



Carta dei Servizi ADI Abruzzo



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.

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.

Assistenza
socio-sanitaria

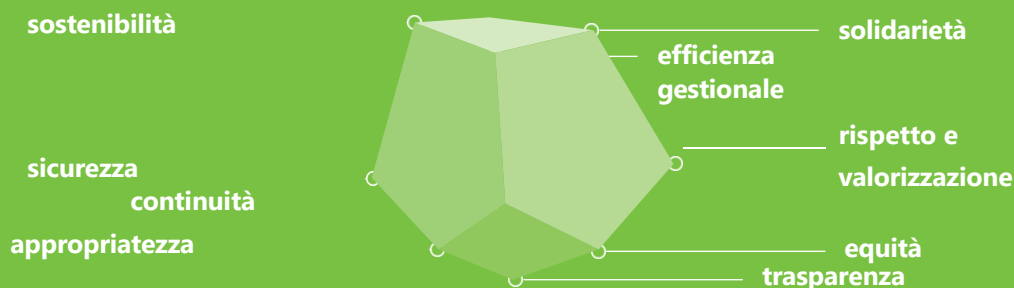
Risposta
ai bisogni
di salute



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-New Care-Mameri

Le Società sono specializzate nelle cure sanitarie e socio-sanitarie domiciliari. 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.

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



Casa: il miglior luogo di cura





Cosa prevede il servizio

Il servizio consiste nell'attuazione di un **Piano di Assistenza Individuale (PAI)** elaborato dal personale incaricato delle Aziende Sanitarie Locali e condiviso dall'assistito e dalla famiglia.

Tale PAI, trasmesso all'ATI Life Cure-New Care-Mameri, 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 dell'ATI né per l'eventuale materiale necessario (es. medicazioni).

Professionisti
a domicilio

A chi si rivolge il servizio

I destinatari del servizio Cure Domiciliari sono tutti i cittadini, residenti o domiciliati nel territorio della Regione Abruzzo, di tutte le età, stabilmente o temporaneamente non autosufficienti, affetti da patologie croniche invalidanti che presentano una condizione di fragilità e di dipendenza sanitaria o socio-sanitaria, per i quali è richiesto uno o più interventi di cura presso l'abituale domicilio, o che si trovino in condizioni abitative tali da rendere impossibile lo spostamento o il trasporto dal proprio domicilio.

Sono altresì destinatari del servizio i cittadini residenti nel territorio della Regione Abruzzo che provengono da reparti ospedalieri (dimissione protetta in Cure Domiciliari) oppure dall'OBI (Osservazione Breve Intensiva) di un Pronto Soccorso delle ASL e che necessitano di una continuità delle Cure a domicilio.

Persone
fragili



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, terapeuta della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva, terapeuta occupazionale, logopedista), dietista, psicologo, assistente sociale.

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

Come si svolge il servizio

Il servizio opera attraverso:

- visite domiciliari programmate del personale sanitario e socio-sanitario;
- pronta disponibilità del medico e dell'infermiere (per i pazienti di II-III livello).

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'ASL di pertinenza.

L'erogazione delle prestazioni domiciliari è assicurata

tra le 8.00 e le 20.00 cinque giorni su sette (I° livello e prestazioni) sei giorni su sette (II° livello) e sette giorni su sette (III° livello e cure palliative)

Oltre le visite programmate, è garantita la reperibilità infermieristica, per i diversi livelli di assistenza, nelle seguenti fasce orarie:



**REPERIBILITÀ
INFERIMERISTICA**



ADI III Livello H24

Cure Palliative H24

Per qualsiasi comunicazione o richiesta di informazioni è possibile contattare la sede operativa di riferimento durante l'orario di apertura degli uffici, con supporto del sistema di segreteria negli orari di chiusura.

SEGNALAZIONE



Segnalazione
del medico o
RSA



Segnalazione
del MGG



Famigliare
o paziente

- ASL/ADI
- ATI
Life Cure-New Care-Mameri



VALUTAZIONE
E PRESA IN CARICO

PIANIFICAZIONE
(PAI)



RIVALUTAZIONE
- ASL/ADI
- MMG/PLS



DIMISSIONI



- Guarigione
- Volontarie
- Trasferimento
- Residenza

Come accedere al servizio

La richiesta di accesso al servizio alla rete integrata dei servizi, ovvero la segnalazione del bisogno, è formulata al PUA del Distretto di appartenenza dall'interessato, oppure dal MMG/PLS, dal medico ospedaliero o specialista territoriale, dai Servizi Sociali dei Comuni ecc.

Viene, quindi, predisposto dall'ASL di pertinenza il **Piano Assistenziale**, che stabilisce obiettivi di cura e prestazioni da erogare.

Ricevuta la richiesta di assistenza, l'ATI Life Cure-New Care- Mameri contatta il paziente per avviare il percorso di **presa in carico** e gestione del servizio.

Percorso
assistenziale

Tempi di presa in carico

Il servizio sarà attivato dall'ATI Life Cure-New Care-Mameri **entro 24 ore dalla ricezione della richiesta** da parte del Distretto di competenza, **entro 6 ore** in caso di dimissioni protette. Al primo accesso gli operatori 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.

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

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

Il Fascicolo Sanitario

Tale documentazione compone il Fascicolo Sanitario domiciliare dell'assistito, che comprende:

- la Carta dei Servizi
- il PAI
- il Diario Clinico
- 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 ASL, 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, sarà consultabile presso la sede operativa di pertinenza e richiedibile, gratuitamente, in copia inviandone domanda scritta a mezzo e-mail all' indirizzo

adi.abruzzo@sapio.it

La documentazione sarà disponibile entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta.

Cartella
clinica

Telemonitoraggio e teleassistenza

Per i casi segnalati dalle ASL, 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, attraverso il quale poter contattare la centrale di riferimento e ricevere video assistenza in caso di emergenza. L'attivazione del servizio è molto semplice e intuitiva e il caregiver viene istruito su come eseguire la chiamata di supporto.

Supporto
tecnologico

L'ATI Life Cure-New Care-Mameri mette, altresì, in grado il Medico di Famiglia dell'assistito o gli specialisti coinvolti nel percorso assistenziale di seguire da remoto l'andamento della terapia permettendo il controllo in tempo reale dei parametri biomedicali, le cui soglie di monitoraggio vengono definite dai medici all'interno del PAI.

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 (es. a seguito di cambio residenza).

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 personale 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

Gli operatori assistenziali sono tenuti a recepire 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 trattata **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 inviata entro 30 giorni una risposta scritta, contenente le spiegazioni necessarie ed, eventualmente, le determinazioni assunte a seguito di quanto segnalato.

Valutazione della soddisfazione

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.

Segnalazione
disservizi

Tempi di
gestione

Risposta
e motivazioni





NUMERO VERDE

800 144 427

Orari di apertura delle Centrali Operative

Da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle 20.00
Sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00

Le nostre sedi

L'Aquila

Viale G. Saturnini n°6 - 67051 Avezzano (AQ)

Tel. 0863 26139 - Fax

E-mail: adi.laquila@sapio.it

Chieti

Via Penne n° 139/a - 66100 Chieti (CH)

Tel. 0871 551995 - Fax

E-mail: adi.chieti@sapio.it

Pescara

Via Verrotti, 208/c - 65015 Montesilvano (PE)

Tel. 085 4452255 - Fax

E-mail: adi.pescara@sapio.it

Teramo

Via F. Turati n°80 - 64021 Giulianova (TE)

Tel. 085 8028580 - Fax

E-mail: adi.teramo@sapio.it

