CARTA DEI SERVIZI

A.D.I.

Assistenza Domiciliare Integrata

Data revisione: Dicembre 2017

Il presente documento pubblico fornisce ai cittadini indicazioni sui modi, sulle forme e sui tempi di attivazione e di funzionamento del servizio ADI, come richiesto dalla DGR N. X/2569 del 31/10/2014 della Regione Lombardia.
Illustra altresì i servizi offerti all'utenza da Cosper, gli obiettivi che si pone, la filosofia di pensiero e di azione che persegue.

Annualmente la CARTA dei SERVIZI viene aggiornata e diffusa ai fruitori diretti del Servizio ADI, alle loro famiglie, agli operatori dei servizi pubblici che desiderano conoscere il servizio in modo più approfondito

Cosper è una cooperativa sociale nata dall'unione di tre storiche cooperative di Cremona: Ginestra, Iride e Prontocura. Aderisce a Consorzio Sol.Co Cremona e al Gruppo Cooperativo CGM.
Profondamente legata al suo territorio, opera essenzialmente per il benessere e la qualità della vita delle persone in condizioni di fragilità attraverso l'erogazione di servizi sanitari, socio sanitari ed educativi.
Cosper lavora a stretto contatto con le pubbliche amministrazioni, la Regione e le istituzioni sanitarie. Facendo seguito al lavoro delle cooperative da cui nasce, Cosper attiva in diverse aree di azione:

- **ASSISTENZA DOMICILIARE**
- **ANZIANI**
- **MINORI E FAMIGLIA**
- **SALUTE MENTALE**
- **ADULTI E FRAGILITÀ**

Cosper è accreditata con la Regione Lombardia per l'erogazione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata ed è certificata UNI EN ISO 9001:2008

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO A.D.I.

Per Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) si intende l'intervento, a domicilio del paziente, di personale altamente qualificato: Infermieri Professionali, Terapisti della Riabilitazione, personale addetto all'igiene del paziente (ASA/OSS) ed altri operatori sanitari (medici specialisti, psicologo, educatori professionali, terapisti occupazionali, ecc.) secondo un piano di cura personalizzato (Piano di Assistenza Individuale).

L' ADI è un sistema di interventi e servizi sanitari e socio-sanitari gratuita (ai sensi della normativa regionale lombarda e nazionale D.P.C.M. 29/11/2001 ed al D.P.C.M. 14/02/01) rivolta a **persone in situazioni di fragilità**, senza limitazioni di età o di reddito, caratterizzate da:

- non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo;
- non deambulabilità presso i presidi sanitari ambulatoriali.

Nel momento in cui il Medico di Medicina Generale/Pediatra di Famiglia del paziente ritenga necessaria l'attivazione dell'ADI per assistenza infermieristica, rilascerà all'utente/familiare la richiesta di attivazione, formulata sul Ricettario Regionale, specificando la tipologia del bisogno di Assistenza Domiciliare.

Per l'attivazione di ciclo di riabilitazione neuromotoria, ortopedica, respiratoria o di mantenimento, oltre che al MMG (che rilascerà richiesta rossa) **sarà indispensabile che il cittadino si rivolga – tramite il Servizio Sanitario Nazionale – ad un fisiatra di struttura pubblica o privata convenzionata che rilasci il PRI (programma riabilitativo individuale)**

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

1. E' necessario rivolgersi al medico di base che, effettuata la valutazione del bisogno del paziente, predispone sul Ricettario Regionale la richiesta di attivazione del Servizio ADI.

2. L'utente provvede a consegnare all' U.O.ADI (Unità Operativa Assistenza Domiciliare Integrata) dell' ASST di Cremona copia della richiesta. L' U.O.ADI ha funzione di informazione, advocacy, case management, monitoraggio e controllo.
   U.O.ADI Cremona 0372/497800
   U.O.ADI Crema 0373/899376–Via Gramsci–Crema (CR)
   U.O.ADI Casalmaggiore 0375/284146–Via Azzo Porzio, 73–Casalmaggiore(CR)

3. Il U.O.ADI (Unità Operativa Assistenza Domiciliare Integrata) procede con una visita a domicilio per valutare i bisogni del paziente, la tipologia delle figure professionali e la frequenza degli interventi a autorizza l'Ente alla presa in carico del paziente.

