



**SINERGIE COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**



# **Carta dei servizi**

## **Assistenza Domiciliare Integrata**

### **A.D.I.**

## **CHE COS'È L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA**

L'assistenza domiciliare è stata definita dall'organizzazione mondiale della sanità come "la possibilità di fornire presso il domicilio del paziente quei servizi e quegli strumenti che contribuiscono al mantenimento del massimo livello di benessere, salute e funzione". L'assistenza domiciliare integrata (ADI), è un sistema di interventi e servizi sanitari e socio sanitari offerti al domicilio e si caratterizza per l'integrazione delle prestazioni offerte, legate alla natura e ai bisogni della persona.

### **DESTINATARI:**

Persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, che necessitano di percorsi assistenziali a domicilio costituitivi dall'insieme organizzato di trattamenti riabilitativi, infermieristici e di aiuto assistenziale, necessari per stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita.

Possono usufruire del servizio tutti coloro che hanno necessità di cure sanitarie richieste dal medico o pediatra di famiglia. Il servizio è GRATUITO!

### **PRINCIPI ISPIRATORI :**

I principi ispiratori del servizio ADI (Assistenza Domiciliare Integrata) di SINERGIE Cooperativa Sociale ONLUS, sono quelli della continuità assistenziale, partecipazione, appropriatezza, efficacia, efficienza, sicurezza ed equità.

- Continuità assistenziale significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse e i vincoli.
- Partecipazione significa che gli utenti partecipano alla programmazione del servizio attraverso la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, di inoltrare reclami e suggerimenti per il miglioramento della attività.
- Efficienza ed efficacia significa che i servizi sono erogati in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse disponibili in rapporto alla attività svolte, alla tempistica e ai risultati ottenuti.
- Appropriatezza significa fare la cosa giusta per il malato giusto.
- Sicurezza significa che nel fare assistenza, non si devono verificare complicanze dannose.

### **OBIETTIVI :**

- Migliorare la qualità della vita della persona ammalata fornendo risposte globali e continuative basate sull'integrazione dei servizi sanitari e socio-assistenziali
- Mantenere, per quanto possibile, il malato al proprio domicilio evitando o ritardando l'ospedalizzazione o, peggio, l'istituzionalizzazione
- Assicurare la continuità terapeutica nel caso di dimissione ospedaliera
- Garantire le cure e il supporto del paziente e della famiglia nella fase di fine vita.
- Gestire il rischio del danno ingiusto correlato all'assistenza mediante l'introduzione di una procedura che serva a ridurre l'incidenza di eventi avversi e a migliorare la capacità di farvi fronte qualora si verificassero.

### **OPERATORI TITOLATI AL SERVIZIO:**

Cooperativa Sinergie garantisce per l'erogazione delle prestazioni previste dalla normativa le seguenti figure professionali:

- Medico con funzioni di responsabile sanitario
- Operatore con la funzione di care manager che svolge le funzioni di coordinamento di natura gestionale organizzativa sulle attività previste per i soggetti assistiti
- Infermieri

- Fisioterapisti
- Operatori socio sanitari (OSS) e ausiliario socio assistenziale (ASA)
- Psicologo
- Educatori
- Logopedisti
- Medici Specialistici (Geriatra, Fisiatra, Dermatologo)

#### **PRESTAZIONI RICONOSCIUTE:**

##### **Assistenza infermieristica**

Infermieri garantiscono normalmente: medicazioni, prelievi, infusioni (fleboclisi), assistenza per problemi dell'alvo, cura delle lesioni da pressione o vascolari, gestione cateteri e sonde, stomie, PEG, cateteri venosi centrali e periferici, nutrizione artificiale, pompe antalgiche, ecc...).

##### **Fisioterapia**

Fisioterapisti intervengono nei programmi di riabilitazione motoria, respiratoria, cardiocircolatoria. Addestrano all'uso di protesi e ausili e ne verificano l'efficacia. Possono dare suggerimenti in caso di barriere o impedimenti ambientali.

