



MARGHERITA - Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.

MARGHERITA
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
PIAZZA DON BOSCO, 1
25047 DARFO BOARIO TERME (BS)

CARTA DEI SERVIZI

A.D.I. ***(Assistenza Domiciliare Integrata)***



Sede legale: Piazza Don Bosco, 1 - 25047 Darfo Boario Terme (BS) Tel. 0364.532666 - Fax 0364.529153

Sede amministrativa: Piazza Don Bosco, 1 - 25047 Darfo Boario Terme (BS)

C.F. RIVA 01589950987 - Iscr. Reg. Impr. BS01589950987 - REA BS 332236 O.N.L.U.S.

info@cooperativamargherita.it www.cooperativamargherita.it

Sommario

1.	OBIETTIVI.....	3
2.	CHI SIAMO	3
3.	ARTICOLAZIONE DELLE RESPONSABILITÀ.....	4
4.	ORARI	4
5.	DESCRIZIONE SERVIZIO	6
6.	PRINCIPI E VALORI DEL SERVIZIO EROGATO	7
7.	ATTIVAZIONE E PRESA IN CARICO	7
7.1	ATTIVAZIONE	7
7.1.1.	PRESCRIZIONE DEL MEDICO DI MEDICINA GENERALE / PEDIATRA DI LIBERA SCELTA.....	7
7.1.2	DIMISSIONE OSPEDALIERA	8
7.1.3	VALUTAZIONE ED EMISSIONE DEL VOUCHER.....	8
7.2	PRESA IN CARICO.....	9
7.2.1	EQUIPE DEDICATE ALL'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA	10
7.2.2	SOSPENSIONI	11
8.	PRESTAZIONI EROGATE.....	11
9.	METODOLOGIA DI LAVORO	12
10.	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	12
11.	DIMISSIONI	13
12.	RILASCIO COPIA DEL FASAS.....	13

1. OBIETTIVI

La carta del servizio di Assistenza Domiciliare è uno strumento informativo e operativo per:

1. migliorare la qualità delle prestazioni erogate;
2. favorire il rispetto dei diritti alla persona;
3. valutare l'efficienza, l'efficacia e la qualità dell'erogazione;
4. misurare il grado di soddisfazione degli utenti fruitori;
5. creare un canale di comunicazione tra servizio, utente e famiglia

2. CHI SIAMO

La Società Cooperativa Sociale Margherita Onlus è intitolata a Margherita Gualandris, figura indimenticabile e significativa nella comunità di Darfo Boario Terme per la sua dedizione alle persone bisognose di cure e assistenza.

La Cooperativa opera dal 1991 promuovendo servizi per Anziani e Famiglie della Valle Camonica.

Lo staff operativo è altamente qualificato e specializzato.

La Cooperativa si propone quale punto di riferimento nelle difficoltà della vita quotidiana offrendo:

- Assistenza Domiciliare ad Anziani e Famiglie
- Assistenza Domiciliare Integrata
- Servizio di Ginnastica Dolce e Psicomotricità
- Servizio di Fisioterapia
- Elettrocardiogramma al domicilio
- Servizio di Radiologia ed Ecografia al domicilio

La Cooperativa Sociale Margherita opera a domicilio con il supporto di figure professionali qualificate e con esperienza:

- Medico con esperienza biennale in gestione dei servizi socio-sanitario
- Fisiatra
- Assistente Sociale
- Infermiere Professionale
- Fisioterapista
- Logopedista
- Ausiliario Socio Assistenziale (ASA)
- Operatore Socio Sanitario (OSS)

3. ARTICOLAZIONE DELLE RESPONSABILITÀ

La Presidente – Annarosa Fantin- ha la rappresentanza legale dell’Azienda, con sede in Piazza Don Bosco,1 Darfo Boario Terme (BS).

Le attività dell’Assistenza Domiciliare Integrata hanno la supervisione di quattro figure:

- Direttore Medico;
- Coordinatrice infermieristica;
- Care Manager per il coordinamento di natura gestionale – organizzativa;
- Operatore Amministrativo.

Il personale in servizio è dotato di apposito cartellino di riconoscimento posto in modo visibile sulle divise o sugli abiti; il cartellino riporta nome, cognome, qualifica e fotografia.

4. ORARI

L’Ufficio

Per informazioni sull’attivazione e/o comunicazioni di vario tipo sul voucher socio sanitario è possibile rivolgersi all’Ufficio con funzioni di segreteria: Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) “NUOVI ORIZZONTI”, della Cooperativa Margherita Piazza Don Bosco,1 Darfo Boario Terme, nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00

L’ufficio è a disposizione per tutte le esigenze informative.

