



L'Arca Società Cooperativa Sociale
Chiavenna



Carta dei Servizi
ASSISTENZA DOMICILIARE
INTEGRATA -C-DOM

17 ottobre 2024

PREMESSA

La Carta dei Servizi intende offrire informazioni sul servizio di **Assistenza Domiciliare Integrata (C-DOM)** gestito dall'ente erogatore **L'Arca Società Cooperativa Sociale** in regime di accreditamento con Regione Lombardia e contrattualizzata con l'ATS della Montagna.

Copia della CdS è presente nella sede e anche sul sito della cooperativa.

La Cooperativa eroga il servizio domiciliare nell'ambito territoriale della Valchiavenna e Alto Lario.

ORARI DI SERVIZIO

L'attività sanitaria è garantita:

- per 5 giorni a settimana (da lunedì a venerdì) per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o mono professionali;
- per 7 giorni settimanali per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate (un numero non inferiore a in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti).
- Di norma il servizio è garantito dalle 8.00 alle 16.00.
- Per i prelievi, l'orario è compreso di norma fra le 8.00 e le 9.30, ma dovendo garantire la regolare consegna dei campioni al laboratorio, l'orario potrà essere anticipato, anche in ragione delle distanze.

Gli utenti verranno informati dei giorni di accesso e della eventuale variazione del giorno, tuttavia gli orari saranno indicativi e potranno subire variazioni, senza necessità di preavviso.

SEDE E SEGRETERIA

La sede del servizio C-DOM si trova a Chiavenna (SO), in Via G.B. Cerletti n.19 (dietro Ospedale), al primo piano del Centro "Il Girasole".

La sede è raggiungibile a piedi, in auto (Parcheggi a disco e a pagamento nelle vicinanze), in treno o autobus (8/10 minuti a piedi dalla Stazione FFSS o BUS)

La sede è aperta al pubblico per informazioni/colloqui o per consegnare impegnative/documenti nei seguenti giorni e orari:

| LUNEDI' | MARTEDI' | MERCOLEDI' | GIOVEDI' | VENERDI' |
|------------|------------|------------|------------|------------|
| 8.30-13.00 | 8.30-13.00 | 8.30-13.00 | 8.30-13.00 | 8.30-13.00 |

Contatti

- telefono: 0343/990005

- e-mail: assistenzadomiciliare@arcacoopchiavenna.it

- sito web: arcasociale.org

È prevista possibilità per gli assistiti di accoglimento dei messaggi tramite segreteria telefonica negli orari di chiusura dell'attività amministrativa.

Per necessità sanitarie e inerenti il servizio domiciliare, richieste di servizio, prelievi urgenti, **dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 17.00**, è possibile rivolgersi al Coordinatore C-DOM, Inf. Giovanna Paggi, al seguente n. **347-5385857**

REPERIBILITA' TELEFONICA INFERMIERISTICA

Il **personale** infermieristico della Cooperativa garantisce una **reperibilità telefonica**, per gli utenti già in carico al servizio, per la gestione di urgenze infermieristiche, 7 giorni su 7: dalle 8.00 alle ore 17.00 da lunedì a venerdì e dalle 8.00 alle 12.00 sabato, domenica e festivi infrasettimanali, tramite numero **cellulare dedicato** e consegnato direttamente al domicilio delle persone assistite.

Ove il problema non sia risolvibile telefonicamente, l'infermiere si reca al domicilio per risolvere la criticità insorta, ove di competenza.

L'**infermiere reperibile**, secondo programmazione, oltre che per le criticità relative a casi già in carico, è a disposizione per le **urgenze segnalate dai MMG/PLS**:

- attivazione C-DOM per dimissioni dall'ospedale
- richiesta di somministrazione terapie non differibili da parte del MMG/PLS.

FINALITA' DEL SERVIZIO E DESTINATARI

L'**Assistenza Domiciliare Integrata C-DOM** si rivolge a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari in quanto in situazione di fragilità. L'assistenza domiciliare integrata è un servizio erogato direttamente a casa del paziente.

Il Servizio è finalizzato ad assicurare un supporto per:

- Migliorare la qualità di vita della persona in condizione di fragilità e allontanare nel tempo il ricorso a unità d'offerta residenziali
- Stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera
- Garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale;
- Sostenere la famiglia e i caregiver nel percorso di cura

Per accedere al servizio devono essere presenti tutte le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio;
- non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- non deambulabilità e non trasportabilità, con i comuni mezzi, c/o i servizi ambulatoriali territoriali;
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.
- prescrizione MMG/PLS.

