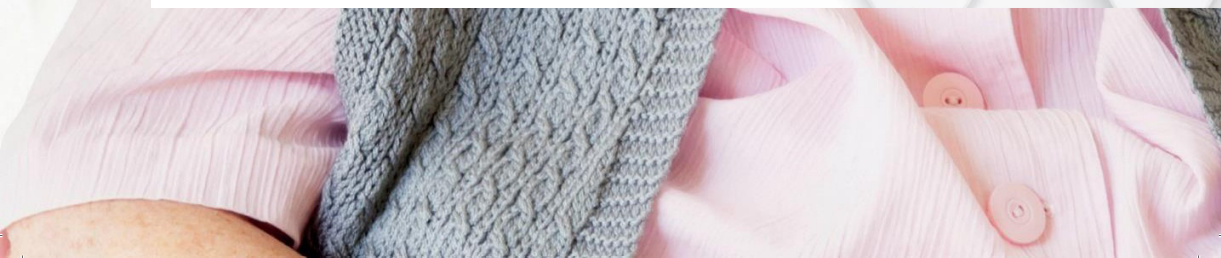


life CURE

Carta dei Servizi ADI Sicilia

Provincia di Agrigento



Carta dei Servizi

È uno strumento rivolto a tutelare il diritto alla salute, offrendo ai cittadini, alle loro associazioni di rappresentanza e agli enti sanitari pubblici e privati la possibilità di valutare la qualità dei servizi socio-sanitari erogati e il rispetto degli impegni aziendali dichiarati

In particolare questa carta dei servizi contiene informazioni pratiche inerenti al servizio di **Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)**, che assicura alle persone fragili assistenza socio-sanitaria adeguata direttamente a casa, consentendo loro di mantenere le abitudini personali e il legame con l'ambiente familiare.

Assistenza socio-sanitaria

Con questo documento vogliamo testimoniare **il nostro impegno al miglioramento continuo dei servizi che offriamo**, tramite una costante verifica della loro qualità.

La nostra missione

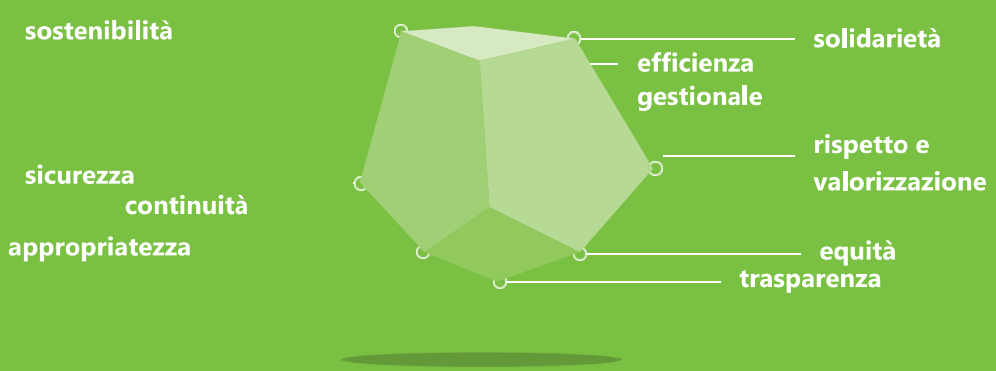
Dare risposta ai bisogni e alle aspettative di salute dei cittadini, assicurando interventi di **prevenzione, cura e assistenza** efficaci, accessibili con tempestività nel rispetto della persona e in condizioni di sicurezza, utilizzando con efficienza le risorse aziendali, umane e tecnologiche, disponibili.