##### **Cura della Persona**

Ausiliari Socio Assistenziali si occupano della soddisfazione dei bisogni di base della persona (igiene personale, mobilitazione, prevenzione delle ulcere da pressione) e dell'addestramento dei caregivers per le medesime attività.

##### **CONSULENZA MEDICO SPECIALISTICA**

Per **comprovati motivi** (sempre certificati dal MMG e PLS), possono essere disposti interventi di consulenza Geriatrica, Fisiatrica, Dermatologica.

#### **FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO, MODALITA' DI ATTIVAZIONE E DI DIMISSIONE:**

Il servizio funziona per 7 giorni/settimana -in ragione al bisogno collegato al PAI- per un numero non inferiore alle 49 ore indicativamente dalle 7.00 alle 18.00 e coinvolge le persone indicate sopra che lavorano in modo integrato.

**Per attivare il servizio** L'utente o un suo familiare deve rivolgersi al medico o pediatra di famiglia per la valutazione del bisogno. Una volta verificata la necessità di attivare l'intervento il redige una richiesta su apposita modulistica. L'utente si reca all'ufficio CURE DOMICILIARI dell'ASST (ASL) della Provincia di Mantova.

Un operatore dell'ASST provvederà alla valutazione dell'effettiva necessità di intervento domiciliare, quindi procederà con una visita domiciliare (per definire meglio la situazione). Contestualmente verrà consegnato ai familiari il codice identificativo (ID) e l'elenco dei pattanti (cioè dei soggetti accreditati ad erogare il servizio) per consentire loro di scegliere il soggetto a cui rivolgersi per l'erogazione delle prestazioni a domicilio.

L'utente o un suo familiare attivano il servizio comunicando il codice ID al numero di telefono di SINERGIE (0376 384960).

SINERGIE predispone un Piano di assistenza individualizzato (PAI) ovvero organizza modalità, figure professionali coinvolte e frequenza dei più idonei interventi domiciliari: tutto questo sotto la supervisione e il controllo del Coordinatore Infermieristico.

L'intervento di assistenza domiciliare **si chiude** al raggiungimento degli obiettivi definiti nel PAI o a seguito di aggravamento delle condizioni di salute del paziente, che possono diventare incompatibili con la permanenza al domicilio.

### **TEMPI DI ATTIVAZIONE, PRESA IN CARICO DELL'UTENTE E AMBITI TERRITORIALI:**

La presa in carico viene garantita entro le 72 ore dalla richiesta, salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera, che verranno prese in carico nelle 24 ore.

Gli ambiti territoriali di erogazione delle prestazioni sono i comuni presenti nei seguenti distretti Asola, Guidizzolo, Mantova, Suzzara e Viadana.

### **DOCUMENTAZIONE DI PERTINENZA DELL'ADI**

- Fascicolo socio assistenziale e sanitario contenente le informazioni della persona assistita, completo di consenso informato dell'utente/tutore/ amministratore di sostegno valutazione del bisogno e scale di valutazione, il PAI, il diario socio sanitario ed eventuale documentazione/modulistica riferita agli aspetti assistenziale.
- Diario socio sanitario presso il domicilio della persona assistita per la registrazione delle prestazioni erogate, controfirmate dall'operatore e dall'utente/tutore/amministratore di sostegno
- Piano assistenziale individuale, disponibile presso il domicilio
- Informativa D. lgs 196/2003 e relativi consensi

### **MODALITA' – TEMPI PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE**

La documentazione socio sanitaria, a seguito di chiusura anticipata o naturale del voucher, viene depositata presso la sede della Cooperativa, l'utente (o chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento amministrativo al quale è richiesto l'accesso) può accedere e/o può chiederne copia, facendo richiesta scritta in carta semplice.

Nella richiesta occorre specificare:

- a) le generalità del richiedente e del suo delegato, complete di indirizzo e di recapito telefonico;
- b) gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero di ogni elemento utile alla sua identificazione o reperimento;
- e) la chiara illustrazione, se del caso corredata di adeguata documentazione, comprovante l'interesse diretto, concreto e attuale dell'avente diritto e della corrispondente situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare collegata al documento al quale è richiesto l'accesso;
- d) la data e la sottoscrizione in originale.