LA COORDINATRICE, LUISELLA ERCOLI, È REPERIBILE TUTTI I GIORNI, FESTIVI COMPRESI, DALLE ORE 8.00 ALLE 20.00 AL NUMERO 349.6934321.

DOVE SIAMO

Piazza Don Bosco,1

25047 Darfo Boario Terme (BS)

Tel.0364/532666 – Fax 0364/529153

e-mail : info@cooperativamargherita.it - www.cooperativamargherita.it

e-mail : luisella@cooperativamargherita.it



5. DESCRIZIONE SERVIZIO

A.D.I.

(Assistenza Domiciliare Integrata)

Ovvero

cure domiciliari ed assistenza domiciliare integrata

È un servizio erogato al cittadino, a domicilio, da parte del personale della Margherita Società Cooperativa Sociale Onlus

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è accreditato presso la Regione Lombardia ed è contrattualizzato dall'ATS della Montagna, garantendo il possesso di tutti i requisiti di qualità previsti dalla normativa regionale e il loro mantenimento nel tempo.

Cooperativa Margherita è in possesso dell'accreditamento con Delibera ATS della Montagna n. 603 del 14/08/2019 (per trasferimento sede Legale e Operativa) e dell'iscrizione al Registro Regionale con nota n. 29474 del 02/09/2019.

- L'ADI è attivata in tutto il territorio dell'ATS della Montagna;
- attraverso voucher/credit.

Il servizio è erogato in particolare per:

- anziani;
- traumatizzati costretti a letto;
- pazienti con esiti di patologie, quali per esempio fratture al femore, ictus cerebrale ecc.;
- anziani con malattie acute e croniche riacutizzate con necessità riabilitative.

Si effettuano prestazioni infermieristiche, riabilitative e socio assistenziali, secondo i Piani di Assistenza Individuali, per curare e riabilitare al domicilio coloro che si trovano in stato di temporanea o permanente non autosufficienza, con l'obiettivo di evitare il disagio di ricoveri non indispensabili.

L'assistenza domiciliare è erogata dalle ore **7.00 alle ore 20.00** per sette giorni alla settimana.

Per le eventuali situazioni di emergenza sanitaria il riferimento rimane sempre il Medico di Medicina Generale di appartenenza.

E' garantita la continuità assistenziale, al massimo tra tre operatori che potranno alternarsi sul servizio, sono previste compresenze per l'eventuale sostituzione del personale operante.

Gli operatori operano con professionalità e cortesia e lasciano il loro recapito telefonico per eventuale emergenze e/o urgenze.

6. PRINCIPI E VALORI DEL SERVIZIO EROGATO

La Cooperativa Sociale Margherita Onlus garantisce l'erogazione delle prestazioni in base a valori umani e professionali quali:

- A. Uguaglianza:** agli utenti viene garantita pari dignità nel rispetto della loro personalità: viene garantita accoglienza e cortesia nel rispetto dei loro desideri e bisogni; viene garantito un intervento assistenziale che risponda alle reali necessità delle condizioni fisiche e psichiche.*
- B. Imparzialità:** agli utenti vengono garantite modalità comuni di intervento senza alcuna distinzione di razza, classe sociale o di altre ideologie e qualunque sia il loro stato mentale.*
- C. Continuità:** le prestazioni possono essere interrotte solo su comunicazione dell'Asl.*
- D. Partecipazione:** Agli utenti viene garantita la verifica delle prestazioni effettuate offrendo agli stessi l'opportunità di esprimersi sulla qualità percepita dell'intervento assistenziale e sulla valutazione degli operatori.*
- E. Professionalità:** All'utente viene garantita la professionalità dell'intervento che viene effettuato da Operatori qualificati..*

7. ATTIVAZIONE E PRESA IN CARICO

7.1 ATTIVAZIONE

Possono chiedere all'UVM l'attivazione dell'ADI il Medico di Medicina Generale e il Pediatra di Libera Scelta, il RUO del presidio ospedaliero o della struttura riabilitativa e il medico specialista.

7.1.1. PRESCRIZIONE DEL MEDICO DI MEDICINA GENERALE / PEDIATRA DI LIBERA SCELTA

Il MMG/PLS, compilata il M UVM 004 "Triage" che rileva l'appropriatezza e la necessità dell'assistenza domiciliare, fa richiesta all'UVM inviando impegnativa regionale accompagnata dal M UVM 001 "Attivazione di Assistenza Domiciliare Integrata".