Risposta ai bisogni di salute

I nostri valori

I valori che guidano il nostro operato sono:

- **sostenibilità** nelle scelte socio-sanitarie, nel rispetto dei principi di tutela della salute, dell'ambiente e della sicurezza all'interno della società civile;
- **sicurezza** delle prestazioni, da un punto di vista clinico, organizzativo, strutturale e ambientale;
- **appropriatezza:** "fare bene le cose giuste al momento giusto" come condizione di efficacia e di efficienza;
- **continuità** della cura, integrazione dei percorsi di cura, assistenza e servizi;
- **solidarietà,** come impegno alla reciprocità, garanzia di pari opportunità e rispetto delle diversità;
- **rispetto e valorizzazione** della persona, come soggetto informato e consapevole che prende parte attivamente al proprio progetto di salute;
- **equità,** come uguaglianza di opportunità di accesso e trattamento;
- **efficienza** gestionale come dovere sociale nella organizzazione delle risorse aziendali;
- **trasparenza** nell'utilizzo e nella gestione delle risorse, affidate nell'ambito delle proprie responsabilità e dei risultati ottenuti.



Life Cure

È una società del Gruppo SAPIO dedicata alle cure sanitarie e socio-sanitarie. La nostra filosofia è orientata a una forte personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza in grado di rispondere alle esigenze individuali in modo efficace. Ci facciamo carico, a livello globale, dei bisogni delle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, e delle loro famiglie.

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

È un servizio che ha lo scopo di assistere e contribuire al miglioramento della qualità di vita delle persone fragili a domicilio.

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

Casa: il miglior luogo di cura

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

Cosa prevede il servizio

Life Cure si prefigge di offrire prestazione di Servizi Infermieristici, Riabilitativi, Assistenziali e Ausiliari di supporto
Il servizio consiste :

- Garantire le cure Domiciliari di 1°, 2° e 3° livello, di cure prestazionali a ciclo programmato capaci di creare un processo virtuoso dove la centralità del servizio è modulate sui bisogni dei pazienti e sulla qualità delle prestazioni, assicurando la necessaria continuità;
- Assicurare risposte efficienti, efficaci e di qualità all'esigenza di integrare l'attuale modello di cure domiciliari, che presenta particolari livelli di complessità clinica, gestionale ed organizzativa, con un'articolazione coerente rispetto alle esigenze di Integrazione socio-sanitaria del territorio;

Inoltre Life Cure attua I **PAI (Piani di Assistenza Individuale)**, elaborate dal personale incaricato, dell'Azienda Sanitaria Provinciale e condiviso dall'assistito e dalla Famiglia.

Professionisti a domicilio

Tale PAI, trasmesso a Life Cure, sarà erogato con le figure professionali coinvolte, che accederanno al domicilio coordinate dal personale della Centrale Operativa al fine di fornire un servizio puntuale, efficiente ed efficace.

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

L'ADI è completamente GRATUITA: non è previsto alcun contributo a carico dell'assistito, né per gli accessi effettuati dal personale Life Cure né per l'eventuale materiale necessario (es. medicazioni).

A chi si rivolge il servizio

L'Assistenza Domiciliare Integrata si rivolge unicamente a persone:

- **non autosufficienti** in modo totale o parziale, per un periodo di tempo stabilito dalla ASP e rivalutato nel tempo;
- **non in grado di deambulare o di essere trasportate** presso i presidi sanitari ambulatoriali;
- **affiancate quotidianamente** da un caregiver;
- **in condizioni abitative idonee all'assistenza.**

Persone fragili

L'obiettivo delle cure domiciliari integrate è fornire una ri- sposta importante ai bisogni dell'utenza, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita quotidiana consentendo ai pazienti di raggiungere e man- tenere il massimo livello possibile di benessere e salute.

Organizzazione del servizio ADI

L'équipe domiciliare, che non sostituisce la famiglia nei suoi compiti, è composta da medici, infermieri, OSS, professionisti della riabilitazione (fisioterapista, psicomotricista, terapista della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva, terapista occupazionale, logopedista), dietista, psicologo, assistente sociale. e medici specialisti.
Le cure domiciliari, per essere efficaci, richiedono che la famiglia sia capace di organizzarsi in modo da garantire una presenza costante e attiva.

