



**CARTA DEI SERVIZI ADI  
ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA**

# **COOPERATIVA SOCIALE PADANASSISTENZA LOMBARDIA ONLUS**



**“LA SOLIDARIETÀ NON DEVE ESSERE SOLO UNA PAROLA  
MA UN MODO DI ESSERE NELLA NOSTRA VITA.  
LA COMUNITÀ VIVE SULLA SAGGEZZA DELL'ANZIANO,  
SULLA VIGORIA DEL GIOVANE E SULL'ENTUSIASMO DEL  
BAMBINO.”**

**EDIZIONE MARZO 2021**



# CARTA DEI SERVIZI ADI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

## PRESENTAZIONE

La nostra Carta dei Servizi è uno strumento di supporto all'utenza che si avvale del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata. Ha l'obiettivo di descrivere i servizi offerti e contemporaneamente di dare delle garanzie sulla volontà della Cooperativa Sociale Padanassistenza Lombardia ONLUS (CSP) di comunicare in modo chiaro i propri impegni qualitativi e quantitativi, rispettarli, monitorarli e migliorare le modalità di erogazione.

Siamo una Cooperativa Sociale ONLUS, senza scopo di lucro, fondata nel 1999 da Silvana Fandella. Effettuiamo supporto ai cittadini, con particolare attenzione ai bisogni dei soggetti fragili, attraverso operatori qualificati e volontari e ci occupiamo di:

- Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI).
- Servizio di Cure Palliative Domiciliari (CP Dom).
- Servizio di trasporto sociale, convenzionati e privati.
- Servizi socio educativi e di assistenza alla persona.
- Presa in carico del Paziente cronico/fragile.
- Servizio di sportello informativo.
- Promozione di iniziative finalizzate al sostegno di persone bisognose.

In particolare, il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è finalizzato a mantenere la persona il più a lungo possibile presso il proprio domicilio, considerando i bisogni e le aspettative Sue e dei suoi Familiari, conservando abitudini di vita, rapporti con i cari e le amicizie.



# CARTA DEI SERVIZI ADI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

---

## LA NOSTRA MISSIONE

Tutte le persone hanno pari dignità e valore, devono essere trattate con rispetto e tolleranza. L'attività di assistenza domiciliare deve essere svolta in modo affidabile, onesto e cortese. I rapporti professionali si basano sulla stima reciproca in costante crescita formativa.

La Cooperativa Sociale Padanassistenza Lombardia ONLUS si fonda sul principio di prestare attenzione alla qualità di vita dei nostri pazienti mantenendola e migliorandola al proprio domicilio. Le prestazioni offerte sono in costante miglioramento, e contano sullo sviluppo delle qualità del personale, per soddisfare i bisogni durante lo svolgimento della professione. I nostri collaboratori e dipendenti, sono coinvolti nell'organizzazione e programmazione del lavoro quotidiano mettendo in primis la centralità della persona assistita. Inoltre, valorizziamo e sosteniamo il nucleo familiare dell'assistito, spesso non considerato dalla società.

Alla base della missione della Cooperativa vi sono i principi di cooperazione sociale e i bisogni del territorio, con l'integrazione dei cittadini e il loro coinvolgimento monitorato con regolari indagini sul grado di soddisfazione.



# CARTA DEI SERVIZI ADI

## ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

---

### DESCRIZIONE DELLE UNITÀ D'OFFERTA

La Cooperativa offre prestazioni sociosanitarie a domicilio per i pazienti che ne hanno diritto e ne fanno richiesta.

Tali prestazioni, identificate nel **Servizio ADI - Assistenza Domiciliare Integrata**, si dividono in diverse tipologie, tutte espletate da personale qualificato.

Gli interventi sono diversificati in tal modo:

- **Infermieristico:** cura delle lesioni cutanee (da pressione, vascolari o di altra natura); gestione delle terapie infusionali; rilevazione parametri vitali; gestione cateteri venosi, centrali o periferici; gestione di nutrizione parenterale o enterale; prelievi di sangue venoso per esami ematochimici; prelievo di campioni biologici per esami colturali; gestione di cateteri vescicali; gestione di stomie; addestramento dell'utente/caregiver.
- **Assistenziale:** igiene e cura della persona; assistenza nei trasferimenti e nella deambulazione; prevenzione dei danni terziari.
- **Fisioterapico:** interventi di mobilizzazione passiva e attiva effettuati sulla base di quanto previsto dai Piani Riabilitativi Individuali e programmi riabilitativi individuali redatti dal medico specialista (Fisiatra); educazione all'uso degli ausili; riabilitazione respiratoria; addestramento dell'utente/caregiver ecc.
- **Educativo:** interventi professionali volti al mantenimento o, quando possibile, al recupero anche parziale delle funzioni cognitive residue;
- **Medico specialistico:** interventi qualificati svolti sulla base delle specifiche esigenze del paziente (es. urologo, chirurgo, psicologo, dietista, geriatra, fisiatra, anestesista).