Non sono previsti limiti di età né di reddito

Il servizio domiciliare è completamente gratuito, anche per quanto riguarda i materiali utilizzati dagli operatori (garze, bende, materiali per le medicazioni), ad esclusione di quelli forniti direttamente dall'ATS al paziente (ex. Presidi incontinenza, CV e sacche, pompe e nutrizione artificiale, ecc.)

La Cooperativa svolge la propria attività con impiego di idoneo personale previsto dagli standard di accreditamento.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il Medico di Medicina Generale o Pediatra di famiglia attivano il servizio con **Prescrizione medica** tramite il ricettario regionale (ricetta rossa o dematerializzata).

Se l'utente è ricoverato in ospedale il Medico ospedaliero potrà attivare il servizio, tramite dimissioni protette.

Per prelievi domiciliari è necessario recarsi dal medico curante che tramite ricetta regionale richiede il prelievo precisando che avviene "a domicilio" per paziente non autosufficiente/non trasportabile.

Per ricevere il servizio occorre sempre chiamare l'ASST al n. 0343/67209 che attiverà la Cooperativa oppure, se già in carico con profilo autorizzato, chiamare direttamente la Cooperativa.

Per le altre prestazioni C-DOM, sarà il Medico curante/Pediatra, che attiverà direttamente il servizio.

A seguito della domanda viene attivato un processo di valutazione multi dimensionale, da parte della **Equipe di Valutazione Multidisciplinare (E.V.M.)**, che tiene conto, oltre che della valutazione dei bisogni della persona, anche degli aspetti sociali quali la rete assistenziale e l'adeguatezza della condizione abitativa e dell'ambiente di vita. In base alla valutazione viene autorizzato un profilo di cura che definisce, la tipologia di prestazioni/operatori, la durata dell'intervento e numero di accessi previsto, l'eventuale urgenza, la tipologia del profilo assegnato .

PRESA IN CARICO

La presa in carico avviene con la definizione di un **Progetto Individuale (P.I.)**, inviato dalla E.V.M. ed un conseguente **Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)**, **realizzato dall'equipe della Cooperativa**, che pianifica gli interventi, le prestazioni e la frequenza.

La presa in carico è garantita entro 72 ore dall'invio del P.I., salvo urgenze segnalate dal Medico o dalla struttura Ospedaliera che vengono attivate entro 24 ore.

Il limite delle 72 ore non vale per le prestazioni di riabilitazione ricomprese nel PAI che possono essere attivate anche successivamente.

Con la presa in carico del soggetto, l'Arca procede, dopo l'analisi dei bisogni emersi dalla valutazione multidimensionale, alla stesura del P.A.I. e alla definizione degli obiettivi dell'assistenza.

Per quanto riguarda l'C-DOM, il piano assistenziale individuale deve dare evidenza dell'informazione e della condivisione con l'assistito o l'avente titolo, con il familiare o il caregiver.

Il P.A.I. deve essere coerente con i bisogni socio sanitari del paziente, in modo da garantire dell'assistito e della sua famiglia tutte le competenze necessarie per tutto il periodo previsto.

Durante il periodo di erogazione del servizio è tenuto aggiornato, presso il domicilio della persona assistita, un diario domiciliare per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito, Tutore, Amministratore di sostegno, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali. Se dovessero intervenire delle variazioni nelle condizioni della persona assistita si procede ad una rivalutazione, che può portare all'attribuzione di un nuovo profilo o alla dimissione anticipata.

CONTINUITA' ASSISTENZIALE

Gli interventi degli operatori della Cooperativa sono programmati ed articolati in base al P.A.I., di norma dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00, con possibilità di una copertura distribuita su 7 giorni settimanali per complessive 49 ore di operatività del servizio, in caso di necessità.

A conclusione dell'intervento viene rilasciata al paziente una relazione di dimissione da consegnare in copia anche la Medico curante.

La Cooperativa garantisce la continuità dell'assistenza, in caso di urgenze o eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici), offrendo l'aiuto necessario, attraverso il Coordinatore e attivando, ove necessari, servizi interni e della rete territoriale.

