

# CARTA SERVIZI

## A.D.I.

### ANNO 2022

## A.D.I. (ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA)

L'ADI è un modello di cura domiciliare caratterizzata dall'azione integrata e coordinata di operatori sanitari e sociali a domicilio, rivolta a persone impossibilitate, per vari motivi, ad uscire dal proprio domicilio per richiedere le cure del caso a enti e strutture abilitate. Questo servizio ha il fine di ridurre i ricoveri, offrendo un programma terapeutico e assistenziale concordato, per un periodo di tempo prestabilito, tra il Medico Di medicina generale, la cooperativa, ed eventualmente i medici della struttura dimissionaria, sotto la supervisione degli Assistenti dell'ASST di Milano, e con il consenso della persona e dei familiari.

Perché tale assistenza abbia successo è però indispensabile la collaborazione attiva dei familiari, che entrano nel progetto ADI con compiti semplici e specifici, concordati in modo preciso, al fine di consentire un'assistenza più qualificata ed umana.

## REQUISITI PER ACCEDERE ALL'A.D.I.

Per l'accesso a tale forma di assistenza non esiste nessun limite di età o di reddito. L'Assistenza domiciliare è rivolta a persone in situazioni di non autosufficienza, anche temporanea, non in grado di deambulare e di recarsi presso i presidi sanitari ambulatoriali.

***L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA ( ADI ) È COMPLETAMENTE GRATUITA E A TOTALE CARICO DEL SSN.***

I professionisti coinvolti nella ADI non possono a nessun titolo accettare compensi e somme di denaro

### COME SI ATTIVA:

L'attivazione del servizio, presso la nostra cooperativa, avviene tramite segnalazione diretta dell'utente o del care-giver, che, una volta ricevuta l'impegnativa richiedente l'attivazione del servizio di Assistenza Domiciliare dal proprio Medico di Medicina Generale, contatta direttamente i nostri uffici ove il coordinatore del servizio sarà pronto a prendere in carico la richiesta o semplicemente a dare qualsiasi tipo di informazione inerente al servizio.

## EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

Ricevuta la richiesta, e appurata la presenza dei requisiti per richiedere il servizio, il Coordinatore A.D.I. provvederà a prendere un appuntamento (entro 72 ore dalla richiesta) presso il domicilio del paziente per una prima visita di valutazione con il Responsabile sanitario/Case Manager.

Il Responsabile, durante la prima visita, spiegherà al paziente e al care-giver come funziona il servizio A.D.I.

Successivamente si terrà una riunione di equipe, nella quale si redigerà un piano assistenziale individualizzato (P.A.I.), che analizzerà i bisogni dell'utente, il piano d'intervento e gli obiettivi da raggiungere in accordo con il Medico di Medicina Generale dell'utente stesso.

Copia del PAI verrà trasmesso ed illustrato, a cura della Cooperativa, all'utente stesso, per far sì che il paziente sia sempre a conoscenza del tipo di intervento di cui usufruirà.

Il paziente e/o il care-giver e/o il Medico di Medicina Generale potranno chiedere in qualsiasi momento confronti o spiegazioni sul PAI al Coordinatore o all'operatore che eroga il servizio, in modo da poter svolgere il lavoro in totale accordo e collaborazione.

Il servizio richiesto verrà quindi attivato con tempi e modi descritti nel PAI. Entro cinque giorni lavorativi verrà consegnata al domicilio tutta la documentazione inerente al servizio che verrà firmata dall'utente/caregiver e riconsegnata all'operatore che avrà cura di riportarla quanto prima al Coordinatore così da poter custodire in un unico plico tutta la documentazione inerente al paziente in carico (FASAS).

L'eventuale decesso o ricovero in altre strutture, comporta la dimissione automatica della persona assistita in A.D.I. se per un periodo superiore a 15 giorni

## TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

Unisalus s.r.l. consegna all'atto della presa in carico del paziente, idonea documentazione in duplice copia, relativa alla tutela dei dati sensibili:

- consenso informato alle prestazioni domiciliari in A.D.I.
- carta dei diritti del fruitore
- INFORMATIVA PRIVACY E CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI 679/2016.

Oltre alla documentazione sopraindicata all'utente viene consegnata la parte documentale socio sanitaria, che dovrà essere conservata a domicilio del paziente (FASAS) mentre in sede ritornerà il modulo firmato di consegna documento (Vedi allegato)

### LA GESTIONE DEI RECLAMI:

Il responsabile del Servizio, previo accertamento in merito alla fondatezza, attiverà le procedure per prendere i provvedimenti ritenuti necessari.