Sinergie entro un massimo di 30 giorni dalla richiesta provvede al rilascio di quanto richiesto

### **LA CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

Nel caso di utenti particolarmente gravi e compromessi, al termine del periodo di assistenza domiciliare, la famiglia verrà sostenuta nella scelta di forme di assistenza integrativa alternative, fino a giungere al ricovero definitivo in struttura.

A chiusura dell'intervento Cooperativa Sinergie si rende disponibile, se richiesta, a redigere una relazione di sintesi sugli interventi effettuati.

### **REPERIBILITA':**

In caso di urgenza può essere contattato il personale infermieristico dalle 9.00 alle 18.00 sette giorni su sette. Il numero è riportato nel frontespizio del Fasas.

### **PRIVACY:**

Tutte le prestazioni erogate e le relative registrazioni, sono caratterizzate dalla massima riservatezza. Ogni professionista può diffondere informazioni conosciute durante la propria attività soltanto a chi sia stato espressamente indicato dal soggetto titolare del servizio.

### **SODDISFAZIONE**

Cooperativa Sinergie per misurare il grado di soddisfazione del servizio ha predisposto un questionario che viene consegnato a tutti gli utenti al primo accesso. L'utente o un familiare deve compilarlo e riporlo nel fiasco che sarà ritirato, al termine della presa in carico, dall'operatore Sinergie di riferimento che avrà cura di consegnarlo in sede.

In base alla restituzione dei questionari viene ogni anno elaborato uno specifico documento pubblicato sul sito della cooperativa.

### **RECLAMI:**

L'utente o il familiare può presentare reclamo o segnalare un eventuale disservizio telefonicamente o via email a [bergamini@cooperativasinergie.it](mailto:bergamini@cooperativasinergie.it) o recandosi all'ufficio compilando apposito modulo.

Il reclamo ricevuto telefonicamente viene riportato da chi lo riceve su apposito modulo.

Il reclamo, con qualunque modalità sia pervenuto, viene immediatamente sottoposto al Care manager e, a seconda dei casi, risolto nel minor tempo possibile in ogni caso viene gestito nell'arco delle 24 ore.

L'utente sarà, comunque, informato in tempo reale sulle modalità di risoluzione del problema.

### **COME SI RAGGIUNGE LA SEDE :**

La sede di SINERGIE COOPERATIVA SOCIALE ONLUS in Via Rinaldo Mantovano, 5 - 46100 Mantova (MN) è raggiungibile

Tramite Autobus dalla stazione FFSS:

- Linea 9 Mantova Montanara – fermata Dosso 4 vicino Ferramenta - poi si prosegue a piedi per 6 minuti
- Linea 6 Mantova Buscoldo – fermata Chiesanuova 5 – poi si prosegue a piedi per 10 minuti

Tramite Auto

- Dall'autostrada Mantova nord si segue indicazioni Centro e poi indicazioni Parma
- dalla Tangenziale Sud percorrendo strada Dosso e poi a destra per Strada Circonvallazione Sud
- dalla centro città percorrendo il Cavalcavia direzione Parma, strada Dosso e poi a Sinistra per Strada Circonvallazione Sud





Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. Via Rinaldo Mantovano, 5 - 46100 Mantova (MN)

Gentile Signora/e

la Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. è molto interessata a conoscere il suo grado di soddisfazione per il servizio – che uno o più professionisti collaboratori - hanno prestato al suo domicilio .

Per questo saremmo contenti se volesse rispondere alle domande che seguono con la massima libertà e sincerità. **NON C'È BISOGNO DI METTERE LA FIRMA : BASTA LA DATA.**

*Grazie per il tempo che vorrà dedicare a questa indagine*

oooooooooooo

<b>Età</b>	<input type="text"/>	<b>Sesso</b>	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina
<b>Nazionalità</b>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> italiana	<input type="checkbox"/> straniera	<input type="text"/>
<b>Scolarità</b>	<input type="checkbox"/> nessuna	<input type="checkbox"/> elementari	<input type="checkbox"/> superiori	<input type="checkbox"/> laurea

