sanitarie di competenza degli operatori del servizio di assistenza domiciliare, tutti i giorni della settimana dalle 9.00 alle 18.00 al numero telefonico 347/53.44.513

Territorio

La Fondazione Giuseppina Prina svolge il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata su tutto il territorio del Distretto Socio Sanitario Brianza, sede di Erba, e quindi nei comuni di Albavilla, Alserio, Alzate Brianza, Anzano del Parco, Asso, Barni, Caglio, Canzo, Caslino d'Erba, Castelmarte, Erba, Eupilio, Lambrugo, Lasnigo, Longone al Segrino, Magreglio, Merone, Monguzzo, Orsenigo, Ponte Lambro, Proserpio, Pusiano, Rezzago, Sormano, Valbrona.

Costo

Il servizio per il paziente è gratuito in quanto tutte le prestazioni sono a carico del S.S.R. (Servizio Sanitario Regionale). Chi ha il diritto di usufruire di questo servizio ottiene un voucher che è utilizzato per ottenere le prestazioni necessarie da un elenco di soggetti accreditati dalla ATS.

Modalità di accesso

La domanda per le prestazioni di Assistenza Domiciliare Integrata può essere presentata al Distretto Socio Sanitario – ATS di residenza, attraverso:

- prescrizione del Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta
- dimissione ospedaliera/struttura riabilitativa
- prescrizione del medico specialista

A seguito della domanda viene attivato un processo di valutazione articolato in fasi differenti e di tipo multidimensionale che tiene conto, oltre che della valutazione dei bisogni della persona, anche degli aspetti sociali quali la rete assistenziale e l'adeguatezza della condizione abitativa e dell'ambiente di vita.

Da questa valutazione vengono determinati:

- il livello di gravità della persona e il relativo profilo assistenziale cui ha diritto;
- la durata dell'intervento (massimo 3 mesi) e numero di accessi previsto;
- l'eventuale urgenza;
- il valore economico del voucher assegnato.

La famiglia a questo punto **può utilizzare il voucher assegnato per ottenere i servizi necessari presso uno dei soggetti accreditati.**

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata della Fondazione Giuseppina Prina ONLUS eroga i seguenti tipi di servizio:

- profili prestazionali: prestazionale occasionale o continuativo
 prelievi occasionali o continuativi
- profili assistenziali: 1 livello
 2 livello
 3 livello
 4 livello

Al momento non vengono erogati profili relativi alle cure palliative.

Modalità presa in carico/tempistica erogazione del servizio

Il servizio di cura a domicilio viene attivato secondo le seguenti modalità e tempi massimi:

- La presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è garantita entro 72 ore salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera (tali urgenze sono prese in carico entro 24 ore);
- Il limite delle 72 ore non vale per le prestazioni di riabilitazione ricomprese nel PAI che possono essere attivate anche successivamente.

Erogazione dei servizi

Con la presa in carico del soggetto, la ns. Struttura 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.

La Fondazione si impegna 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 ed 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.

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.

Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne il rilascio

La richiesta di accesso alla documentazione sociosanitaria deve essere formulata per iscritto da un familiare di primo grado, o dall'amministratore di sostegno munito dei poteri, o dal tutore. La documentazione verrà rilasciata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

I costi amministrativi e sanitari per il rilascio della documentazione sono di € 30,00.

La Misura della Soddisfazione del Cliente

La valutazione della soddisfazione del Cliente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario costituito da una serie di domande: tali domande sono relative a giudizi sui servizi erogati e sullo standard percepito di organizzazione ed efficienza. I questionari, che una volta raccolti saranno analizzati in équipe, 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.



Questionario di soddisfazione Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.)

Gentile Signora/e,

La Fondazione Giuseppina Prina ONLUS desidera conoscere la Sua opinione relativa all'assistenza erogata a domicilio.

Le Sue valutazioni, raccolte attraverso questo questionario anonimo, saranno molto utili per migliorare il livello della nostra attività.

Per ogni domanda può apporre la croce su una sola risposta.

RingraziandoLa per la collaborazione, le ricordiamo che il questionario, completamente anonimo, può essere restituito in busta chiusa al personale di assistenza oppure inserito nell'urna presente all'ingresso della Fondazione.

Il questionario viene compilato in data: ____/____/____

dall'utente

dall'utente con l'aiuto di familiari o conoscenti (specificare: _____)

da familiari o conoscenti (specificare: _____)

INFORMAZIONI GENERALI SULL'UTENTE

Età: _____

Sesso: maschio

femmina

Nazionalità:

italiana

straniera (spec: _____)

Scolarità:

nessuna

scuola dell'obbligo

scuola superiore

laurea

AREA INFORMAZIONE

1. E' soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio A.D.I.?

per nulla

poco

abbastanza

molto

non saprei/non
rispondo

AREA CONTINUITA' E ASSISTENZA

2. Dal punto di vista pratico gli infermieri hanno soddisfatto le sue esigenze?

per nulla

poco

abbastanza

molto

non saprei/non
rispondo

servizio non
utilizzato

3. Dal punto di vista pratico e i fisioterapisti hanno soddisfatto le sue esigenze?

per nulla

poco

abbastanza

molto

non saprei/non
rispondo

servizio non
utilizzato

4. Dal punto di vista pratico gli OSS/ASA hanno soddisfatto le sue esigenze?

per nulla

poco

abbastanza

molto

non saprei/non
rispondo

servizio non
utilizzato

5. Dal punto di vista pratico altri professionisti (specificare _____) hanno soddisfatto le sue esigenze?

- per nulla poco abbastanza molto non saprei/non rispondo servizio non utilizzato

6. Quanto si ritiene soddisfatto della possibilità di una reperibilità telefonica degli operatori?

- per nulla poco abbastanza molto non saprei/non rispondo

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

6. E' soddisfatto in generale dell'organizzazione del servizio ADI (orari, turnazione del personale, tempi di risposta ai suoi bisogni, ecc.)?