# CARTA DEI SERVIZI ADI

## ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

---

### CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO ALL'ADI

È un servizio, completamente gratuito per il cittadino, rivolto a soggetti che si trovano, temporaneamente o per un tempo prolungato, in condizioni di fragilità in quanto parzialmente o totalmente non autosufficienti, non deambulanti e non trasportabili presso strutture sanitarie o ambulatoriali, che trovino supporto nella rete familiare o informale e che siano alloggiati in condizioni abitative tali da permettere la pratica dell'assistenza.

Gli interventi di assistenza domiciliare sono finalizzati a mantenere la persona il più a lungo possibile presso il proprio domicilio, conservando le abitudini di vita, i rapporti familiari e le amicizie.

Le condizioni per le quali è prevista l'attivazione dell'ADI sono (elenco non esaustivo):

- esiti di vasculopatie cerebrali acute;
- fratture gravi in pazienti anziani;
- riabilitazione di pazienti vasculopatici o con neuro lesioni;
- patologie gradualmente invalidanti, nelle fasi in cui si rendono necessari interventi complessi;
- patologie acute che determinino una temporanea invalidità nell'anziano (es. malattie respiratorie, cardiache, ecc.);
- gravi ulcere, da pressione, vascolari o di altra natura, che causino invalidità del paziente.



# CARTA DEI SERVIZI ADI

## ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

---

### CRITERI DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

L'ADI può essere attivata, tramite prescrizione, dal Medico di Medicina Generale o dal Pediatra di famiglia, dal medico dell'Unità Operativa dimettente in caso di dimissioni ospedaliere oppure dal medico specialista. La richiesta di attivazione dev'essere inviata all'ATS di competenza, che provvederà a effettuare: una valutazione di primo livello (Triage), volta a distinguere i bisogni di natura socio-assistenziale che analizza le necessità di carattere socio-sanitario, in modo da consentire la risposta più idonea ai bisogni dell'utente definendo il profilo assistenziale più idoneo e il Progetto Individuale.

La segnalazione dell'utente che necessita delle cure domiciliari può giungere:

- dalla famiglia,
- dai servizi sanitari o sociali territoriali,
- dai servizi ospedalieri,

sempre accompagnata dalla richiesta del Medico di Medicina Generale o Pediatra compilata con l'indicazione che si tratta di una prestazione da svolgersi a domicilio.

L'utente/familiare sceglie da chi farsi assistere individuando il proprio Ente erogatore tra quelli operanti sul territorio, contatta direttamente il prescelto e fornisce le informazioni necessarie.

La Cooperativa informa tempestivamente il distretto di essere stato contattato dal cittadino tramite l'invio di un'e-mail di presa a carico (o caricamento sul portale regionale) a cui seguirà l'invio da parte dell'ATS della documentazione medica e quella necessaria per erogare l'assistenza, contemporaneamente avviene la registrazione dei dati anagrafici dell'utente nella tabella informatica "GESTIONE DISTRETTO" in attesa delle comunicazioni ufficiali.

La Cooperativa programma in collaborazione con l'operatore richiesto il dettaglio del primo intervento entro 48/72 ore consegnando la cartella domiciliare contenente la



# CARTA DEI SERVIZI ADI

## ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

---

modulistica prevista, quindi si contatta telefonicamente l'utente informandolo del giorno, ora e nome dell'operatore/i che aprirà la pratica, effettuando la prima prestazione.

Dall'analisi e valutazione dell'operatore si evinceranno tutti i dati necessari da riportare in HEALTH PORTAL, software gestionale utilizzato dalla Cooperativa per la rendicontazione delle attività relative al **servizio ADI**.



# CARTA DEI SERVIZI ADI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

## MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Ogni intervento di assistenza domiciliare viene programmato per realizzare la corrispondenza tra le esigenze dell'utente e le diverse prestazioni offerte. La programmazione considera i bisogni dell'utente e della famiglia, le indicazioni fornite dall'ATS, in termini di obiettivi e di modalità organizzative ed attuative del servizio, tenuto conto delle risorse complessivamente disponibili. Ogni figura professionale interviene secondo le proprie competenze, nel rispetto delle indicazioni assistenziali indicate nel profilo di cura assegnato dall'Unità di Valutazione Distrettuale (UVD) e rende, tramite opportune turnazioni, reperibile telefonicamente un operatore dalle 9 alle 18 per 7 giorni su 7.

