

San Raffaele Portuense	CARTA DEI SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA ADI	CS ADI Rev. 03 del 14.12.2023 Pag. 1 a 12
----------------------------------	---	--

CARTA DEI SERVIZI

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

ADI

REDAZIONE, VERIFICA ED APPROVAZIONE DEL DOCUMENTO			
	NOME	RUOLO	DATA
Redatto da:	Cosimo Vigliarolo	Responsabile Ufficio Qualità	14.12.2023
Verificato da:	Bruno Ortone	Direttore Sanitario	14.12.2023
Approvato da:	Claudio Villani	Rappresentante Legale	14.12.2023

	CARTA DEI SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA ADI	CS ADI Rev. 03 del 14.12.2023 Pag. 2 a 12
---	---	--

SOMMARIO

1 PRESENTAZIONE AZIENDA.....	3
1.1 A chi si rivolge.....	3
1.2 Organizzazione	3
1.3 Obiettivi	6
2. descrizione del servizio e delle prestazioni	7
2.1 Modalità di Attivazione del Servizio A.D.I.	8
2.2 Liste di Attesa Pazienti	8
2.3 Servizi Erogati.....	8
2.4 Il Piano Assistenziale Individuale	10
2.4 Richiesta Certificazioni/Cartella Clinica	11
3. Meccanismi di tutela dell'utente.....	11
3.1 suggerimenti e reclami	11
3.2 Attività di Supporto alle Famiglie	12
3.3 Customer Care	12

	CARTA DEI SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA ADI	CS ADI Rev. 03 del 14.12.2023 Pag. 3 a 12
---	---	--

1 PRESENTAZIONE AZIENDA

La Casa di cura San Raffaele Portuense in Roma Via Bernardino Ramazzini n. 45 -00151 Roma, è stata autorizzata con la Determinazione della Direzione Regionale Salute e Integrazione Socio Sanitaria n. G08917 del 27/06/2023 all'esercizio del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI).

La Struttura propone di realizzare nell'ambito dell'Asl Roma 3, prestazioni di natura socio sanitaria integrate fra loro.

L'Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) è un servizio assistenziale prevalentemente sanitario, concordato con il Paziente, i parenti e il medico di famiglia, per un periodo di tempo prestabilito, che permette ai cittadini che ne hanno bisogno di essere assistiti a casa, con programmi personalizzati, evitando il ricovero in ospedale e consentendo alla persona di rimanere il più possibile nel proprio ambiente abituale di vita, o rendendo possibile una precoce dimissione. A tale proposito si definisce "Assistenza Domiciliare Integrata", quell'assistenza per la quale è costituita una complessa organizzazione, cioè un lavoro di rete che coordina ed integra le varie figure professionali quali: i medici, gli infermieri professionali, i terapisti della riabilitazione e gli operatori sociali, mantenendo i rapporti con gli specialisti, i day hospital, organizzando e prenotando esami o consulenze, procurando e fornendo i materiali e gli ausili necessari per l'assistenza al domicilio, secondo le necessità rilevate.

Le prestazioni, declinate all'interno del piano di assistenza individuale, sono erogate da personale qualificato ed in possesso degli specifici titoli professionali, e sono complementari e non sostitutive del caregiver familiare, possono quindi sostenere e/o integrare presenze familiari (parenti e/o loro collaboratori) esistenti e disponibili, non sostituirle completamente.

1.1 A chi si rivolge

L'A.D.I. è rivolta a soggetti in condizione di non autosufficienza o ridotta autosufficienza temporanea o protratta, derivante da condizioni critiche di bisogno socio-sanitario o patologiche, ed in particolare pazienti, maggiori di 18 anni, in possesso delle seguenti condizioni:

- presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- presenza di una condizione di non deambulabilità;
- non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale; presenza di condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza, acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento di barriere architettoniche).

1.2 Organizzazione

Il servizio di Assistenza Domiciliare svolto dal **San Raffaele Portuense** prevede una Centrale Operativa quale punto di riferimento permanente sia per l'assistito e la sua famiglia, che per gli eventuali attori coinvolti nel servizio (Medici, Ospedali di riferimento, Operatori della Società stessa).

