

ADISERVIZI TERRITORIALI

BELLISSIMA TERRA COOP. SOC. a r.l.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE
Carta dei Servizi



INDICE

Introduzione	p.	3
Chi siamo	p.	3
La nostra Mission	p.	3
I nostri valori	p.	4
I nostri principi ispiratori e modalità di erogazione dei servizi	p.	4
BELLISSIMA TERRA COOPERATIVA SOCIALE ED IL SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE INTEGRATA A.D.I.		
Premessa	p.	6
Il servizio	p.	6
Finalità e obiettivi	p.	6
Destinatari	p.	6
Attività	p.	7
Gli operatori di servizi A.D.I.	p.	8
Assistenza domiciliare familiare – Fasi del servizio	p.	9
A.D.I. Socio-Sanitaria – Fasi del servizio	p.	10
Criteri di dimissione	p.	11
Costo del servizio A.D.I.	p.	12
Valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza	p.	12
Gestione dei reclami	p.	12
Modulo presentazione reclamo	p.	13

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi nasce in Italia, come in molte altre Nazioni Europee, come strumento per rendere maggiormente comprensibili ed accessibili i servizi offerti e favorire lo sviluppo di un processo di miglioramento continuo della qualità.

Bellissima Terra Cooperativa Sociale a r.l. svolge dal Dicembre 2020 attività socio sanitaria ed assistenziale e sanitaria ed ha inteso adottare la propria CARTA DEI SERVIZI quale elemento di qualità e di trasparenza rispetto al cittadino.

Nel corso della elaborazione della Carta dei servizi, abbiamo effettuato una rilettura ed una presa di conoscenza approfondita dei meccanismi operativi che regolano l'Assistenza Domiciliare, perciò questa Carta dei Servizi non è una semplice "guida ai servizi" o un mero elenco di diritti, ma l'esplicitazione di impegni e standard di qualità sui quali l'utente può misurare e verificare il servizio di cui fruisce. E' dunque un impegno che la Cooperativa assume verso i destinatari del servizio.

Proprio perché questa Carta dei Servizi intende assolvere alla propria funzione sostanziale, i programmi per il miglioramento della qualità dei servizi qui enunciati sono in evoluzione e suscettibili di successive modifiche ed integrazioni

CHI SIAMO

Tra Veneto, Lombardia e Romagna, innovazione e impresa sociale

Bellissima Terra Cooperativa Sociale nasce nel 2014 dalla collaborazione tra Veneto e Lombardia, (dal 2020 presente anche a Bellaria Igea Marina), è PMI INNOVATIVA SOCIALE spronata da una condivisa passione per il territorio e dalla volontà di dare il giusto valore a ciò che ce l'ha.

Proponiamo e sosteniamo progetti e iniziative che favoriscano l'innovazione del territorio, in primis in ambito sociale. Partiamo dalla convinzione che l'innovazione di un paese debba iniziare dalla consapevolezza di sé, della propria cultura e della propria storia.

La Cooperativa è iscritta al Registro Nazionale delle Cooperative Sociali.

Da Luglio 2018 certificata ISO 9001: 2015 per la progettazione ed erogazione di servizi di formazione per lo sviluppo del territorio.

LA NOSTRA MISSION

L'obiettivo del progetto ADI SERVIZI TERRITORIALI (Bellissima Terra Coop. Soc. a r.l.) è quello di erogare un servizio di qualità ai pazienti e alle persone fragili garantendo il rispetto degli assistiti e delle loro famiglie, delle regole, monitorando costantemente l'operato dei propri collaboratori in modo da migliorare la qualità di vita degli assistiti e di chi li circonda, sempre garantendo discrezione e disponibilità.

In particolare nella sezione ADI Servizi della Cooperativa vengono realizzati

- Assistenza Domiciliare Territoriale in convenzione ATS;
- Assistenza Infermieristica;
- Fisioterapia e Cure Riabilitative;
- Assistenza Familiare;
- Servizi Educativi;
- Assistenza Sanitaria;
- Servizi in Remoto;



ed i progetti di ricerca sperimentale di:

- Assistenza Turistica Integrata;
- Help Desk Emato-Oncologico.