Le prestazioni di assistenza vengono garantite per almeno 49 ore settimanali su 7 giorni e per tutta la durata del Piano assistenziale integrato che viene rinnovato dalla Cooperativa al termine dello stesso.

L'assistenza domiciliare viene sospesa a chi è ricoverato presso strutture ospedaliere, istituti di riabilitazione o temporaneamente in Residenze Socio Assistenziali (RSA); potrà essere riattivata col rientro a domicilio (entro 15 gg) direttamente, contattando l'ente erogatore agli indirizzi successivamente descritti.

Oltre il 16° giorno l'utente deve riattivare il servizio attraverso la medesima procedura di apertura eseguita la prima volta rivolgendosi al distretto con una nuova prescrizione medica. *L'utente ha diritto di sostituire l'ente erogatore al termine del piano in corso.*





# CARTA DEI SERVIZI ADI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

---

## CONTINUITÀ DELLE CURE

La Cooperativa garantisce una continuità delle cure attraverso il trasferimento delle informazioni al familiare/caregiver relativamente alle prestazioni eseguite (o da eseguire), inoltre affida l'assistenza del paziente preferibilmente ad un solo operatore (operatore primario/case manager), al fine di sviluppare maggior empatia e fiducia tra il paziente e l'operatore stesso. Qualora l'operatore primario debba essere sostituito, sono previste una fase di affiancamento e il passaggio di consegne ad un altro operatore per garantire la continuità assistenziale.

Al gestore/struttura che eventualmente prende in carico il paziente (RSA, Struttura Riabilitativa, Ospedale ecc.), si rende disponibile a fornire copia della documentazione che rimane a domicilio dell'utente e a fornire qualsiasi altra informazione utile, anche telefonicamente.

Al Medico Curante o Pediatra, trasferisce le informazioni utili relative al percorso di cura e, in caso di rilievo di situazioni che richiedano il suo intervento, provvede a contattarlo telefonicamente e a condividere le necessità rilevate.



# CARTA DEI SERVIZI ADI

## ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

---

### TERMINE DEL SERVIZIO

Il termine del servizio può avvenire nelle seguenti situazioni:

- **Raggiungimento Obiettivo PAI** – In tale situazione viene registrato dall'operatore il raggiungimento dell'obiettivo sul diario domiciliare, il quale ritira la cartella domiciliare consegnandola al coordinatore che registra su HEALTH PORTAL e archivia nel FASAS.
- **Disdetta del Servizio** – La disdetta può avvenire o per ricovero definitivo in struttura o per disdetta volontaria del servizio. Nel primo caso l'operatore ritira la cartelletta domiciliare, lasciando una copia per la struttura per la continuità delle cure, il coordinatore comunica su HEALTH PORTAL e archivia nel FASAS.; nel secondo caso vengono comunicate dall'utente le motivazioni della disdetta del servizio al coordinatore, il quale passa l'informazione alla Cooperativa reclami, comunica su HEALTH PORTAL, e incarica l'operatore al ritiro della cartella domiciliare per l'archiviazione del FASAS.
- **Decesso dell'Utente** – Viene comunicato alla Cooperativa il decesso dell'assistito, il coordinatore registra l'informazione sul file informatico "GESTIONE DISTRETTO e comunica tramite HEALTH PORTAL il decesso del paziente Si provvederà al ritiro della cartella domiciliare, per l'archivio del FASAS.



# CARTA DEI SERVIZI ADI

## ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

---

### VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

In relazione alle attività di indagine della soddisfazione dell'utente (eventualmente aiutato dal caregiver), si opera in relazione al tipo di servizio offerto:

- Assistenza infermieristica o fisioterapica: Al termine delle prestazioni all'utente e al familiare/caregiver vengono consegnati i questionari di rilevazione della soddisfazione del servizio offerto (*Customer Satisfaction*). Tale erogazione avviene direttamente da parte dell'Operatore che o riceve immediatamente il questionario compilato o comunica all'utente le modalità di restituzione.
- Consulenza Medica Specialistica e Assistenza ASA/OSS: Non viene effettuata rilevazione di *Customer Satisfaction* se non in situazioni ritenute interessanti, in quanto le attività sono di tipo saltuario (a volte con unico intervento) e/o di tipo altamente specialistico. L'Operatore provvede comunque a fornire all'utente il modulo, il numero di telefono e l'indirizzo di posta elettronica per effettuare eventuali reclami.