L'utente può anche proporre suggerimenti utili a migliorare l'intervento.

### PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI:

L'utente o il familiare può presentare reclamo o segnalare il disservizio:

- Telefonicamente, chiamando i numeri: 02/45481129
- Via Fax al numero: 02/35987640
- Via posta indirizzata alla sede operativa di Viale Abruzzi 37 - Milano
- Via Mail all'indirizzo: [adi@unisalus.it](mailto:adi@unisalus.it)
- Recandosi c/o la sede operativa sita in Milano, Viale Abruzzi 37, e compilando l'apposito modulo che è presente all'interno della carta dei servizi consegnata dall'operatore unitamente al Fasas alla data della presa in carico.

Presso la Segreteria dell'ufficio, sono presenti i Moduli di Reclamo, che saranno eventualmente archiviati in ordine cronologico.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale.

Nei casi più complessi, il Responsabile provvederà a correggere il disservizio segnalato. All'utente che ha sporto reclamo verrà fornita risposta scritta entro un massimo di dieci giorni lavorativi.

Allegato

## MODULO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

**Spett.le  
Unisalus s.r.l  
Sede operativa  
Viale Abruzzi, 37  
20131 - Milano**

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_

Nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

E residente/domiciliato in \_\_\_\_\_

alla Via/Piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Con riferimento al servizio \_\_\_\_\_

In riferimento alla struttura \_\_\_\_\_

Invia un reclamo relativo a:

\_\_\_\_\_

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

## TRASFERIMENTO UTENTE

L'utente si considera automaticamente dimesso dal servizio nel caso di:

- Cambio domicilio con variazione dell'ATS di competenza
- Trasferimento presso un'altra struttura e/o ente
- Trasferimento presso altre Unità d'offerta A.D.I.

Unisalus s.r.l , per garantire la continuità assistenziale contatterà tempestivamente la figura professionale alternativa per organizzare la sostituzione, individuando l'operatore attraverso l'organizzazione del turn-over e della programmazione d'intervento.

### **Modalità tempi e strumenti di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e care giver, rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite**

Unisalus s.r.l dispone di un sistema di rilevazione della soddisfazione dei pazienti e dei familiari/care giver dei pazienti mediante proprio questionario che è specifico per le esigenze societarie e parallelo al modulo di Customer Satisfaction .

La rilevazione avviene in modo anonimo e gestita tramite strumenti informatici e cartacei. L'analisi dei dati di soddisfazione è effettuata periodicamente secondo le modalità stabilite dalla società nel suo Manuale della Qualità e le proiezioni illustrate o indicizzate secondo le proprie procedure di qualità che ne descrivono anche il processo di rilevazione. La divulgazione dei dati sintetici è attuata periodicamente sia al personale direttamente dipendente sia al personale collaborante mediante comunicazioni scritte o verbali durante le riunioni periodiche.

#### **1.9 CONTROLLO E VIGILANZA**

Unisalus s.r.l controlla la tracciabilità degli accessi, l'attinenza delle operazioni dei collaboratori al codice etico-comportamentale predisposto dalla società e portato a conoscenza di tutti i collaboratori. Unisalus s.r.l vigila sugli eventi in accadimento sia avversi, sia le non conformità, sia i near miss e sia gli eventi sentinella al fine di monitorare l'evoluzione del servizio e per innescare il processo di pianificazione e attuazione delle azioni correttive opportune.

### **I PROFESSIONISTI COINVOLTI:**

- Infermieri, Fisioterapisti / terapisti della riabilitazione e Operatore Sociosanitario
- Medici specialisti (Geriatra, Fisiatra, ...)

## L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA OFFRE:

- Counseling telefonico di Medicina generale, Geriatria, Fisiatria, Psicologia.
- Valutazione clinica continua dell'intervento infermieristico e / o fisioterapico.
- Eventuale integrazione di figure socio-assistenziali per la cura e igiene della persona.
- Coordinamento del servizio fornito con Medici di Medicina generale e Assistenti Sanitari di Distretto.