### INFORMAZIONI GENERALI

#### 1. QUALI SONO GLI OPERATORI CHE SONO VENUTI AL SUO DOMICILIO?

ASA/OSS	<input type="checkbox"/>		Fisioterapista	<input type="checkbox"/>
Infermiera/e	<input type="checkbox"/>		Medico fisiatra	<input type="checkbox"/>
Logopedista	<input type="checkbox"/>		Medico dermatologo	<input type="checkbox"/>
Educatore professionale	<input type="checkbox"/>		Psicologa/o	<input type="checkbox"/>
Altro specialista	<input type="checkbox"/>	Quale?		

#### 2. QUANTO E' SODDISFATTO DELL'OPERATORE/OPERATORI VENUTO /VENUTI A CASA SUA?

Estremamente soddisfatto	<input type="checkbox"/>
Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/>
Abbastanza soddisfatto	<input type="checkbox"/>
Poco soddisfatto	<input type="checkbox"/>
Per niente soddisfatto	<input type="checkbox"/>

#### 3. IN GENERALE, COME GIUDICA la QUALITÀ DEL SERVIZIO PRESTATO?

Ottima	<input type="checkbox"/>
Buona	<input type="checkbox"/>
Sufficiente	<input type="checkbox"/>
Insufficiente	<input type="checkbox"/>
Molto scarsa	<input type="checkbox"/>

#### 4. SI RITIENE SODDISFATTO DEL SERVIZIO ADI di SINERGIE SOC. COOP. O.N.L.U.S.?

MOLTO                       ABBASTANZA                       POCO                       PER NIENTE

#### 5. CON CHI HA COMPILATO il QUESTIONARIO

DA SOLO                       CON IL CONIUGE/PARTNER                       SONO STATO AIUTATO DA ALTRI

Data di compilazione \_\_\_\_\_



All'attenzione di Sara Bergamini  
Cooperativa Sinergie  
Via Rinaldo Mantovano, 5  
Mantova

**RECLAMO**  **SEGNALAZIONE**  **SUGGERIMENTO**  **ENCOMIO/APPREZZAMENTO**

Cognome e Nome _____
nato/a _____ il _____
residente a _____ via/piazza _____
professione _____ scolarità _____
tel. _____ e-mail _____

**di persona**     **telefono**     **fax**     **con lettera**     **e-mail**

**OGGETTO**

(indicare in modo sintetico data e luogo dell'accaduto, descrizione dei fatti, generalità degli operatori)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**INFORMATIVA EX ART. 13 d. Lgs. 196/2003**

La informiamo che i suoi dati personali, compresi quelli sensibili, saranno trattati dai soli uffici interessati per l'esclusiva finalità di verificare la presente segnalazione e di fornirle la relativa risposta. Nel caso di elaborazioni statistiche, i dati verranno elaborati in modo da consentirne l'utilizzo in forma anonima. Il titolare del trattamento è COOPERATIVA SINERGIE

**CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI, ANCHE SENSIBILI**

Il sottoscritto, consapevole che il trattamento potrà riguardare sia i dati personali che sensibili (ex art. 4, c.1, lett. b) e d) del decreto legislativo 196/2003 presta il proprio consenso al fine dello svolgimento delle operazioni indicate nell'informativa di cui sopra. Autorizza altresì l'invio della presente segnalazione ai soggetti coinvolti nella contestazione.

**N.B.: Il mancato consenso comporta l'impossibilità di dar seguito alla segnalazione**

**Data** \_\_\_\_\_ **Firma** \_\_\_\_\_



## SINERGIE COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Via Rinaldo Mantovano, 5 - 46100 Mantova (MN)



telefono 0376 384960



fax 0376 265000

### Orario di segreteria

da lunedì a venerdì  
dalle 08.30 alle 13.00  
dalle 14.00 alle 17.30

[www.cooperativasinergie.it](http://www.cooperativasinergie.it)

e-mail: [bergamini@cooperativasinergie.it](mailto:bergamini@cooperativasinergie.it)

aggiornata il 30 aprile 2023