Allegata alla presente carta dei servizi viene fornito il questionario per la valutazione della soddisfazione del servizio offerto. I tempi per la compilazione di detta rilevazione sono indicati all'utente/caregiver dall'operatore.



# CARTA DEI SERVIZI ADI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

## SEGNALAZIONE/RECLAMO UTENTE

L'utente che si mostra non soddisfatto di come le attività di assistenza vengono svolte, può comunicare, per mezzo telefono dalle 9:00 alle 17:00 al numero **338 9456597**, attraverso e-mail all'indirizzo **reclami@padanassistenza.it** il reclamo o compilando il modulo RECLAMI che trova nella cartella domiciliare.

Il settore qualità procederà con la presa in carico della segnalazione/reclamo e, in relazione all'aspetto, entro due giorni dalla segnalazione/reclamo procederà alla risoluzione o alla richiesta di informazioni aggiuntive per analizzare l'entità del problema troverà la modalità adatta per risolvere la situazione, in accordo e a garanzia della soddisfazione dell'utente.

Per le modalità di segnalazione del reclamo si richiedono le seguenti informazioni:

- Nome del chiamante.
- Nome del paziente (se diverso dal chiamante).
- Grado di parentela del chiamante con il paziente (se diverso dal paziente).
- Motivo della segnalazione/reclamo.



# CARTA DEI SERVIZI ADI

## ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

---

### LA TUTELA DELLA PERSONA ASSISTITA

La Cooperativa è ispirata da valori Etici e di tutela della dignità della persona che esprime nei contenuti della propria Mission. La centralità della persona assistita è il principio sul quale fonda il suo operato e si pronuncia anche attraverso la garanzia della tutela di:

#### **Diritto all'informazione e al consenso**

È diritto della persona assistita avere informazioni sul proprio stato di salute, sulle indagini diagnostiche ed i trattamenti terapeutici. È inoltre diritto della persona, preventivamente ed opportunamente informata, dare o negare il proprio consenso per i trattamenti proposti. Non è possibile intervenire senza il consenso della persona assistita, tranne che nelle situazioni di emergenza in cui il cittadino si trovi in pericolo di vita e nell'incapacità di esprimere il proprio consenso.

#### **Diritto alla tutela della privacy**

Il diritto alla riservatezza si osserva nel raccogliere con la massima discrezione possibile le notizie sulla persona e sulle condizioni dell'assistito e nell'effettuare gli interventi nel rispetto del suo pudore. Il diritto alla riservatezza comporta, da parte degli operatori e professionisti sanitari e sociosanitari, il dovere del segreto professionale o d'ufficio per tutte le notizie riguardanti il paziente. Informazioni sul suo stato di salute e sull'andamento delle cure praticate verranno date solo al paziente; ad altre persone, compresi i familiari, saranno comunicate solo previo consenso dell'interessato.

La Cooperativa garantisce che il trattamento dei dati personali di coloro che accedono alle prestazioni si svolge nell'ambito delle funzioni istituzionali, nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali e della dignità dell'interessato.



# CARTA DEI SERVIZI ADI

## ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

---

### **Diritto di consegna documentazione alla dimissione**

Il paziente ha diritto di avere, al momento della dimissione, una relazione completa relativa agli interventi ed alle cure effettuate.

### **Diritto al rispetto degli impegni assunti**

La Cooperativa si è impegnata a garantire una serie di standard di qualità “dal lato degli utenti” nell'erogazione delle proprie prestazioni. L'utente ha il diritto di chiederne il rispetto.

### **Diritto a segnalare la propria insoddisfazione**

L'utente che, nel corso del suo rapporto venga a trovarsi in una situazione di disagio, ha diritto a manifestare la propria insoddisfazione attraverso le segnalazioni e l'espressione di giudizio con le indagini di qualità percepita.

## MODALITA' E TEMPISTICHE PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

La documentazione relativa all'utente è a disposizione dello stesso presso il proprio domicilio; qualora fosse necessaria l'ulteriore integrazione, è sufficiente farne richiesta scritta alla sede operativa, che si impegna a fornire copia della documentazione entro 15 giorni dalla data di ricezione della richiesta, a titolo gratuito.



# CARTA DEI SERVIZI ADI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

---

## AREA GEOGRAFICA DI INTERVENTO

**La Cooperativa Sociale Padanassistenza Lombardia Onlus ha deciso di aprire più sedi operative per facilitare i cittadini ed integrarsi nelle realtà del territorio.**

La Cooperativa ha un referente per le relazioni con il pubblico a disposizione dell'utente e un coordinatore in ogni sede per la gestione organizzativa del lavoro con l'assegnazione delle prestazioni richieste all'operatore maggiormente idoneo.

