

## **CARTA DEI SERVIZI ADI LIFE CURE**

L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (di seguito ADI) è un servizio che ha lo scopo di assistere e contribuire al miglioramento della qualità di vita delle persone Fragili al proprio Domicilio.

Il Domicilio infatti è l'ambiente ideale per conservare e stimolare le residue capacità di autonomia proprio grazie all'integrazione diretta con il territorio ed alla presenza della rete di parenti ed amici che abitualmente circondano l'assistito nella normale vita quotidiana.

L'ADI infatti riconosce, le figure vicine all'assistito (parenti, amici, care-giver) come figure essenziali per l'ottenimento del miglior risultato.

Il Servizio consiste nell'attuazione di un Progetto Individuale (PI) elaborato dal personale sanitario operante nelle ASST (Aziende Socio Sanitarie Territoriali) e condiviso da tutte le figure professionali coinvolte nell'erogazione delle cure al domicilio.

Le varie Figure professionali coinvolte (Medici Specialisti, Infermieri, Fisioterapisti, Operatori Socio Sanitari incaricate da Life Cure, accederanno al Suo Domicilio in accordo con i suoi bisogni, coordinati dalla nostra Centrale Operativa con l'obiettivo principale di fornire un servizio Puntuale, Efficiente ed Efficace.

Life Cure si avvale della collaborazione di Professionisti con comprovata esperienza nella gestione della Assistenza Domiciliare Integrata.

### **A CHI E' RIVOLTA L'ADI**

I servizi ADI sono rivolti a persone parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti e possono essere definiti come l'insieme coordinato, intensivo ed altamente integrato di prestazioni sanitarie, mediche, infermieristiche, riabilitative e di natura socio-assistenziale erogate a domicilio e rivolte a soddisfare le esigenze di pazienti parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti, affetti da malattie cronic-degenerative, che hanno necessità di un'assistenza continuativa e della loro famiglia.

**L'ADI sono completamente GRATUITE, non è previsto alcun contributo a Suo carico ne per gli accessi effettuati dal personale Life Cure ne per le medicazioni fornite.**

### **COME SI RICHIEDE**



## CARTA DEI SERVIZI

Cod°

P\_XXX-X-MXX-00

del

26/07/2017

Il suo Medico di Medicina Generale, dopo aver effettuato una valutazione dei bisogni socio-sanitari/ riabilitativi, le farà la richiesta scritta di attivazione che dovrà consegnare all'ASST di appartenenza. Gli operatori della Sua ASST predisporranno per Lei un P.I. (Progetto Individuale), dopo aver effettuato l'analisi della situazione, dei bisogni e dei problemi riscontrati, individueranno gli obiettivi di cura e la tipologia di prestazioni da effettuare con modalità e tempistiche personalizzate che poi condivideranno con gli operatori Life Cure.

Contattando Life Cure per la richiesta di assistenza verrete informati in maniera precisa riguardo le tempistiche di presa in carico con il primo accesso che prevederà la consegna di tutta la documentazione informativa e la stesura di un Piano di Assistenza Individuale (PAI).

### I LIVELLI DI ASSISTENZA

Life Cure è in grado di erogare Assistenza Domiciliare a tutti i livelli e per tutti i profili disponibili previsti dall'accREDITAMENTO in Regione Lombardia comprese le Cure Palliative.

Life Cure opera sui territori delle ATS Città Metropolitana (ASST Ovest Milanese, ASST Rhodense, ASST Nord Milano, ASST Melegnano e della Martesana), ATS dell'Insubria (ASST dei Sette Laghi, ASST della Valle Olona) ATS della Brianza (ASST di Monza, ASST di Vimercate).

Il servizio di Life Cure verrà attivato nei tempi massimi di 24 ore in caso di urgenza e 72 ore in caso di non urgenza.

Durante la prima visita domiciliare verrà depositato presso il suo domicilio il suo Fascicolo Socio Sanitario che servirà agli operatori per registrare gli eventi e le attività svolte.

Al suo interno troverà anche i prospetti con i recapiti telefonici che le potranno essere utili per ogni evenienza.

### IL PERSONALE

Life Cure tramite il personale della propria Centrale Operativa, Le illustrerà le modalità per l'attuazione del Suo Piano Assistenziale Individualizzato, spiegandoLe in modo preciso i tempi e i modi con cui verrà assistito. I Professionisti quindi si recheranno al Suo domicilio Coordinati dalla Centrale Operativa previo accordo con Lei.

I Professionisti che Life Cure metta a Sua disposizione sono i seguenti:

**Infermiere**

**Terapista della Riabilitazione**

**logopedista**

**Operatore Socio Sanitario**

**Psicologo****Educatore****Geriatra****Fisiatra**

L'elenco nominativo di tutti gli operatori che La assisteranno presso il Suo domicilio con relativo curriculum è depositato presso la Regione Lombardia e le ASST, ed è sempre aggiornato.