La Centrale Operativa è il luogo dove avviene la programmazione la pianificazione dell'assistenza nonché il coordinamento e la verifica sistematica degli interventi.

San Raffaele Portuense	CARTA DEI SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA ADI	CS ADI Rev. 03 del 14.12.2023 Pag. 4 a 12
----------------------------------	---	--

Funzionamento Centrale operativa: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 ed il sabato dalle 9 alle 13.00. Telefono 0665687119

Orario ricevimento pazienti e familiari : dal Lunedì al Sabato 10-13 e Mercoledì anche 14-16.

Inoltre è prevista il sistema di segreteria per 7 giorni a settimana e h 24 per consentire di gestire le chiamate dirette al personale reperibile.

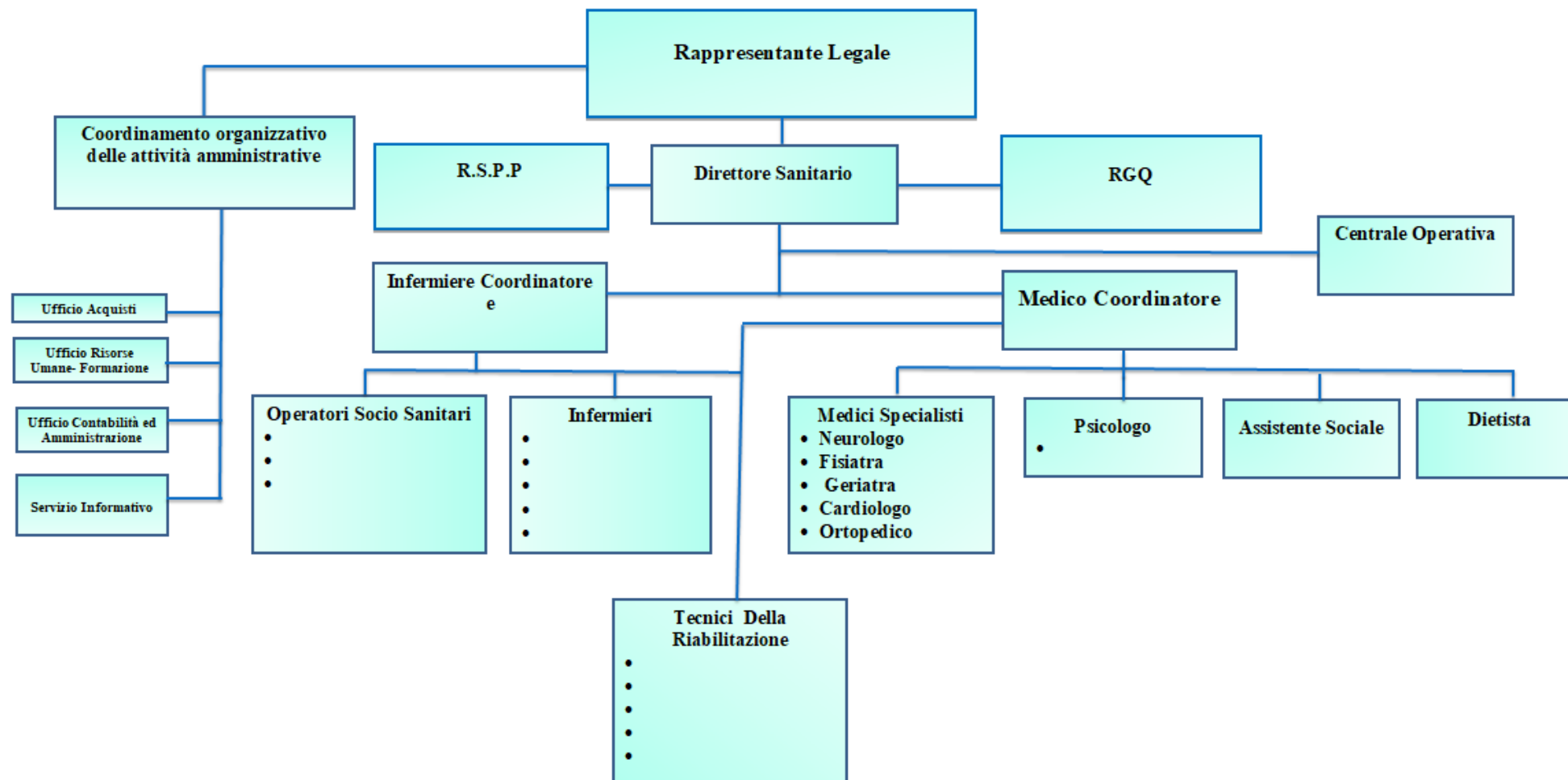
Telefono 0665687100.