I NOSTRI VALORI

Siamo al fianco e “con” il territorio, di cui vanno valorizzate le peculiarità e le tradizioni. Siamo con le aziende e le singole persone che nel futuro di questo territorio ci vogliono credere.

“Perché l’Italia di domani sia l’Italia di oggi. Per il nostro futuro, e quello dei nostri figli...”

Bellissima Terra Coop. Soc. a r.l. assume come propri i seguenti valori:

- **Benessere:** migliorare la qualità della vita favorendo il benessere delle persone, delle famiglie e della comunità locale.
- **Territorio:** promuovere la conoscenza e la valorizzazione del territorio e del contesto sociale in cui operiamo, promuovendo relazioni, legami sociali e opportunità, in risposta ai bisogni del singolo e della comunità di appartenenza.
- **Lavoro di rete:** favorire la partecipazione e il coinvolgimento degli attori interessati dal progetto, e l’attivazione di risorse della rete formale e informale (vicinato, parrocchie, associazioni, servizi pubblici, ...), in una logica di integrazione, scambio e coesione sociale.
- **Professionalità:** operare attraverso operatori qualificati e impegnati in percorsi di formazione continua, che condividono strumenti e metodologie di lavoro e con uno stile e una qualità riconosciuti da tutti i destinatari.
- **Cooperazione:** favorire la collaborazione progettuale ed operativa con realtà territoriali, provinciali, nazionali e internazionali di cooperazione sociale.

I NOSTRI PRINCIPI ISPIRATORI E MODALITA’ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Bellissima Terra Coop. Soc. a r.l. intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all’erogazione del servizio, indicati nella Dir. del Pres. del Cons. dei Min. del 27/01/94:

- **Uguaglianza:** l’accesso e l’erogazione delle prestazioni e dei servizi deve essere garantita ai cittadini senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Bellissima Terra Coop. Soc. a r.l. fa proprio tale principio considerando ciascun utente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.
- **Imparzialità:** la cooperativa e i propri operatori agiscono secondo criteri di obiettività e giustizia. Bellissima Terra Coop. Soc. a r.l. fa proprio tale principio, garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.
- **Continuità:** le prestazioni devono essere erogate in modo continuativo, con l’impegno da parte della cooperativa ad arrecare il minor disagio possibile a fronte di imprevisti o cause di forza maggiore, che potrebbero agire negativamente sull’erogazione regolare dei servizi. Bellissima Terra Coop. Soc. a r.l. fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, in linea con gli indirizzi Regionali. Esistono precisi momenti di verifica dell’andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell’utente che fruisce di prestazioni sanitarie.

- **Diritto di scelta:** L'utente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. Bellissima Terra Coop. Soc. a r.l. fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'utenza, tenendo presente che relazione di cura significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno.
- **Partecipazione:** l'utente ha diritto ad essere informato sulle modalità di funzionamento e di erogazione dei servizi e viene coinvolto nell'elaborazione del progetto di assistenza individuale. Bellissima Terra Coop. Soc. a r.l. fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando il cliente nella realizzazione dei piani individualizzati, (P. A. I.) informando e coinvolgendo periodicamente i familiari e i pazienti sugli obiettivi di salute, sviluppando un rapporto di fiducia e di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dei fruitori dei servizi, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e famigliari dall'altro.
- **Efficacia ed Efficienza:** Tutti i servizi devono essere erogati in modo da garantire efficienza ed efficacia. Bellissima Terra Coop. Soc. a r.l. fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente il raggiungimento o meno degli obiettivi di salute, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento di tali obiettivi.

COME CONTATTARCI

Per ogni informazione o comunicazione sul servizio, gli uffici della cooperativa sono aperti
dal lunedì al venerdì
dalle 09.00 alle 18.00
tel: **346 49 28 494**
e-mail: contatti@adiservizi.com

BELLISSIMA TERRA COOPERATIVA SOCIALE ED IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (A.D.I.)