### ASSISTENZA INFERMIERISTICA effettuata da infermiere professionale:

- Medicazioni di ogni tipo di lesione della cute, attraverso protocolli clinici internazionali e utilizzo di medicazioni avanzate.
- Gestione presidi medici (tracheostomie, catetere venoso centrale, catetere venoso periferico, gastrostomia percutanea e Sondino naso-gastrico).
- Gestione terapia infusione
- Assistenza di base infermieristica
- Rilevazione parametri vitali e valutazione multidimensionale.
- Prelievi a domicilio.
- Addestramento paziente/care-giver alle tecniche di prevenzione lesioni da decubito.

### ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA effettuata da personale ASA/OSS qualificato:

- Cura per l'igiene e della persona.
- Mobilizzazioni.
- Assistenza e aiuto nei bisogni primari dell'utente
- Addestramento care-giver alle tecniche di base per la cura e igiene della persona.

### ASSISTENZA FISIOTERAPICA effettuata da fisioterapista qualificato:

- Terapie fisioterapiche a domicilio secondo indicazioni del P.R.I. e del p.r.i. di uno specialista.
- Riabilitazioni ortopediche e/o neurologiche con finalità di recupero funzionalità.
- Valutazione multidimensionale fisioterapica a domicilio.
- Addestramento paziente/care-giver alle tecniche di mantenimento

### COUNSELING SPECIALISTICO:

- Counseling telefonico di Medicina generale.
- Educatore professionale
- Counseling telefonico e visite specialistiche domiciliari di Geriatria, Fisiatria, Psicologia, vulnologia

### LA GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA:

Per gli utenti che necessitano di riabilitazione presso il proprio domicilio il servizio verrà attivato previa visita fisiatrica di uno specialista per la stesura di un Piano Riabilitativo Individuale (PRI)

In concomitanza del raggiungimento degli obiettivi prefissati, il paziente viene dimesso dal servizio (previa valutazione finale) e, al bisogno, viene indirizzato presso gli Enti Gestori che effettuano la fisioterapia domiciliare di mantenimento .

Nel caso in cui il totale dei pazienti presi in carico per prestazioni fisioterapiche equivalga al 15% del totale dei pazienti in carico si provvederà alla creazione di una lista d'attesa che verrà gestita nel minor tempo possibile (eccezion fatta per i casi urgenti e/o gravi segnalati dal Medico di Medicina generale).

I tempi di attesa possono essere posticipati, superando quindi la relativa lista solo se il Medico Responsabile del servizio attesti l'urgenza e/o la gravità del caso.



### CONTATTI:

<p><b>Sede operativa</b></p> <p><b>Viale Abruzzi, 37 20131 Milano</b></p> <p><b>Sede legale</b></p> <p><b>Via Giovanni Battista Pirelli, 16/B 20124 Milano</b></p>	<p><b>Come raggiungerci:</b></p> <p>Linea MM 2 (verde): Loreto</p> <p>Linea MM 1 (rossa): Loreto, Lima</p> <p>Tram 23 fermata: P.le Ascoli</p> <p>Tram 33 fermata: P.le Ascoli</p> <p>Bus 60 fermata: via Plinio, P.le Bacone</p> <p>Bus 81 fermata: P.le Bacone</p> <p>Bus 92 fermata: V.le Abruzzi, Via Plinio</p>	<p><b>Orario:</b></p> <p><b>Lun. – Ven. 9,00-13.00 14.00-17,00</b></p>
<p><b>Telefono</b></p>	<p><b>02/45481129</b></p>	<p><b>Lun. – Ven. 9,00-13.00 14.00-17,00</b></p>
<p><b>Telefono Reperibilità</b></p>	<p><b>346/6093422</b></p>	<p><b>Lun – Ven 9,00-17,00</b></p>
<p><b>FAX</b></p>	<p><b>02/35987640</b></p>	<p><b>Sempre attivo</b></p>
<p><b>e-mail</b></p>	<p><b>adi@unisalus.it</b></p>	<p><b>Sempre attivo</b></p>



## Diritti e doveri della persona assistita

### Rispetto della dignità personale:

- protezione da qualsiasi pressione diretta o indiretta sulle convinzioni personali del cittadino ricoverato;
- riservatezza nell'esecuzione delle prestazioni, nel pieno rispetto della dignità della persona;
- trattamento non solo professionalmente corretto ma anche cortese da parte del personale, che è tenuto a rivolgersi al paziente interpellandolo con il suo nome e cognome, nonché con la particella prenominal "Lei";
- possibilità d'identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura, in quanto obbligatoriamente dotate di cartellino di riconoscimento, con nome e qualifica;