Il Servizio di assistenza domiciliare è attivo dal Lunedì al Sabato nella fascia oraria dalle 7 alle 20 assicurando anche la reperibilità h. 24 del Servizio Medico al n. 3663135906

Per ciascun livello assistenziale è garantita la seguente reperibilità al n. Telefono 0665687100

- I Livello reperibilità infermieristica h.12 dalle 8 alle 20.
- II Livello reperibilità infermieristica dalle 7 alle 22 e reperibilità del Medico h.12
- III Livello reperibilità infermieristica e medica h. 24

Organigramma ADI San Raffaele Portuense:



	CARTA DEI SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA ADI	CS ADI Rev. 03 del 14.12.2023 Pag. 6 a 12
---	---	--

1.3 Obiettivi

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è pertanto finalizzato ad assicurare alla famiglia della persona un reale supporto per:

- Stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- Mantenere la persona nel proprio contesto di vita attraverso interventi a sostegno della famiglia e della persona con prestazioni sociosanitarie integrate svolte in regime domiciliare ovvero nel contesto di vita quotidiana;
- Costituire una valida alternativa sia all'assistenza sanitaria prestata in regime di ricovero ospedaliero, che alla istituzionalizzazione in Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) o Residenza Protetta;
- Adottare modalità d'intervento mirate al recupero, al reinserimento, all'autonomia, alla salvaguardia della vita affettiva e di relazione dell'Utente;
- Garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale;
- Prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizione di fragilità.
- Migliorare la qualità della vita quotidiana e allontanare nel tempo il ricorso a forme di unità d'offerta residenziali;
- Ridurre i ricoveri impropri e incongrui negli ospedali e nelle strutture residenziali;
- Favorire la de-ospedalizzazione, attraverso la dimissione socio-sanitaria protetta;
- Sviluppare una modalità d'intervento incentrata sul lavoro d'Équipe al fine di realizzare l'effettiva integrazione delle prestazioni;
- Sostenere la famiglia e coinvolgerla in una collaborazione e partecipazione ai piani di assistenza regionale vigente.

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DELLE PRESTAZIONI

Flusso Processo ADI:

Segnalazione da parte del MMG/ Medico Ospedaliero o servizi sociali

Valutazione dell'assistito da parte del MMG/ Medico Ospedaliero/Medico SSN con Anamnesi e esame obiettivo

Richiesta di attivazione ADI da parte del MMG/ Medico Ospedaliero/Medico SSN al CAD del distretto secondo il domicilio

Attivazione della struttura ADI con invio della documentazione relativa

Valutazione Multidimensionale Analisi del paziente sotto il profilo clinico e socio ambientale

Predisposizione del Piano Individualizzato di Assistenza in cui sono definite le azioni e le specifiche responsabilità

Attivazione e realizzazione PAI pianificazione, erogazione e coordinamento di prestazioni e attività previste dal PAI (con individuazione del care manager)

Monitoraggio e realizzazione della continuità assistenziale

Dimissioni

	CARTA DEI SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA ADI	CS ADI Rev. 03 del 14.12.2023 Pag. 8 a 12
---	---	--

2.1 Modalità di Attivazione del Servizio A.D.I.

Il Medico di Medicina Generale/Pediatra di Famiglia rilascia all'utente/ familiare la richiesta di attivazione ADI, formulata sul Ricettario Regionale specificando il bisogno di assistenza al domicilio.