Il medico indica nella richiesta gli accessi domiciliari che intende effettuare direttamente, proponendo inoltre la frequenza da parte di altre figure nell'erogazione del VSS.

La richiesta di attivazione da parte del MMG/PLS deve pervenire all'UVM con un anticipo di almeno 48 ore lavorative rispetto alla data di erogazione della prima prestazione.

7.1.2 DIMISSIONE OSPEDALIERA

L'operatore UVM è presente presso i presidi ospedalieri di Esine ed Edolo secondo orari definiti e comunicati alle UU.OO ospedaliere, al fine di favorire la continuità di cura fra ospedale e territorio, la tempestività della presa in carico e la conoscenza dei servizi territoriali da parte dei pazienti e dei loro familiari.

Qualora il ruolo ravveda la necessità di attivare l'ADI, alla dimissione di un paziente provvede a inviare all'UVM la richiesta.

7.1.3 VALUTAZIONE ED EMISSIONE DEL VOUCHER

L'UVM esegue la valutazione multidimensionale e:

- raccoglie la scelta dell'utente o del familiare riguardo il pattante/Ente Erogatore
- inserisce la richiesta del medico e tutti i dati del paziente nel sistema ADIWEB ai fini della predisposizione del VSS, che deve contenere la tipologia degli interventi e delle prestazioni, il numero degli accessi settimanali commissionati per figura professionale e i tempi e modi di raggiungimento degli obiettivi assistenziali;
- quantifica il bisogno sanitario e l'opportunità di integrare l'intervento con prestazioni di carattere socio/assistenziale;
- attribuisce il profilo adeguato a rispondere ai bisogni, eventualmente modificato in occasione delle rivalutazioni periodiche;
- rileva l'eventuale presenza di richiesta di assegnazione ICA per particolare impegno assistenziale;
- definisce la durata del VSS e la previsione di verifica necessaria al soddisfacimento del bisogno, normalmente di 30 giorni o multipli, fino ad un massimo di 90 giorni prima della rivalutazione;
- definisce l'eventuale urgenza di attivazione.

Il sistema informatico, a seguito dell'inserimento dei dati da parte dell'UVM, comunica automaticamente all'ente erogatore scelto dal paziente l'emissione del VSS e i dati significativi per gli interventi di competenza.

7.2 PRESA IN CARICO

La presa in carico deve essere garantita di norma entro 24 ore per il personale infermieristico ed entro 72 ore per il personale della riabilitazione e assistenziale.

Il Coordinatore della Cooperativa Margherita contatta il Medico di Medicina Generale/Pediatra di Famiglia, comunica la presa in carico dell'utente e il Piano di Assistenza Individuale emesso dall' UVM che, se necessario, potrà essere modificato durante il periodo di cura.

L'ADI può essere erogata fino a 7 giorni alla settimana, per tutti i giorni dell'anno, sulla base del PAI.

A domicilio l'Ente Erogatore è tenuto a lasciare la seguente documentazione:

- Piano Assistenziale Individuale (PAI) ;
- Diario assistenziale per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori;
- Piano riabilitativo;
- Scheda monitoraggio del dolore;
- Modulo scala Braden;
- Scale di valutazione fisioterapiche;
- Carta dei Servizi;
- Una copia del Voucher;
- Moduli di rendicontazione;
- La ricevuta documenti e consenso informato;
- Numeri telefonici di riferimento.

Per il Servizio ADI, si attiva la preparazione dell'intervento su richiesta, da parte dell'ASST, che perviene tramite il sistema ADI-WEB. Sono disponibili sul monitor tutte le caratteristiche dell'intervento: i dati e le caratteristiche dell'utente, gli obiettivi dell'intervento, la tipologia delle prestazioni, il numero di accessi settimanali e i moduli già personalizzati. I moduli vengono stampati per la compilazione da parte degli operatori e degli utenti o caregiver.

Una volta acquisita la richiesta presente in ADI-WEB, viene aperta la Cartella Utente, la Coordinatrice del servizio provvede ad individuare l'operatore o gli operatori (infermieri, fisioterapisti, Asa-Oss, logopedisti) da assegnare al caso attraverso contatto telefonico.

Gli operatori assegnati compilano il Piano Assistenziale Individualizzato che viene controfirmato dal paziente/caregiver. L'operatore incaricato per l'effettuazione del primo accesso, provvede inoltre a far compilare al paziente e/o caregiver il modulo Privacy, il

modulo Dichiarazione di scelta ed accettazione Presa in carico e provvederà a consegnare la documentazione in sede. L'Infermiere prenderà contatto con MMG al primo accesso o comunque appena possibile in modo da condividere le attività da mettere in atto.