PREMESSA

Nel dicembre del 2020 la Cooperativa ha presentato S.c.i.a. con contestuale richiesta di accreditamento per il servizio A.d.i. presso A.T.S. dell'Insubria al fine di poter diventare Ente Erogatore accreditato del servizio.

IL SERVIZIO

La Cooperativa, attraverso un qualificato servizio di assistenza domiciliare e familiare, vuole concorrere al mantenimento e al miglioramento dello stato di salute dei cittadini in condizioni di fragilità e compromessi nell'autonomia, favorire la permanenza nel proprio contesto di vita di persone di qualunque età, affette da patologie croniche o acute trattabili a domicilio e perseguire, inoltre, l'obiettivo di mantenere e/o sviluppare l'autonomia dell'assistito, anche attraverso l'educazione e l'addestramento di familiari o collaboratori (caregiver) e la valorizzazione delle loro capacità assistenziali, promuovendo la conoscenza delle pratiche di cura

Le Cooperativa per offrire un servizio di qualità, si ispira ad alcuni principi ritenuti fondamentali:

- ✚ La relazione rappresenta un elemento fondamentale del servizio di assistenza domiciliare e familiare. E' lo strumento per dare spazio alla persona di emergere, esprimersi, rielaborare il proprio vissuto emotivo. L'erogazione di una prestazione non può prescindere dall'instaurarsi di una relazione di fiducia, tra operatore e assistito, operatore e famiglia, operatore e reti formali e informali.
- ✚ Il lavoro di equipe e di rete sono aspetti indispensabili per garantire l'efficacia dell'intervento e sviluppare appieno la tutela della domiciliarità. Il servizio collabora abitualmente con la rete formale e gli interlocutori che hanno in carico la persona (medico di base MMG, medici specialistici, CeAD, CDI, RSA, AO, etc.). Il servizio è realizzato coinvolgendo i familiari e, laddove possibile, la rete informale di riferimento (parenti, vicinato, parrocchie, volontari ecc ...).
- ✚ Il soggetto fragile e la sua famiglia devono essere considerati non solo nelle loro patologie e nelle loro fragilità assistenziali ma anche nei loro bisogni e risorse relazionali, culturali, emotivi, nelle loro biografie, nel rispetto di tempi, abitudini, ritualità e stili di vita. L'approccio ai soggetti fragili è orientato a stimolarne autonomie residue, risorse attivabili e partecipazione attiva.
- ✚ L'utente e la famiglia sono considerati il centro dell'intervento. Pertanto l'obiettivo è quello di offrire servizi sempre più personalizzati e flessibili per costruire progetti di aiuto non standardizzati ma rispondenti alle peculiari esigenze di ciascuno.

FINALITÀ E OBIETTIVI

Il servizio, attraverso una serie di prestazioni ed attività sanitarie ed assistenziali, rese prevalentemente presso il domicilio, intende realizzare un progetto individualizzato di cura concordato con la persona, il suo nucleo familiare e/o altri interlocutori di riferimento.

Le finalità e gli obiettivi principali sono:

- Sostenere la persona fragile e la sua famiglia nella cura quotidiana di sé, suppondo alle carenze di autonomia nello svolgimento delle attività della vita quotidiana (igiene personale, vestizione, alzata e mobilizzazione, alimentazione ecc ...).
- Supportare la persona fragile e la sua famiglia, in un'ottica di prevenzione e di accompagnamento, nello svolgimento delle attività strumentali della vita quotidiana (commissioni domestiche, spostarsi e utilizzare mezzi di trasporto, incombenze mediche/sanitarie, commissioni all'esterno).
- Favorire l'acquisizione, il recupero o il mantenimento di autonomie personali e relazionali, delle potenzialità individuali e del benessere psicofisico e socio-relazionale, garantendo una miglior qualità di vita possibile.
- Mantenere le persone parzialmente o non autosufficienti nel proprio ambiente di vita, il più a lungo possibile, prevenendo e/o ritardando istituzionalizzazioni improprie.
- Rendere maggiormente funzionale l'ambiente domestico in un'ottica di prevenzione e rimozione di ostacoli e situazioni di rischio.
- Migliorare abilità e competenze del caregiver.
- Alleviare il carico assistenziale.
- Orientare il caregiver nell'utilizzo della rete dei servizi e delle risorse e delle opportunità.
- Evitare e/o contenere i rischi di emarginazione e isolamento sociale delle persone sole e fragili.
- Promuovere l'integrazione sociosanitaria, attraverso il raccordo dei propri interventi con quelli dei servizi socio-sanitari (CDI, RSA, CDD, APA...) e sanitari (MMG, Ambulatori, Ospedale...) locali.