Il Centro di Assistenza Domiciliare (CAD) della propria ASL di riferimento, dopo aver valutato i bisogni assistenziali del paziente, redige il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) e lo trasmette all'erogatore del servizio scelto dal paziente o dal suo caregiver.

La San Raffaele Portuense al momento dell'ingresso dell'ospite, provvede all'effettuazione di una nuova valutazione interdisciplinare tesa al perfezionamento del PAI condiviso con la ASL, e alla definizione degli obiettivi assistenziali e terapeutici misurabili in periodi di tempo programmati nel periodo di assistenza.

Il PAI viene comunicato in modo comprensibile ed appropriato alla persona assistita ed ai suoi familiari e/o tutori, per condividere progressivamente lo stato di avanzamento degli obiettivi prefissati, evidenziare con l'aiuto dei professionisti il raggiungimento degli stessi o analizzare eventuali criticità emergenti.

Fondamentale è la figura del MMG, il quale collabora con l'équipe nel periodo di degenza nel continuo monitoraggio delle condizioni sanitarie dell'assistito e provvede alle prescrizioni farmacologiche ed eventuali visite specialistiche e diagnostiche.

2.2 Liste di Attesa Pazienti

La lista d'attesa è gestita direttamente dalla ASL Roma 3. Al riguardo per le informazioni si può consultare la pagina web <https://www.aslroma3.it/servizi-dalla-a-alla-z/c/cad-centri-di-assistenza-domiciliare-semiresidenziale-residenziale-rsa/>

Il paziente o il suo familiare può indicare nell'apposito modulo la scelta di essere preso in carico da San Raffaele Portuense.

2.3 Servizi Erogati

Le Prestazioni riguardano i seguenti ambiti:

- ✓ Visita domiciliare (comprensiva di valutazione clinica/funzionale/ sociale e monitoraggio)
- ✓ Prelievo ematico
- ✓ Esami strumentali
- ✓ Trasferimento competenze/educazione del caregiver/colloqui/nursing/ addestramento
- ✓ Supporto psicologico équipe-paziente-famiglia
- ✓ Terapie iniettive attraverso le diverse vie di somministrazione
- ✓ Terapia infusionale SC e EV
- ✓ Emotrasfusione
- ✓ Paracentesi, Toracentesi e altre manovre invasive, gestione di cateteri spinali o sistemi di neuromodulazione del dolore
- ✓ Gestione ventilazione meccanica - tracheostomia - sostituzione cannula - broncoaspirazione
- ✓ ossigenoterapia
- ✓ Gestione nutrizione enterale (SNG PEG)
- ✓ Gestione nutrizione parenterale - gestione cvc
- ✓ Gestione cateterismo urinario comprese le derivazioni urinarie
- ✓ Gestione alvo comprese le enterostomie
- ✓ Igiene personale e mobilitazione
- ✓ Medicazioni semplici (lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, postchirurgiche,

	CARTA DEI SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA ADI	CS ADI Rev. 03 del 14.12.2023 Pag. 9 a 12
---	---	--

- ✓ post attiniche, cavo orale ecc.)
- ✓ Medicazioni complesse (lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, postchirurgiche, post attiniche, ecc.)
- ✓ Fasciature semplici, bendaggi, bendaggi adesivo elastici
- ✓ Trattamento di rieducazione motoria – respiratoria
- ✓ Trattamento di rieducazione del linguaggio
- ✓ Trattamento di rieducazione dei disturbi neuropsicologici

La prima visita domiciliare

La prima visita domiciliare è assicurata dal case Manager ed è anche l'occasione per presentare il servizio all'utente e alla famiglia, consegnando la presente Carta dei Servizi specifica nonché presentando gli eventi educativi e formativi strutturati per i caregiver ed eventuali opuscoli informativi previsti. Durante l'incontro sono illustrati ai pazienti e ai familiari il PAI, il funzionamento del servizio e della centrale operativa, le figure professionali coinvolte e le prestazioni previste.