Ogni Operatore è munito di cartellino di riconoscimento con foto.

	LIFE CURE Centrale Operativa Via G. Mameli, 24 Busto Arsizio (VA) Tel 0331 302664
	Nome Cognome Data nascita qualifica

**PRINCIPI DELL'ADI**

Nell'erogazione del servizio Life Cure si ispira ai seguenti principi:

- eguaglianza dei diritti degli utenti;
- imparzialità e continuità nell'erogazione dell'assistenza;
- partecipazione, favorendo la collaborazione della famiglia e del volontariato e recependo suggerimenti circa il miglioramento del servizio, garantendo l'accesso alle informazioni che riguardano l'utente;
- efficacia ed efficienza per garantire la promozione della salute, per evitare il decadimento psico-fisico e per evitare i ricoveri impropri.

**DIRITTI E DOVERI DELL'ASSISTITO**

DIRITTI dell'Assistito:

- L' Assistito ha diritto di essere servito con professionalità ed attenzione, nel pieno rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose e del proprio ambiente di vita
- L'Assistito ha il diritto di essere informato in merito all'identità degli operatori che lo assisteranno e delle eventuali variazioni.
- L'Assistito ha il diritto di identificare gli operatori che si recheranno al proprio domicilio tramite cartellino di riconoscimento.
- l'assistito ha diritto alla segretezza di tutti i dati relativi al proprio stato fisico e ad ogni altra circostanza che lo riguardi.
- l'assistito ha diritto a un'informazione completa e comprensibile in merito all'intervento prestatogli oltre ad essere informato sulle prestazioni eseguite da gli operatori.
- L'Assistito ha il diritto di manifestare il proprio consenso alle cure e al trattamento dei dati personali.
- L' assistito o la sua famiglia hanno diritto, attraverso la sede operativa di Life Cure o direttamente alla Asl di competenza, di presentare reclami, suggerimenti, proposte e di ottenere rapidamente una risposta o la soluzione di eventuali problemi segnalati.

**DOVERI dell'Assistito:**

- L'Assistito e i suoi familiari/care-giver sono tenuti ad un comportamento educato nei confronti degli operatori e del personale medico che lo assiste.
- l'assistito è invitato a collaborare con gli operatori e i medici per rendere più efficace possibile l'intervento.
- L'assistito o un suo familiare, deve segnalare tempestivamente ogni assenza dal proprio domicilio evitando così inutili sprechi di risorse.
- L'Assistito o i suoi familiari/care-giver sono tenuti ad avere cura di eventuali materiali o apparecchiature necessarie all'erogazione del servizio che gli verranno affidate.

**QUALITA'**

Life CURE è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 per la Progettazione, Gestione ed Erogazione di Servizi di Assistenza Domiciliare Integrata di Assistenza Domiciliare Integrata ad Alta Intensità, Assistenza Sanitaria Residenziale presso Hospice.

**PROCESSO DI RILEVAZIONE ED ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION**

La complessità e la criticità dei servizi offerti (infatti l'erogazione delle prestazioni sanitarie incide sulla qualità della vita dei pazienti) rendono necessario prestare attento ascolto alla valutazione da parte dei "clienti" del servizio. Life CURE pianifica e conduce campagne di rilevazione della CUSTOMER SATISFACTION per raccogliere informazioni utili al continuo miglioramento dei servizi offerti. Pertanto al primo accesso al domicilio assieme al Fascicolo Socio Sanitario le verrà consegnato anche un apposito **Questionario di Customer Satisfaction**.

**GESTIONE DI PROBLEMI E RECLAMI**

Mantenere sotto controllo i reclami ed i problemi (non conformità o situazioni che potrebbero generarne) è fondamentale per garantire la possibilità di attivare efficaci azioni di miglioramento (correttive e preventive), secondo la prospettiva per cui un errore è una risorsa se e solo se: lo si identifica come tale, lo si registra, lo si analizza e lo si usa per attivare un effettivo e sistematico ciclo di miglioramento. Pertanto al primo accesso al domicilio assieme al Fascicolo Socio Sanitario le verrà consegnato anche un apposito **Modulo Reclami**. Appena arrivato in Centrale Operativa il reclamo verrà subito segnalato alla Direzione Sanitaria e gestito immediatamente e comunque nel minor tempo possibile di norma entro tre giorni.

È secondo questa logica che Life CURE attiva nella Centrale Operativa il processo di Gestione dei problemi e dei reclami relativi a tutti i servizi erogati dalla Centrale Operativa.