DESTINATARI

L'Assistenza Domiciliare Integrata è rivolta a persone fragili che simultaneamente:

- non sono autosufficienti, in modo parziale o totale, per un periodo di tempo limitato o permanente;
- hanno difficoltà/impossibilità a camminare e non possono essere accompagnate presso ambulatori sanitari;
- hanno una rete di aiuti familiari, parentali, di supporto;
- hanno bisogni sanitari e sociosanitari gestibili a domicilio e un ambiente di vita che consente di gestire l'assistenza necessaria, anche adeguando gli spazi e rimuovendo eventuali ostacoli o barriere.

ATTIVITÀ

Le principali attività svolte all'interno del servizio sono:

- Assistenza domiciliare integrata socio-sanitaria
- Aiuto nella cura e igiene personale (alzata, igiene intima, bagno assistito o spugnature a letto, barba e capelli e cura mani e piedi, ecc.)
- Supporto alla mobilizzazione, trasferimenti letto-carrozzina, posizionamenti adeguati e sicuri e corretta deambulazione
- Individuazione o rimozione ostacoli ambientali (tappeti, vasi, sedie, gradini, superfici scivolose, illuminazione non adeguata etc...) e/o verifica modalità utilizzo ausili e dispositivi personali (calzature corrette, adeguato utilizzo di bastone, tripode, deambulatore, posizionamenti sicuri...) per prevenire scivolamenti e cadute

- Monitoraggio condizioni generali di salute della persona ed eventuale segnalazione a chi di competenza
- Addestramento e orientamento nell'utilizzo/acquisto di ausili, verifica che gli stessi siano funzionali e adeguati
- Aiuto e verifica alimentazione, monitoraggio dieta e adeguatezza provviste
- Sostegno e aiuto nella cura e igiene ordinaria dell'ambiente domestico e sostegno utilizzo elettrodomestici e mezzi di comunicazione
- Accompagnamenti all'esterno e aiuto per il disbrigo di pratiche e commissioni a piedi o utilizzando i mezzi di trasporto pubblici o di servizio
- Addestramento e tutoraggio al caregiver nella gestione della cura
- Ascolto, attenzione, vicinanza e sostegno relazionale alla persona in carico e al caregiver
- Orientamento nella complessità burocratica – amministrativa e nell'utilizzo dei servizi del territorio
- Sollecitazione della rete formale e informale e valorizzazione dei legami sociali ai fini di una maggior integrazione del progetto di cura e dell'attivazione di risorse alternative
- Stimolazione e mantenimento delle autonomie e capacità fisiche e cognitive
- Monitoraggio di soggetti multiproblematici in un'ottica di contenimento dei rischi di emarginazione, isolamento e disagio sociale
- Attivazione presso strutture socio-sanitarie del territorio di interventi socio-assistenziali non effettuabili al domicilio o rientranti in progettualità che prevedano l'integrazione tra servizi

GLI OPERATORI DEL SERVIZIO A.D.I.

Infermiere:

è una figura professionale che fra gli altri compiti identifica i bisogni di assistenza infermieristica della persona e della collettività e formula i relativi obiettivi (Decreto ministeriale 14 settembre 1994, n. 739).

O.S.S. (Operatore Socio Sanitario):

favorisce il benessere e l'autonomia di coloro che vivono una condizione di difficoltà a casa, in ospedale o nelle strutture residenziali dove vivono. Per questo collabora con altri operatori professionali che lavorano in servizi che si occupano di assistenza sanitaria e sociale (Legge 10 Agosto 2000, Ministero della Sanità).