Il SERVIZIO GARANTISCE:

1. La presa in carico dell'assistito entro 3 (tre) giorni lavorativi dall'autorizzazione da parte dell'ASST, salvo diverse indicazioni o urgenze concordate con U.O.ADI;
2. l'articolazione programmata delle attività dal lunedì alla domenica;
3. la presenza di una sede operativa sul territorio della provincia di Cremona aperta al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 17.00.

SERVIZI OFFERTI:

Prestazioni infermieristiche	Prelievo ematico Prelievo TAO Terapia iniettiva attraverso le diverse vie di somministrazione Terapia infusionale-sottocutanea-endovenosa Gestione alvo comprese le enterostomie Gestione nutrizione parenterale – gestione cvc Gestione nutrizione enterale Medicazione semplice Medicazione complessa Gestione e sostituzione catetere vescicale comprese le deviazioni urinarie Gestione stomie Controllo parametri Educazione al caregiver, colloqui, nursing, addestramento
Prestazioni fisioterapiche	Trattamento riabilitativo ortopedico, neurologico e di mantenimento Trattamento rieducazione respiratoria
Sedute di logopedia	Cura delle patologie della voce, del linguaggio scritto e orale e della comunicazione, anche dell'uso della lingua dei segni come il bilinguismo, in età evolutiva, adulta e geriatrica; Cura dei disturbi cognitivi connessi con la comunicazione,
Sedute di terapia occupazionale	Valutazione e trattamento per lo sviluppo, il recupero e/o il mantenimento delle competenze della vita quotidiana e lavorativa delle persone con disabilità cognitive, fisiche, psichiche tramite attività specifiche. Individuazione ed eliminazione di barriere ambientali per incrementare l'autonomia e l'indipendenza e la partecipazione alle attività quotidiane, lavorative, sociali.
Interventi di tipo educativo/relazionale	Interventi educativi riguardanti la relazione sia istituzionalizzata sia informale, con attenzione ai diversi contesti di vita del soggetto.
Servizi socio assistenziali con personale A.S.A. e O.S.S.	Igiene personale completa Igiene personale parziale Spugnature a letto Supervisione assunzione farmaci Attività relazionale e sostegno al benessere psico-fisico dell'assistito

Consulenze medico specialistiche: **geriatriche**	Visite a domicilio: • la **visita geriatrica** pone come suo obiettivo la valutazione complessiva dello stato di salute dell'ultrasessantacinquenne. Il suo scopo è individuare, attraverso una serie di valutazioni, un percorso assistenziale volto a mantenere il più a lungo possibile l'autosufficienza del paziente.
fisiatriche	• La **visita fisiatrica** si occupa della diagnosi, terapia e riabilitazione della disabilità conseguente a varie malattie invalidanti. Si tratta soprattutto di malattie che comportano una limitazione dell'attività e restrizione della partecipazione alla vita attiva, attraverso la riduzione della funzione motoria, cognitiva o emozionale.
psicoterapeutiche	• La **visita dello psicologo** è volta ad interventi di prevenzione, diagnosi, riabilitazione e sostegno in situazioni di disagio emotivo.

CONTINUITA' ASSISTENZIALE

Al fine di ridurre il tasso di turnover del personale dedicato ed offrire all'utente la possibilità di essere seguito dalla stessa equipe di lavoro, la Cooperativa COSPER s.c.s. propende, per scelta, all'assunzione di operatori sanitari e socio-sanitari, avvalendosi inoltre, per integrazioni e sostituzioni di ferie o malattie, di liberi professionisti fidelizzati.