In caso di trasferimento in altre unità d'offerta socio sanitarie, la Cooperativa mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'utente inserito nella propria struttura, attraverso una relazione di dimissioni in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

Garantisce la continuità anche interna attraverso il contenimento del turnover e un sistema di passaggio di consegne e informazioni all'utenza, in caso di sostituzioni.

EQUIPE ASSISTENZIALE

L'equipe assistenziale del servizio C-DOM. è composta da operatori in possesso di idonea formazione ed esperienza:

- medico di medicina interna e medico fisiatra
- infermieri
- psicologo
- fisioterapista
- educatore
- operatori socio sanitari.

Il servizio si realizza in stretta collaborazione con il MMG/PLS.

Il riconoscimento degli operatori è assicurato da un apposito cartellino di riconoscimento, visibile all'utente ed ai suoi familiari che riporta la fotografia, il nome, il numero di matricola, il profilo professionale dell'operatore.

PROFILI DI CURA E PRESTAZIONI EROGATE

L'Assistenza Domiciliare Integrata prevede **più livelli di cura:**

Livello base/prestazionale con l'erogazione di prelievi o interventi mono professionali, standardizzati, a bassa frequenza.

I **percorsi di fisioterapia**, che devono essere obbligatoriamente preceduti dal Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) steso da un Fisiatra, sono attribuiti in base alle sedute e alla durata prescritte nel PRI.

Livelli 1/2/3A/3B/3C/Alta intensità: con servizi sanitari di media alta intensità e complessità, pluri-professionali o integrati con prestazioni di assistenza sociale e di supporto alla famiglia.

Le prestazioni erogate sono:

- di tipo **medico** ove necessario (consulenza geriatrica-fisiatrica)
- di tipo **infermieristico** (prelievi, raccolta campioni, monitoraggio parametri, medicazioni, gestione stomie, gestione alvo, gestione cateterismo vescicale, terapia infusione, ossigenoterapia, aspirazione, alimentazione artificiale, educazione sanitaria, ecc.)
- di tipo **riabilitativo** (fisioterapia, logopedia)
- di tipo **socio sanitario** (cure personali, mobilizzazioni, aiuto nell'alimentazione, ecc.)
- di tipo **psicologico**, per sostegno al paziente e alla sua famiglia.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

La Cooperativa ha definito procedura per l'accesso agli atti amministrativi ed alla documentazione sociosanitaria.

Per accedere a tale documentazione è necessario compilare apposito "Modulo per l'accesso agli atti amministrativi" richiedibile presso gli uffici della Cooperativa

Il rilascio di documenti, fascicolo socio- sanitario, ecc. è soggetto a pagamento, secondo tariffario alleato alla procedura.

VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

Per valutare e conoscere l'opinione sul servizio erogato, la qualità degli interventi e per avere un utile strumento indirizzato al miglioramento qualitativo, viene proposto un questionario, a fine servizio o annuale per i pazienti in carico continuativamente.

Il questionario compilato dall'utente/referente, può essere restituito in forma anonima alla Cooperativa.

I dati emersi da tali indagini vengono valutati e discussi nelle riunioni d'équipe.

E' prevista una verifica annuale della soddisfazione anche relativa al personale.

RECLAMI E DISSERVIZI

E' prevista opportuna procedura per la gestione dei disservizi e dei reclami.

L'utente o familiare può esprimere apprezzamenti o lamentele o denunciare disservizi rivolgendosi al Coordinatore del servizio o alla Direzione, oppure compilando l'allegato modello che andrà indirizzato alla segreteria del servizio che risponderà entro 7(sette) giorni

TUTELA DELLA PRIVACY

Ai sensi del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679, per poter dar corso all'assistenza, la Cooperativa necessita di conoscere i dati personali e sulla salute del ricoverato ed i dati personali riguardanti i familiari o le persone a cui fare riferimento per la tutela del ricoverato stesso. La Cooperativa si impegna ad utilizzare e conservare tali dati per gli usi e nei modi previsti dalla legge.

All'avvio del servizio viene richiesto al paziente il consenso alle cure e al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali del servizio.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni accessibili per motivi di servizio nel rispetto della normativa vigente.

ALLEGATI

- Modulo per la segnalazione dei disservizi o reclami
- Questionario di gradimento