Professionisti delle cure

Capacità erogativa

Life Cure garantisce il trattamento di almeno 1000 casi/anno suddivisi tra:

a) **Cure Domiciliari di livello base:** costituite da prestazioni professionali in risposta ai bisogni sanitari di bassa complessità di tipo medico, infermieristico e/o riabilitativo, anche ripetuti nel tempo.

b) **Cure Domiciliari integrate di I livello:** costituite da prestazio ni professionali prevalentemente di tipo medico-infermieristi co-assistenziale, ovvero prevalentemente di tipo riabilitativo-assi-stenziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi programma tici I, II e III livello, con una dotazione complessiva non inferiore a 80 risorse, suddivise in differenti tipologie, di figure professio-nali (Medici, Specialisti, Infermieri, Psicologi, Logopedisti, Terapisti Occupazionali, Assistenti sociali, Operatori socio sanitari,mediatori culturali).

c) **Cure Domiciliari integrate di II livello:** costituite da prestazio-ni professionali prevalentemente di tipo medico infermieristiche assistenziale ovvero prevalentemente di tipo riabilitativo assisten-ziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi programmatici;

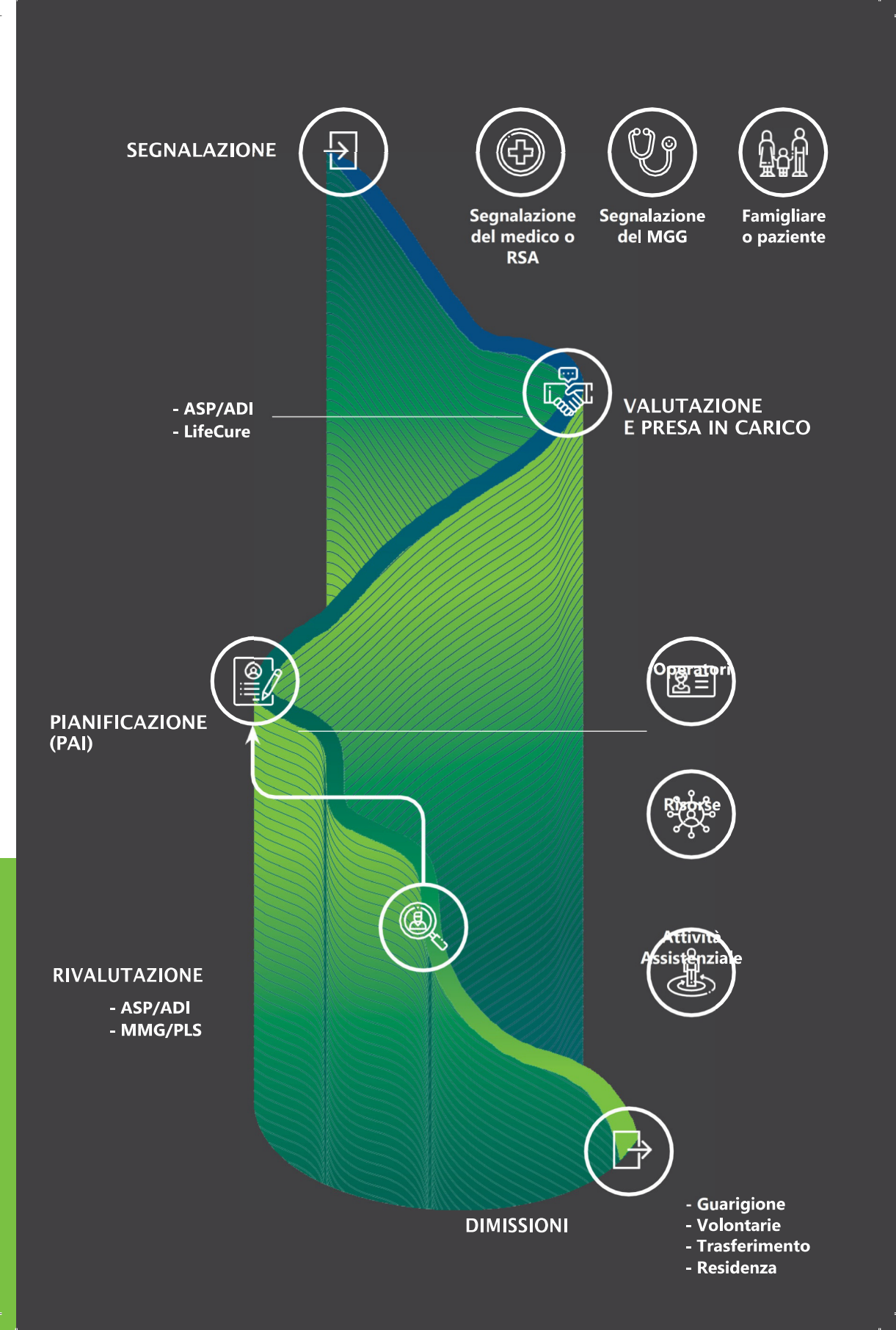
d) **Cure domiciliari integrate di III livello:** costituite da presta-zioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo, accerta menti diagnostici e messa a disposizione di dispositive medici.t