Se il PAI prevede l'intervento dei Tecnici della riabilitazione (fisioterapista, logopedista), questi provvederanno alla compilazione dei moduli delle scale di valutazione di pertinenza, che verranno conservate nella Cartella Utente.

Tutti gli operatori sono tenuti alla somministrazione della Valutazione del dolore mediante apposite scale e della scheda Braden per la valutazione del rischio di sviluppare lesioni da decubito ed attuare gli interventi previsti dai protocolli specifici.

La coordinatrice provvede ad inserire i moduli cartacei nella Cartella Utente che viene conservata, in luogo protetto, nel Faldone Voucher Sanitari ADI.

Ogni figura professionale coinvolta riporta, sul Modulo Diario Operatore Domiciliare, il resoconto delle attività svolte: prestazioni effettuate, materiale/farmaco utilizzato, evoluzione delle patologie e condizioni generali. Il modulo viene lasciato presso il domicilio dell'utente e ritirato alla chiusura del percorso di cura.

Nel corso dell'erogazione del servizio può essere richiesto all'Infermiere di effettuare prelievi di materiale organico a fini diagnostici. Per questa attività l'infermiere Dovrà attenersi alle prescrizioni del protocollo n. 4; nel caso di prelievi estemporanei o prestazionali seguirà le stesse modalità.

In ogni caso l'Operatore garantisce l'identificazione, la corretta conservazione e il corretto trasporto delle provette presso i laboratori di analisi. Garantisce altresì la riconsegna all'utente della documentazione emergente dalle analisi di laboratori effettuate.

7.2.1 ÈQUIPE DEDICATE ALL'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Fanno parte dell'equipe assistenziale multidisciplinare tutte le figure che operano presso il domicilio dell'assistito, esse attuano l'integrazione dei propri interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni in modo da effettuare corrette valutazioni ed eventualmente tempestive rivalutazioni. Le informazioni vengono condivise con il Medico di Medicina Generale dell'assistito. L'equipe viene coordinata dalla Responsabile ADI dedicata.

Il passaggio di informazioni avviene tempestivamente, quando necessario, entro la giornata negli altri casi.

Settimanalmente tutti gli operatori IP si incontrano per le condivisioni necessarie (alcuni in video conferenza).

Viene programmato trimestralmente un incontro tra tutti i FKT, finalizzato ad aggiornamenti riguardanti procedure e protocolli e per condividere/rafforzare il metodo "Margherita" nell'espletamento delle attività.

Sono previsti incontri estemporanei, per eventuali comunicazioni/condivisioni urgenti, per gli operatori coinvolti e vengono calendarizzati al bisogno. Tutti gli incontri sono coordinati dalla Responsabile.

7.2.2 SOSPENSIONI

In casi particolari (ricoveri, assenze) il servizio può essere sospeso. In tal caso il coordinatore della Cooperativa comunica la sospensione tramite il sistema ADI-WEB. Il servizio verrà ripreso dopo comunicazione formale da parte dell'ASST.

Se la sospensione è superiore a 15 giorni il servizio verrà chiuso dall'ASST. Per la riapertura, l'utente (in caso di impedimento il familiare, tutore, amministratore di sostegno) dovrà recarsi dal Medico di Medicina Generale e chiedere una nuova apertura.

Al termine di ogni programma di intervento fisioterapico, il fisioterapista incaricato del caso provvede a compilare la Relazione di Termine Trattamento Riabilitativo Domiciliare che viene inviata, tramite email all'UVM per la chiusura o la proroga. La documentazione cartacea viene conservata nella Cartella Utente.

8. PRESTAZIONI EROGATE

Vengono garantite tutte le prestazioni che coinvolgono le figure professionali di:

- Medico con esperienza biennale in gestione dei servizi socio-sanitari
- Infermiere Professionale
- Terapista della Riabilitazione
- Ausiliario Socio Assistenziale
- Operatore Socio Sanitario
- Logopedista
- Medico fisiatra
- Assistente Sociale

e sono tutte erogate senza costi a carico dell'utente.

Tutte le prestazioni domiciliari erogate vengono registrate su apposita modulistica che insieme al Programma di Assistenza Individuale e a tutta la documentazione sanitaria, costituiscono il Fascicolo personale dell'utente che viene conservato nel rispetto delle normative vigenti.