Gli obiettivi che Cosper si pone in ambito di continuità assistenziale sono:

• cura della relazione tra operatore e utente, favorendo una continuità di prestazione, resa il più possibile dagli stessi operatori,

• garanzia di copertura del servizio in caso di emergenza (emergenza neve, malattia/infortunio improvviso degli operatori, ecc.).

Il Coordinatore del Servizio A.D.I. identifica gli operatori sanitari definiti "jolly" (due per l'assistenza infermieristica e 1 per l'assistenza fisioterapica) che garantiscano la copertura del servizio se necessario.

Qualora si verifichi una situazione di emergenza, il Coordinatore del servizio attiva uno tra gli operatori "jolly", avendo cura di avvisare preventivamente l'utente, comunicandogli le modifiche rispetto al programma assistenziale previsto per l'erogazione della prestazione (orario, nominativo operatore, ecc).

In caso di avvicendamento programmato tra un operatore ed un altro nel percorso di cure domiciliari l'organizzazione garantisce la continuità assistenziale attraverso incontri preliminari tra i due operatori (trasferimento di informazioni su percorso assistenziale) o, laddove la situazione lo richiedesse, attraverso la possibilità di effettuare uno o più accessi in copresenza simultanea.

In caso di trasferimento (temporaneo e/o permanente) del paziente in struttura sanitaria o socio sanitaria per aggravamento del quadro clinico o perdita dell'autonomia Cosper collabora con i nuovi referenti della presa in carico attraverso lo scambio di in informazioni sul quadro clinico del paziente e sul percorso

assistenziale domiciliare, sempre nel rispetto delle vigenti normative relative alla tutela della privacy degli utenti.

COSPER s.c.s. garantisce inoltre la continuità dell'assistenza fornendo il servizio socio-sanitario 7 giorni su 7, in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individualizzati in corso.

MODALITA' DI SEGNALAZIONE DEI DISSERVIZI

In caso di insoddisfazione rispetto al servizio erogato dal personale incaricato da Cosper il cittadino è invitato ad utilizzare il modulo di segnalazione all'ente, allegato alla presente Carta dei Servizi, e di restituirlo all'operatore o inviarlo a mezzo mail o fax presso l'ufficio operativo.

Sarà premura del Coordinatore del servizio, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione, contattare l'utente telefonicamente e/o per iscritto qualora lo ritenga opportuno.

RILEVAMENTO DELLA SODDISFAZIONE DEL CITTADINO

Ai fini della valutazione della qualità del servizio erogato, Cosper richiede la gentile compilazione, in forma anonima, di un questionario per l'analisi della soddisfazione degli utenti.

La restituzione dei moduli può avvenire tramite gli operatori sanitari/socio-sanitari oppure tramite mail o fax agli indirizzi sotto riportati.

COPIE CONFORMI DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Ogni paziente dispone di un proprio Fascicolo Personale (FASAS) in cui sono raccolte tutte le informazioni rilevanti per la cura e presa in carico della persona e che contiene tutti gli interventi effettuati nel corso del programma di Assistenza Domiciliare Integrata.

Per richiedere copia conforme è necessario che il titolare dei dati, o persona delegata formalmente, ne faccia richiesta scritta all'Ufficio Relazioni con il Pubblico URP).

L'URP darà le dovute informazioni sui tempi di consegna e sulla quota da corrispondere per il rilascio. In ogni caso la documentazione sarà disponibile entro un termine massimo di 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta scritta.

COME CONTATTARCI:

Cosper s.c.s. Impresa Sociale

Via Bonomelli, 81 - Cremona

Piano terra

Orari ufficio:

dal lunedì al venerdì

dalle 8:30 alle 13:00

dalle 13:30 alle 17:00

Per informazioni/reclami

Tel/fax: 0372/415639

Reperibilità Telefonica: cell 335/1259955

Attiva Segreteria Telefonica 7 giorni su 7 - extra orario lavorativo: 0372/415639

Mail: **adi@cosper.coop**