La Cooperativa opera nelle seguenti provincie:

- **Provincia di Varese** nei distretti socio sanitari di:

Arcisate, Azzate, Busto Arsizio, Castellanza, Cittiglio, Gallarate, Luino, Saronno, Sesto Calende, Somma Lombardo, Tradate, Varese.

- **Provincia di Bergamo** nei distretti di:

Bergamo, Dalmine, Isola Bergamasca, Seriate.

- **Provincia di Monza Brianza** distretto di Vimercate.

- **Provincia di Como** nei distretti di:

Como, Cantù/Mariano, Erba, Lomazzo/Fino Mornasco, Menaggio, Olgiate Comasco.







# CARTA DEI SERVIZI ADI

## ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

### SEDI OPERATIVE

#### SEDE DI BREMBATE – Via Gorizia 33

QUANDO	A CHE ORA	RECAPITO	COME RAGGIUNGERCI
LUN-MAR-MER-GIO-VEN	08:00-12:30 14:00-17:30	TEL 035 801026 CELL 391 1680569 CELL 331 8571034	IN TRENO FERMATA TRENO FF.SS. STAZIONE VERDELLO DALMINE  IN AUTOBUS FERMATA FRONTE UFFICIO TBSO LINEA E85 FERMATA SAL LINEA F10
SAB - DOM E FUORI ORARIO UFFICIO			CELL 338 9456597

#### SEDE DI LAVENO MOMBELLO – Via Ceretti, 23

QUANDO	A CHE ORA	RECAPITO	COME RAGGIUNGERCI
LUN-MAR-MER-GIO-VEN	08:30-17:00	TEL 0332 1857052 CELL 320 1646044 VIRTUAL FAX 0332 1701510 CELL 320 8843990	IN TRENO FERMATA TRENO FF.SS. STAZIONE 600M  IN AUTOBUS AUTILINEE VARESINE FERMATA N 03 15 18
SAB - DOM E FUORI ORARIO UFFICIO		CELL 338 9456597	

#### SEDE DI LUINO – Via Felice Cavallotti, 56

QUANDO	A CHE ORA	RECAPITO	COME RAGGIUNGERCI
LUN-MAR-MER-GIO-VEN	09:30-17:00	TEL 0332 511591 CELL 366 6566352 VIRTUAL FAX 0332 1701510	IN TRENO FERMATA TRENO STAZIONE FF.SS. DI LUINO  IN AUTOBUS AUTOLINEE VARESINE FERMATE STAZIONE n. 02, n. 03 PIAZZA LIBERTA' FRONTE IMBARCADERO
SAB - DOM E FUORI ORARIO UFFICIO		CELL 338 9456597	

#### SEDE DI SESTO CALENDE – Via Dell'Olmo, 30

QUANDO	A CHE ORA	RECAPITO	COME RAGGIUNGERCI
LUN-MAR-MERC-GIO	08:00-16:00	TEL. 0331 923153 CELL 335 1428288 VIRTUAL FAX 0332 1701510	IN TRENO FERMATA TRENO STAZIONE FF.SS. DI SESTO CALENDE  IN AUTOBUS AUTOLINEE VARESINE FERMATE STAZIONE
VEN - SAB - DOM E FUORI ORARIO UFFICIO		CELL 338 9456597	

#### IN ALLEGATO ALLA PRESENTE

CUSTOMER SATISFACTION PARENTE CAREGIVER, CUSTOMER SATISFACTION UTENTE  
ADI, APPREZZAMENTO SEGNALAZIONE RECLAMO UTENTE ADI



# 5X1000

## LASCIA UN SEGNO, SCEGLI NOI!

COME

Nel riquadro denominato:

*“Sostegno del volontariato e delle altre organizzazioni non  
lucrative...”*

SOSTEGNO DEL VOLONTARIATO E DELLE ALTRE ORGANIZZAZIONI  
NON LUCRATIVE DI UTILITA' SOCIALE, DELLE ASSOCIAZIONI DI PROMOZIONE  
SOCIALE E DELLE ASSOCIAZIONI E FONDAZIONI RICONOSCIUTE CHE OPERANO  
NEI SETTORI DI CUI ALL'ART. 10, C. 1, LETT A), DEL D.LGS. N. 460 DEL 1997

FIRMA Mario Rossi

Codice fiscale del beneficiario (eventuale) 102504950128

Firmare e inserire il codice fiscale 02504950128.

Puoi aiutarci con una DONAZIONE  
IT25S0503451350000000000870.

#sostienipadanassistenza

[www.sostieni.operatoripadanassistenza.it](http://www.sostieni.operatoripadanassistenza.it)