A.S.A. (Ausiliario Socio-Assistenziale):

l'ASA è un operatore socio-assistenziale che interviene per supplire alle carenze dell'utente nello svolgimento delle attività di vita quotidiana, aiutandolo nell'espletamento delle sue funzioni personali essenziali, integrato con altri operatori (D.C.R. n. IV/1267 del 28/02/1989 quale operatore dell'area sociale).

Geriatra:

medico specialista in geriatria. Si occupa del trattamento di disabilità causate dalle diverse affezioni patologiche che si verificano nell'anziano, con l'obiettivo di ritardarne il declino funzionale e mentale, mantenendo al contempo l'autosufficienza e la miglior qualità di vita possibile.

Fisiatra:

medico specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione. Si occupa del trattamento di disabilità causata dalle diverse affezioni patologiche e/o dal dolore e presenta competenze specifiche in ambito neuromuscolare, osteoarticolare, cognitivo-relazionale, biomeccanico, ergonomico e psicologico.

Fisioterapista:

operatore sanitario che si occupa della diagnosi funzionale, stesura del progetto riabilitativo e del trattamento di disturbi del movimento di origine neuromuscolare.

Psicologo:

si occupa della diagnosi clinica e cura delle patologie dello sviluppo cognitivo ed affettivo-relazionale.

Assistente Sociale:

l'assistente sociale è un professionista che, agendo secondo i principi, le conoscenze ed i metodi specifici della professione svolge la propria attività nell'ambito della comunità, a favore di individui, gruppi e famiglie, per prevenire e risolvere situazioni di bisogno, aiutando gli individui nell'utilizzo personale e sociale delle risorse, organizzando e promuovendo interventi e servizi e adattandoli alle particolari situazioni di bisogno, con particolare attenzione alle esigenze di autonomia e responsabilità delle persone, in un'ottica di valorizzazione di tutte le risorse della comunità. La professione è al servizio delle persone, delle famiglie, dei gruppi, delle comunità e delle diverse aggregazioni sociali per contribuire al loro sviluppo; ne valorizza l'autonomia, la soggettività, la capacità di assunzione di responsabilità, li sostiene nell'uso delle risorse proprie e della società nel prevenire ed affrontare situazioni di bisogno o di disagio e nel promuovere ogni iniziativa atta a ridurre i rischi di emarginazione.

Educatore professionale:

è l'operatore che in base ad una specifica preparazione di carattere teorico tecnico e pratico svolge la propria attività mediante la formulazione e la realizzazione di progetti educativi. Per lo sviluppo di tali progetti utilizza metodologie centrate sul rapporto interpersonale e svolge interventi mirati rivolti ai singoli e alle famiglie. Gli strumenti di cui si avvale sono relativi a metodologie di operatività psicologica, pedagogica educativa e di riabilitazione psicosociale.

Responsabile Sanitario:

è la figura tecnica che si pone al vertice dei servizi sanitari della Cooperativa, è il soggetto di riferimento e support dell'amministrazione nelle scelte strategiche ed organizzativo-gestionali. Tutela il benessere dell'utenza e la valorizzazione e la crescita professionale di tutti gli operatori dell'equipe.

Direttore di Cooperativa:

coordina il piano di lavoro settimanale degli operatori, stabilisce, in base alle esigenze di servizio, la turnistica, le ferie, i permessi del personale, mantiene regolari rapporti con l'A.S. e con i riferimenti amministrativi dei Comuni, garantisce l'appropriatezza delle prestazioni e interviene nei casi di criticità, accompagna i nuovi operatori nella conoscenza del servizio, garantisce il passaggio di informazione nei casi in cui manchi la continuità assistenziale