Modalità di svolgimento delle attività assistenziali.

Modalità di svolgimento delle attività assistenziali.
Il servizio opera attraverso:

- visite domiciliari programmate del personale sanitario e socio-sanitario;
- pronta disponibilità del medico o dell'infermiere con (servizio di reperibili-tà infermieristica notturna dalle ore 20,00 alle ore 8,00, festiva dalle ore 08,00 alle ore 20,00, festiva notturna dalle ore 20,00 alle ore 08,00 nei 365 giorni all'anno.

Le visite domiciliari sono organizzate secondo le necessità del singolo assistito e in base a quanto stabilito nel Piano di **Assistenza Individuale (PAI)** redatto dal Distretto dell'ASP di pertinenza.


SEGNALAZIONE
Segnalazione del medico o RSA
Segnalazione del MGG
Famigliare o paziente
- ASP/ADI
- LifeCure
VALUTAZIONE E PRESA IN CARICO
PIANIFICAZIONE (PAI)
Operatori
Risorse
Attività Assistenziale
RIVALUTAZIONE
- ASP/ADI
- MMG/PLS
DIMISSIONI
- Guarigione
- Volontarie
- Trasferimento
- Residenza

Come accedere al servizio

Il percorso di erogazione delle cure domiciliari offerto da Life Cure è strutturato per garantire un'assistenza continua e di alta qualità, rispondendo alle esigenze specifiche di ogni paziente in ogni fase del processo

Percorso assistenziale

Il Medico di Medicina Generale o il Pediatra di Libera Scelta, Dopo aver effettuato una valutazione dei bisogni socio- sanitari/riabilitativi, inoltra per iscritto la **richiesta di attivazione al Distretto di competenza.**

Attraverso l'unità di valutazione multidimensionale (UVM) viene predisposto dall'ASP di pertinenza il **Piano Assistenziale**, che stabilisce obiettivi di cura e prestazioni da erogare.
Ricevuta la richiesta di assistenza, Life Cure contatta il paziente per avviare il percorso di **presa in carico** e gestione del servizio.

Tempi di presa in carico

Il servizio sarà attivato da Life Cure **entro 48 ore dalla ricezione della richiesta** da parte del Distretto di competenza ed **entro le 12 ore in caso di urgenza**. Al primo accesso gli operatori Life Cure predisporranno la documentazione da lasciare al domicilio dell'assistito per lo svolgimento delle attività, compresa la presente Carta dei Servizi e i prospetti con i recapiti telefonici utili per ogni evenienza.
E' garantita la raggiungibilità Telefonica:

- Tel. 0922.60.59.21 dal Lunedì al Sabato dalle ore 08,00 alle ore 20,00
  Nei giorni festivi dalle ore 08,00 alle ore 13,00

- Tel 800144427 in tutte le fasce non indicate al punto precedente.