- per nulla poco abbastanza molto non saprei/non rispondo

AREA RELAZIONALE

7. E' soddisfatto del rapporto che si è creato con gli operatori?

- per nulla poco abbastanza molto non saprei/non rispondo

8. Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del servizio ADI?

- per nulla poco abbastanza molto non saprei/non rispondo

COMMENTI/SUGGERIMENTI

Tutela della privacy e consenso informato

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole 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 al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della Fondazione.

La Fondazione Giuseppina Prina è titolare del trattamento dei dati raccolti.

Figure responsabili

Direttore Sanitario: Dott.ssa Antonella Biffi

Coordinatrice Infermieristica (*care manager*): Sig.ra Jessica Molteni

L'Amministratore di sostegno: una forma di tutela a favore della persona anziana

Ai sensi dell'art. 404 del Codice Civile possono beneficiare dell'amministrazione di sostegno le persone che, per effetto di un'infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trovano nell'impossibilità anche parziale o temporanea di provvedere ai propri interessi.

Pertanto l'Amministratore di sostegno (figura che è stata introdotta dalla Legge 09.01.2004 n. 6, che ha novellato il Codice Civile) può rappresentare sia persone dotate di capacità giuridica parziale, sia persone totalmente incapaci di agire, ancorché in possesso di capacità di intendere e di volere, sebbene assai limitata.

Informazioni relative a tale importante forma di tutela, possono essere richieste alla:

ATS Insubria – Ufficio Pubblica Tutela UPT – Via O. Rossi n. 9 – 21100 Varese – Tel. 0332/277544 (è possibile lasciare un messaggio sulla segreteria telefonica) – e-mail: pubblicatutela@ats-insubria.it – **Responsabile:** Dott. Luca Croci.

Referente per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali

La Fondazione ha individuato presso il proprio URP il personale referente tra gli impiegati amministrativi che curano l'apertura del medesimo ufficio – attualmente Sig.ra Paradisi Tiziana, Sig. Corti Massimo.

Contatti

Orari uffici:

dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00

Tel. 031/33.32.116 (segreteria telefonica negli orari di chiusura) - Fax 031/33.32.119

www.giuseppinaprina.it email: adi@giuseppinaprina.it

Reperibilità telefonica, per urgenze sanitarie di competenza degli operatori del servizio di assistenza domiciliare, tutti i giorni della settimana dalle 9.00 alle 18.00 al numero telefonico 347/53.44.513

Come raggiungerci

Con mezzi pubblici

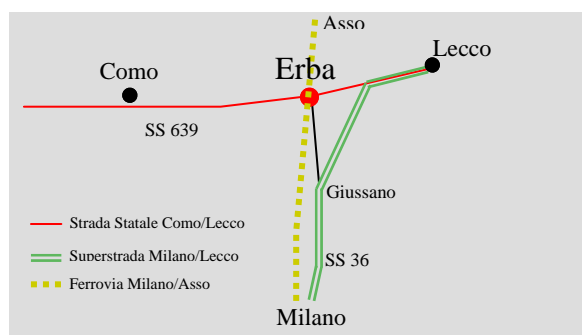
In treno FNME: linea ferroviaria Milano/Asso, stazione di Erba

In autobus SPT: linea automobilistica Como/Lecco, fermate in Erba C.so XXV Aprile

Con mezzi privati

Superstrada SS 36 Milano/Colico, deviazione Giussano per Erba centro


Strada SS 639 Como/Lecco, uscita per Erba centro



Modalità di inoltro delle segnalazioni

Tutto il personale della Fondazione opera all'interno dell'organizzazione con il massimo impegno al fine di garantire il miglior servizio.

Possono tuttavia verificarsi situazioni di disagio che La invitiamo a segnalare mediante il seguente modulo, che potrà anche ritirare presso l'ufficio relazioni con il pubblico, così che le Sue indicazioni diventino per noi fonte di miglioramento.

	<h1>Modulo segnalazione</h1>
---	------------------------------

Reclamo Osservazione Encomio

Servizio interessato: _____

Descrizione motivo: _____

Dati del compilatore

--	--

Cognome

Nome

--

Indirizzo

--	--

Tel.

E-mail:

In relazione al D.lgs 196/03 si informa che i dati forniti verranno utilizzati al solo fine di permettere alla Fondazione la gestione della segnalazione.

Data ___/___/___

Firma _____



Il modulo compilato dovrà essere consegnato presso l'ufficio relazioni con il pubblico, oppure inviato per posta o tramite fax al n. 031/64.19.41

Tutti i reclami presentati per iscritto riceveranno risposta entro 30 giorni.

Tutte le osservazioni saranno valutate ai fini del miglioramento del servizio prestato.

Parte riservata alla Fondazione

Ricevuto il ___/___/___

Risposto il ___/___/___