ASSISTENZA DOMICILIARE FAMILIARE - FASI DEL SERVIZIO

- **Attivazione:** per ciascuna richiesta di attivazione del servizio, viene effettuato un primo colloquio informativo in cui vengono fornite informazioni generali sul servizio. Viene effettuata una prima visita domiciliare con l'ASA, per rilevare il bisogno e conoscere la situazione. Viene predisposta, di norma a cura dell'assistente sociale, una scheda di presa in carico, contenente tutti gli elementi necessari per individuare obiettivi, azioni e piano di intervento. Viene attivato il servizio e dopo una prima verifica e valutazione in équipe, vengono coinvolti utente e caregiver e viene concordato il progetto ipotizzato, attraverso il contratto di cura.
- **Gestione dell'intervento:** per ciascuna presa in carico è previsto un monitoraggio in itinere attraverso la scheda di valutazione e verifica, fatta secondo le esigenze previste dai singoli progetti e comunque non meno due volte all'anno. Ogni eventuale ridefinizione di obiettivi, azioni e piani di intervento, viene discussa in équipe e comunicata alla persona, alla sua famiglia e/o ad altre figure di riferimento. L'assistente sociale è disponibile ad incontri su appuntamento con la famiglia o altre figure di riferimento.

- **Conclusione dell'intervento:** l'intervento viene concluso attraverso richiesta di chiusura quando: si raggiungono gli obiettivi, sopraggiungono cambiamenti e aggravamenti che necessitano risposte alternative, l'utente richiede volontariamente la sospensione, vengono a mancare le condizioni per la prosecuzione del progetto (prestazione resa in condizioni di non sicurezza per utente e/o operatore anche in base a D. Lgs. 81/08, inadempimenti e/o mancanza di rispetto di quanto previsto da regolamento distrettuale...).

ADI SOCIO-SANITARIA - FASI DEL SERVIZIO

Modalità di attivazione

Il **servizio A.d.i. con utilizzo del Voucher Regionale**, ossia con costo a carico del SSN, deve essere richiesto dal Medico/Pediatra di Famiglia (oppure medico responsabile della cronicità, o medico ospedaliero in caso di dimissione protetta) tramite ricettario regionale, riportante la prescrizione con indicazione di diagnosi e la motivazione/i della richiesta di A.d.i..

Il servizio viene attivato a seguito di richiesta presentata presso uno degli enti accreditati per l'erogazione del servizio A.d.i. (l'elenco sarà fornito dal proprio MMG/Pediatra) tra i quali, appunto, Bellissima Terra Cooperativa Sociale a r.l..

Per l'attivazione del servizio A.d.i. in regime privatistico (ovvero senza l'utilizzo del voucher regionale e con totale costo a carico dell'utenza), è comunque sempre preferibile avere richiesta una prescrizione medica (non necessariamente con ricettario regionale) riportante diagnosi e motivazione/i per l'attivazione del servizio.

Accettata la richiesta (apposito modulo di istanza è disponibile sul sito internet della Cooperativa www.adiservizi.com, oppure presso lo sportello di segreteria dell'Ente) e verificati i requisiti di accesso e l'assenza di eventuali incompatibilità, l'assistenza domiciliare integrata viene attivata a seguito della valutazione multidimensionale dei bisogni dell'utente da parte dell'équipe. La valutazione multidimensionale costituisce premessa per la definizione del progetto individuale di assistenza (P.I.) e del Piano di Assistenza Individuale (P.a.i).

L'équipe a seguito della valutazione infermieristica, medica, sociale (multidimensionale):

- definisce il tipo di Assistenza Domiciliare Integrata (profilo) più opportuno in accordo con l'utente e/o la famiglia e quindi la frequenza degli accessi e la tipologia degli stessi;
- assegna un valore economico (Voucher/costo utente) al profilo assegnato a seguito della valutazione.

Presa in carico

La presa in carico dell'assistito da parte dell'ente erogatore prende avvio dalla valutazione e prevede:

- Il coinvolgimento del M.m.g./P.d.f.;
- La definizione del Progetto di cura Integrato (P.I.) che può contemplare anche interventi in capo al Comune, ad altro Gestore (ad es. pazienti inseriti nei percorsi di cronicità);
- La definizione del Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.);
- L'individuazione del case manager, ossia di un operatore cui viene affidato il compito di assicurare il coordinamento dell'intero processo assistenziale;
- L'erogazione degli interventi coerenti con i bisogni rilevati e con il P.I.;
- Il monitoraggio continuo;
- La dimissione motivata dal servizio.