### Libertà di scelta:

- accesso, nei tempi più brevi possibile, in ottemperanza alle disposizioni di legge, a cure di qualità, qualunque sia la condizione sociale, ideologica, economica e di età del paziente;
- informazione obiettiva e imparziale sull'offerta di prestazioni ospedaliere disponibili, per mettere la persona assistita nelle condizioni di decidere dove farsi curare;
- libertà di scelta del trattamento laddove esistano diverse opzioni possibili;
- possibilità di rifiutare ogni metodo diagnostico, terapeutico e di sperimentazione, alla luce di un'informazione esauriente e chiara.

### Qualità delle cure:

- massimo impegno per garantire sicurezza nell'esercizio della medicina, dell'esecuzione dei trattamenti e nell'assistenza;
- prestazione di qualità adeguata allo stato dell'assistito, nelle migliori condizioni materiali possibili;
- beneficio dei progressi della medicina e della tecnologia in campo diagnostico e terapeutico;
- disponibilità dei mezzi necessari al medico che assume la responsabilità della diagnosi e della terapia nell'ambito della sua indipendenza professionale, con la sola limitazione degli imperativi etici del medico e dell'ospedale;
- formazione di base e specialistica del personale, sostenuta anche da opportune e continuative iniziative di aggiornamento;
- progressiva attivazione di un processo interno di valutazione della qualità.

### Diritto all'informazione:

- diritto a un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, le prestazioni e i servizi da essa erogati, le modalità di accesso, l'organizzazione interna;
- diritto a un'informazione imparziale sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti, eventualmente disponibili in altre strutture;
- diritto a un'informazione obiettiva e appropriata sulla diagnosi e sugli atti terapeutici, per poter così esprimere un consenso effettivamente informato;
- diritto all'informazione esercitato dai suoi rappresentanti legali qualora la persona assistita non si trovi nelle condizioni di ricevere un'informazione diretta o di autodeterminarsi;
- diritto al rigoroso rispetto dei dati relativi alla sua persona e alla sua malattia, sintetizzati in una cartella clinica;
- diritto a identificare il personale, che deve essere dotato di cartellino di riconoscimento con nome e qualifica;

### Diritto a manifestare la propria opinione sui servizi ricevuti:

- diritto di avanzare e vedere prese in considerazione eventuali segnalazioni;
- diritto a ricevere precise informazioni su come presentare tali segnalazioni;
- diritto di conoscere entro un mese l'esito dell'eventuale segnalazione scritta presentata;
- diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni anche tramite la compilazione di appositi questionari di gradimento.

In merito al tema dell'espressione da parte della persona assistita del proprio parere sui servizi ricevuti, Unisalus s.r.l. offre una possibilità di contatto tramite la Segreteria, che fornisce informazioni sui servizi erogati e si occupa della raccolta di

eventuali segnalazioni, oltre che dei questionari di gradimento

#### **I doveri della persona assistita**

La persona assistita collabora con Unisalus s.r.l nel:

- tenere un comportamento rispettoso nei confronti degli altri utenti e del personale ospedaliero;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi, in quanto bene comune;
- rispettare gli orari durante la degenza, la quiete e il riposo degli altri ricoverati;
- informare il personale sanitario sullo stato di salute o su eventuali necessità, in modo da instaurare un rapporto collaborativo finalizzato al miglioramento della cura;
- comunicare l'eventuale disdetta per una prestazione o rinuncia alle cure, nel rispetto del lavoro del personale e dei bisogni di salute degli altri cittadini.

## INFORMATIVA MODALITA' DI COMUNICAZIONE VARIAZIONI DELLA PRESENTE CARTA SERVIZI ADI

Nel momento in cui verranno effettuate modifiche alla Carta dei Servizi, le stesse saranno comunicate agli Utenti/Familiari/Amministratori di sostegno, nelle seguenti modalità:

- Consegna modello cartaceo c/o il domicilio degli utenti/familiari/amministratori di sostegno;
- Consegna modello in formato elettronico
- Pubblicazione sul Sito Web [www.unisalus.it](http://www.unisalus.it)

Unisalus s.r.l , rende noto che l'ultimo aggiornamento relativo al presente documento informativo sul servizio ADI, è datato 08/09/2020