**DIMISSIONI DAL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

In alcuni casi può essere necessario concludere il percorso di assistenza domiciliare. In questi casi sarà stabilito preventivamente un contatto telefonico con i nuovi referenti clinici per il passaggio di consegne, al fine di assicurare una adeguata continuità delle cure.

Le ragioni che possono determinare la chiusura del percorso di assistenza domiciliare possono essere, ad esempio:

1. la volontà del paziente e/o del caregiver;
2. il trasferimento presso una struttura ospedaliera, presso una struttura residenziale o presso un hospice;
3. il cambio di residenza del paziente.

Al momento delle dimissioni il medico o l'infermiere che hanno seguito il paziente provvedono a registrare sulla cartella clinica la data della chiusura del percorso di assistenza domiciliare e il relativo motivo. Il medico e l'infermiere inoltre redigono una relazione clinica/assistenziale (lettera di dimissioni) che viene archiviata in cartella e data in copia al paziente e/o al caregiver.

**ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA**

Tutta la documentazione relativa al Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (Cartella Clinica) sarà custodita nell'archivio presso la sede operativa di Busto Arsizio.

La suddetta documentazione è consultabile presso la sede operativa e richiedibile gratuitamente in copia inviandone richiesta scritta a mezzo e-mail.

**DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI:**

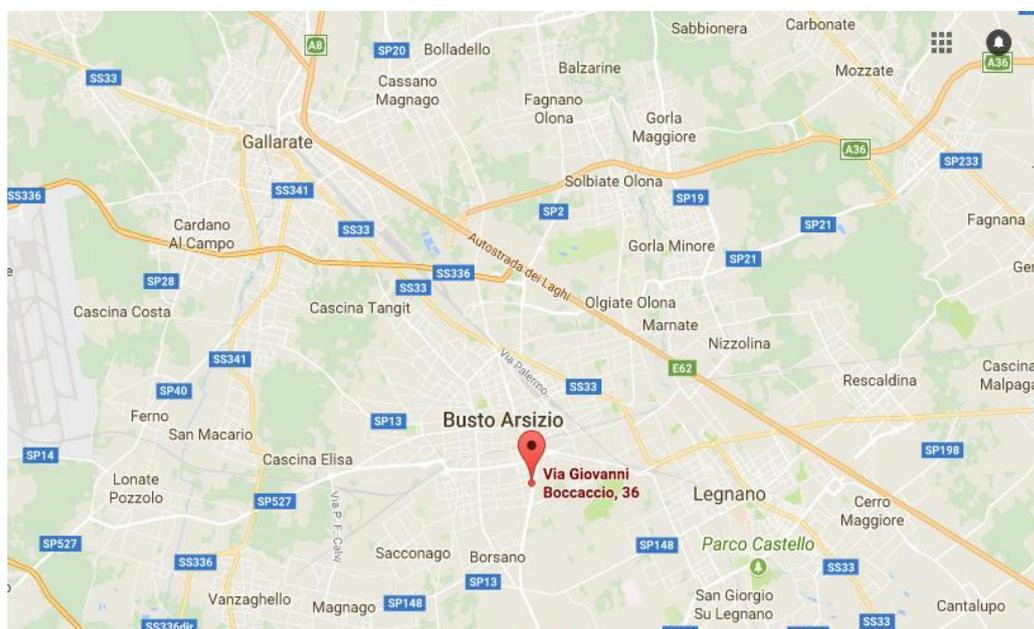
La nostra sede operativa si trova in:

**Viale Giovanni Boccaccio, 36 - 21052 Busto Arsizio (VA).**

**Tel. 0331 302664. Fax 0331 625161. Numero Verde 800 144 427.**

**E-mail: adi.lombardia@sapio.it.**

La nostra sede è aperta al pubblico dal Lunedì al Venerdì, dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.30. **Reperibilità telefonica dalle 09.00 alle 18.00 Tutti i giorni**

**Come arrivare in macchina, proveniendo dall'autostrada A8 uscita Castellanza:**

- Prendi l'uscita Castellanza verso Castellanza
- Alla rotonda prendi la 1ª uscita e prendi Via Saronnese/SP527
- Alla rotonda, prosegui dritto su Corso G. Matteotti/Via Saronno/SS33
- Alla rotonda prendi la 2ª uscita e prendi Via per Busto Arsizio/SS33
- Alla rotonda, prosegui dritto su Viale Giuseppe Borri
- Svolta a sinistra verso Via Guido Gozzano
- Svolta a sinistra e prendi Via Guido Gozzano
- Al Piazzale Rodolfo Crespi prendi la 2ª uscita e prendi Viale Ippolito Nievo
- Alla rotonda prendi la 3ª uscita e prendi Via Giovanni Boccaccio

**In autobus fermata Boccaccio:**

linea: 1A, 2D, 11R, 55R, 5A, 3S.

**ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI:**

- questionario di soddisfazione
- modulo reclamo