Il Team Assistenziale

Life Cure è in grado di offrire servizi assistenziali domiciliari con livello di intensità basso, medio e alto.
Il servizio coinvolge un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

- Direttore Tecnico
- Medici Specialisti delle centrali operative
- Coordinatori Infermieristici di centrali operative
- Case Manager - Infermieri con funzioni di coordinamento del servizio
- Infermieri
- Professionisti della riabilitazione
- Operatori Socio Sanitari
- Assistenti sociali
- Psicologi
- Dietisti

Per l'effettuazione di consulenze la struttura è supportata da medici specialisti. L'equipe si avvale della Centrale operativa, le cui funzioni prevedono:

- supporto telefonico l'utenza;
- supporto telefonico agli operatori e alla rete assistenziale.

Gli operatori domiciliari Life Cure sono riconoscibili tramite cartellino identificativo, che mostreranno su richiesta del paziente o suo delegato.

Il Fascicolo Sanitario

Tale documentazione compone il Fascicolo Sanitario domi- ciliare dell'assistito, che comprende:

- la Carta dei servizi
- l'Informativa ai sensi del Regolamento UE 679/2016 e la dichiarazione di consenso alle cure
- il modulo per la segnalazione di reclami ed encomi
- il modulo di rilevazione della soddisfazione dell'utente.
- Recapiti telefonici utili per ogni evenienza

Il PAI, o Piano di Assistenza individuale, è il documento di sintesi redatto dall'Unità di Valutazione multidisciplinare della ASP, che raccoglie e descrive le informazioni relative ai bisogni assistenziali del paziente. Al suo interno trovano spazio elementi di valutazione clinica, assistenziale, sociale, psicologica, integrati e condivisi con il nucleo familiare e/o con il caregiver dell'assistito. Il Diario Clinico domiciliare è lo strumento fondamentale per la comunicazione e integrazione di tutte le attività svolte dai vari operatori al domicilio e permette di ripercorrere il percorso assistenziale del paziente.

Gli operatori possono accedere al Fascicolo Sanitario Elettronico tramite un tablet, che permette di registrare le attività assistenziali quotidiane sul gestionale sanitario.

Accesso alla documentazione socio-sanitaria

Tutta la documentazione relativa al Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (Cartella Clinica), a conclusione del percorso assistenziale, potrà essere richiesta presso la Centrale Operativa Life Cure, entro tre giorni dal completamento deL percorso assistenziale stesso.. Trascorsi i tre giorni, potrà essere richiestO presso il Distretto ASP di appartenenza, in quanto sede di archiviazione.

Cartella clinica

Telemonitoraggio e teleassistenza

Per i casi segnalati dalle ASP, Life Cure mette a disposizione il servizio di telemonitoraggio e teleassistenza.
Grazie all'impiego delle nuove tecnologie, e in conformità con le necessità assistenziali dell'utente, la famiglia viene dotata di un tablet munito di videocamera e SIM L'avvio della teleassistenza è molto semplice e intuitiva e il caregiver viene istruito su come eseguire la chiamata di supporto.

Supporto tecnologico

Life Cure mette, altresì, in grado il Medico di Famiglia dell'assistito o gli specialisti coinvolti nel percorso assistenziale di seguire tramite un teleconsulto da remoto l'andamento delle condizioni cliniche.

Dimissioni o trasferimento

In alcune situazioni può essere necessario concludere il percorso di assistenza domiciliare. Le ragioni che possono determinare la **chiusura del percorso di assistenza domiciliare** sono:

- il raggiungimento degli obiettivi posti nel PAI;
- la dimissione volontaria;
- il trasferimento presso struttura ospedaliera, residenziale o hospice;
- il passaggio ad altro ente erogatore

Al verificarsi di una di queste condizioni, l'operatore che ha seguito il paziente provvede a registrare sulla cartella clinica la data della chiusura del percorso di assistenza domiciliare e la relativa motivazione. A garanzia della continuità assistenziale, Life Cure provvederà a fornire informazioni relative al percorso effettuato tramite la predisposizione di un'apposita relazione di dimissione/trasferimento.