Tempi della presa in carico

La presa in carico (tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del P.A.I.) deve rispettare le seguenti tempistiche previste dalla normativa di settore.

Tipologia di servizi erogati

I servizi erogabili, sono i seguenti:

- prestazioni occasionali o di breve durata (quali per es. il prelievo di sangue, la somministrazione di terapie, le medicazioni ecc.) di singole figure professionali;
- assistenza domiciliare pianificata, che comprende a sua volta:
 - interventi erogati da un solo operatore (es. Fisioterapista, Infermiere ecc.);
 - interventi erogati contemporaneamente da parte di più operatori tra quelli disponibili (Infermiere, Fisioterapista, Geriatra, Fisiatra, Psicologo, Educatore Professionale, Operatore Socio Sanitario) in base a quanto definito nel Piano di Assistenza Individuale.

Le prestazioni sono garantite dopo la stesura di un Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) che deve essere coerente con quanto emerso dalla valutazione dei bisogni ed inserito nel Progetto di cura Individuale (P.I.). Nel Piano assistenziale Individuale (P.A.I.), condiviso con l'assistito o con un familiare/caregiver, vengono indicati tutti gli interventi assistenziali previsti. Il servizio domiciliare è garantito per almeno 49 ore settimanali distribuite su sette giorni con orario dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 15.00, sabato e domenica dalle ore 7.00 alle 12.00, in base alla programmazione effettuata ed in ragione della risposta ai bisogni evidenziati nel P.A.I.

Per gli utenti in carico all'Ente viene assicurata la reperibilità telefonica dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 19.00 tutti i giorni della settimana.

La segreteria della Cooperativa è operativa dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00. Negli orari in cui non è operativo il servizio di segreteria è individuato un servizio di accoglimento messaggi.

Gli operatori coinvolti nell'assistenza hanno cura di integrare i propri interventi e di trasferire le informazioni utili anche al Medico/al Pediatra di Famiglia dell'assistito e agli operatori del Servizio Sociale dei Comuni, qualora previsti, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Infine, si ricorda che ATS dell'Insubria, attraverso i Distretti, è sempre presente, anche per rispondere a dubbi, necessità di informazioni.

CRITERI DI DIMISSIONE

La dimissione dal servizio domiciliare con chiusura del Fascicolo Sanitario e Socio Assistenziale dell'utente avviene:

- per "conclusione" dell'assistenza in seguito al raggiungimento degli obiettivi assistenziali definiti nel P.I./P.A.I..
- in caso di volontà del cittadino di non avvalersi più del servizio
- in caso di cambio dell'erogatore da parte del paziente/famigliari
- per invio ad altra unità d'offerta/ricovero;
- per sospensione del P.A.I. superiori ai 15 giorni
- per decesso

In caso di trasferimento del paziente ad altra unità di offerta viene assicurato il passaggio delle informazioni attraverso la consegna della scheda di dimissione/trasferimento compilata a cura dell'operatore tutor.

COSTO DEL SERVIZIO A.D.I.

Il servizio A.d.i. erogato con voucher regionale consente di usufruire gratuitamente (secondo il profilo attribuito) delle prestazioni previste dal Piano di assistenza personalizzato.

E' però possibile attivare servizi di Assistenza Domiciliare Integrata con costo a carico dell'utente stesso rivolgendosi direttamente a Bellissima Terra Cooperativa Sociale a r.l. attraverso la presentazione dell'istanza scaricabile direttamente dal sito del progetto ADI Servizi Territoriali Cooperativa (www.adiservizi.com) allegando preferibilmente la prescrizione medica.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

All'utente, o al suo familiare, verrà richiesta la compilazione di un questionario per la valutazione del grado di soddisfazione rispetto al servizio fruito.

GESTIONE DEI RECLAMI

E' possibile presentare segnalazioni, di reclamo attraverso compilazione di apposito modulo consegnato al domicilio all'atto dell'accesso unitamente al F.as.a.s. e scaricabile dal sito. Alle segnalazioni scritte verrà data risposta entro 15 gg. dal ricevimento.