9. METODOLOGIA DI LAVORO

La Cooperativa “Margherita” privilegia il metodo del lavoro di gruppo per favorire l'integrazione delle conoscenze e l'ottimizzazione degli interventi sulla persona. L'attività interdisciplinare trova attuazione nel lavoro dell'équipe composta da: medico, infermiere professionale, ausiliario addetto all'assistenza, operatore socio sanitario e fisioterapista.

L'équipe lavora in modo integrato per garantire il benessere e la salute della persona, elabora progetti e programmi d'intervento; si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rimodulazione degli obiettivi.

Nell'ottica di favorire una collaborazione attiva, il paziente e i familiari sono coinvolti nella pianificazione delle prestazioni e nella valutazione dei risultati.

10. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Al fine di monitorare il livello di soddisfazione relativamente ai servizi prestati viene distribuito un questionario che viene consegnato con tutta la documentazione relativa al Servizio e può essere restituito, in busta chiusa, tramite uno dei nostri operatori, dopo il primo mese di servizio effettuato. I risultati vengono inseriti in una banca dati, in modo anonimo, le osservazioni saranno motivo di riflessione e miglioramento. Entro il mese di marzo di ogni anno tutti i risultati vengono elaborati e resi noti sul sito Web della Cooperativa.

La Cooperativa “Margherita”, nell'ottica del miglioramento continuo della Qualità del servizio offerto, apprezza che le vengano segnalati suggerimenti e azioni migliorative. Eventuali reclami di difformità da quanto previsto in questo documento potranno essere inoltrate alla Direzione della Cooperativa mediante la compilazione dell'apposito modulo allegato. Le segnalazioni verranno evase nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 10 giorni dal ricevimento.

11. DIMISSIONI

L'erogazione del Servizio Domiciliare ad un Utente può terminare al verificarsi di specifici eventi o richieste:

- guarigione ;
- ricovero in RSA
- decisione di chiusura da parte dell'UVM;
- richiesta di chiusura da parte dell'Utente stesso;
- decesso dell'Utente

Quando il Responsabile di Settore riceve una delle sopra elencate richieste e/o decisioni relativamente ad un Utente, egli deve informare, con la tempestività necessaria, l'Operatore interessato e deve aggiornare il Piano Settimanale.

L'operatore interessato, si occupa, inoltre, del ritiro dei documenti eventualmente rimasti a domicilio dell'utente (Diario Operatore, Scheda Registrazione Accessi, Scheda valutazione del dolore, Scale di Valutazione fisioterapiche).

12. RILASCIO COPIA DEL FASAS

Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) è un documento sanitario e socio sanitario coperto dal segreto d' ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza (D.Lgs. 196/2003).

La copia della documentazione socio-assistenziale-sanitaria non può essere rilasciata prima del giorno di dimissione/decesso. Verrà rilasciata gratuitamente entro il più breve tempo possibile e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta, qualora si trovi già a disposizione dell' Archivio.

La copia della documentazione sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscono il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dal citato D. Lsg.196/2003.

La copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) può essere richiesta all' Ufficio Amministrativo della Cooperativa Margherita dopo aver compilato l' apposito modulo.

Può essere rilasciata:

- All'utente, cui il documento sanitario si riferisce, che la richiede e ritira personalmente previa esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità i cui estremi saranno annotati dall' incaricato o fotocopiato.

- A persona diversa dal titolare del documento (FaSAS) dietro presentazione di una delega sottoscritta con allegata copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore.
- Ai legittimi eredi o testamentari o legittimari, così come previsti dagli artt. 536 e ss c.c.
- Al tutore/curatore di paziente incapace/inabilitato, previa esibizione di documentazione probatoria e dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà da cui risulti lo status di tutore/curatore.
- All' Amministratore di Sostegno (Legge n. 6 del 9.1.2004) previa esibizione di un documento probatorio (copia decreto di nomina del Giudice tutelare).
- Agli organi giudiziari (P.M, G.I.P, Pretore, Nuclei di Polizia giudiziaria), su relativa formale richiesta.
- Ai periti d' ufficio, previa esibizione di copia del mandato conferito loro dal giudice.

La Presidente

Annarosa Fantin

Ultima revisione Aprile 2022

	SCHEDA RECLAMI	Mod. SRec	
		Rev. 01 14/09/2015	Pag. 1 di 1

NOME e COGNOME: _____ **DATA:** _____

NUMERO TELEFONICO PER EVENTUALI RECLAMI VERBALI: 0364/532666

MOTIVO DEL RECLAMO: _____

SUGGERIMENTI: _____

FIRMA _____