Gestione reclami

È possibile segnalare alla Centrale Operativa eventuali disservizi o reclami nel modo seguente:

- attraverso la compilazione e restituzione al persona le assistenziale dell'apposito modulo cartaceo consegnato in prima visita;
- attraverso la compilazione del modulo disponibile on-line sul sito web Life Cure www.lifecure.it, raggiungibile anche tramite QR Code evidenziato nella carta dei servizi.

Segnalazione disservizi

I professionisti sanitari e socio sanitari, possono raccogliere eventuali reclami o segnalazioni espressi verbalmente dagli utenti o loro familiari. Appena ricevuta in Centrale Operativa, ogni segnalazione sarà condivisa con la Direzione Sanitaria e gestita immediatamente e comunque nel minor tempo possibile, di norma **entro tre giorni**. Ogni informazione o riferimento riportato sarà trattato **in forma completamente anonima** e sarà prezioso per aiutarci a risolvere i problemi segnalati. Sulla base della procedura interna definita, agli utenti che avranno inoltrato reclami nei modi sopraindicati sarà regolarmente dato riscontro entro tre giorni dal ricevimento dello stesso.

Tempi di gestione

Valutazione della soddisfazione degli utenti e verifica di rispetto degli standard

Risposta e motivazioni

Il grado di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi e alle prestazioni usufruite potrà essere comunicato attraverso la compilazione dello specifico **questionario di soddisfazione** consegnato in occasione della prima visita domiciliare e disponibile anche sul sito web Life Cure.
Oltre a valutare la soddisfazione degli utenti, questa rilevazione permette di individuare le aree che necessitano di miglioramento, al fine di rendere l'assistenza sempre più corrispondente alle aspettative e alle esigenze degli utenti stessi.
I dati che attestano il grado di soddisfazione degli utenti, e I rapporti di audit redatti periodicamente a seguito di verifica degli standard, sono resi disponibili presso la centrale operativa di riferimento.

Servizio ADI (Assistenza Domiciliare Individuale Privata)

Figura Professionale	Tariffa accesso I Livello	Tariffa accesso II Livello	Tariffa accesso III Livello
Medico specialista	€ 33,70	€ 33,70	€ 33,70
Infermiere	€ 17,00	€ 25,00	€ 33,00
Fisioterapista	€ 25,00	€ 25,00	€ 33,00
Logopedista/Terapista Occupazionale	€ 25,00	€ 25,00	-
OSS	€ 30,00	€ 38,00	€ 38,00

NUMERO VERDE

800 144 427

E' garantita la raggiungibilità telefonica
da lunedì a venerdì nella fascia oraria 20:00 - 08:00
il sabato e festivi nella fascia oraria Notturna 20:00 - 08:00
festivi nella fascia oraria 08:00 - 20:00

La nostra sede nella Provincia di Agrigento

Contrada San Benedetto Z.I. ASI
Via Delle Industrie- 92021 - Aragona (AG)
tel. 0922 605921
E-mail: adiag.lifecure@sapio.it

Orari di Apertura al Pubblico

da lunedì a venerdì nella fascia oraria 08:00 - 18:00
il sabato nella fascia oraria 08:00 - 13:00

Raggiungibilità telefonica

365 giorni all'anno nella fascia oraria 08:00 - 20:00

31/01/2024 (Rev.03)

LIFE CURE Srl
Via S. Pellico, 48 | 20900 Monza | Tel. +39 039 83981 | Fax +39 039 2026143
www.lifecure.it | info@lifecure.it

è una società del SAPIO GRUPPO
Respirare il futuro