Viene consegnato inoltre il questionario di gradimento del servizio adi che verrà ritirato al termine delle prestazioni eseguite.

Gestione del caso

L'operatore che si reca al domicilio del aggiorna in tempo reale i dati sul software di gestione e sulla cartella clinica informatizzata. La scheda accessi cartacea viene controfirmata ad ogni accesso dal paziente o dal familiare/caregiver a comprova delle prestazioni erogate. Durante il periodo di presa in carico la centrale operativa contatta il paziente o il familiare/caregiver per pianificare gli interventi assicurando la continuità assistenziale e la presenza degli operatori assegnati al paziente.

La dimissione può avvenire per guarigione o raggiunta autonomia funzionale, richiesta del paziente, ricovero, decesso.

Metodologia di valutazione del paziente

L'intervento valutativo prevede l'utilizzo di strumenti che si affiancano al normale inquadramento nosologico delle patologie del paziente permettendone una più globale ed approfondita conoscenza, in particolare, sul piano funzionale, cognitivo e sociale. Gli strumenti di Valutazione Multidimensionale (VMD), devono essere utilizzati secondo la metodologia di lavoro della Centrale Operativa che, tramite il sistema del "case management" realizza un piano di intervento finalizzato al miglioramento della qualità di vita del paziente e alla ottimizzazione delle risorse disponibili.

La VMD verrà effettuata al fine di ottenere:

- l'identificazione dei bisogni e delle problematiche assistenziali del singolo paziente;
- la guida alla identificazione degli obiettivi assistenziali ("problem solving");
- la programmazione degli interventi assistenziali (prevenzione, cura, riabilitazione);
- la verifica degli obiettivi raggiunti (follow-up);

Verranno utilizzati strumenti validati e riconosciuti nella letteratura internazionale, per la gestione dei percorsi di cure domiciliari e per la valutazione delle persone per le quali è richiesta la definizione di un piano di assistenza individualizzato. Saranno altresì supporto fondamentale alle decisioni dell'equipe, ed alla realizzazione del programma di cura ed intervento sul paziente.

	CARTA DEI SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA ADI	CS ADI Rev. 03 del 14.12.2023 Pag. 10 a 12
---	---	---

2.4 Il Piano Assistenziale Individuale

Il PAI, oltre ai dati anagrafici del paziente, dovrà contenere necessariamente:

- obiettivi assistenziali;
- modalità di realizzazione (tipologia dell'intervento);
- ausili e presidi necessari;
- referente formale (case manager);
- referente informale (care giver, familiare o chi ne fa le veci) a cui fornire il supporto per
- qualificare l'assistenza;
- modalità di verifica e controllo sugli esiti per il necessario follow-up periodico;
- scadenza (e quindi indicazioni per la rivalutazione periodica).

Il PAI viene aggiornato periodicamente, almeno mensilmente, come da indicazioni riportate sul PAI stesso oppure in seguito a modifiche dello stato di salute.

Adempimenti degli operatori

L'attività di assistenza domiciliare svolta da infermieri, professionisti della riabilitazione (fisioterapisti, TNPEE), OSS e altro personale non è a partenza dalla centrale operativa; ne consegue che i professionisti si recano periodicamente presso la centrale per l'approvvigionamento del materiale sanitario, per partecipare alle riunioni di equipe e per gli adempimenti amministrativi.

Variazione, riattivazione del piano assistenziale e cessazione del servizio

La variazione del piano assistenziale può derivare o da una modifica delle condizioni di salute del paziente o da una modifica della modalità assistenziale.

Periodicamente viene rivalutato il paziente e proposto eventuale rinnovo o modifica del PAI.

Ognuno di questi passaggi viene concordato con il coordinatore della centrale e con l'assistito/famigliari/care giver.

La cessazione/sospensione del servizio può avvenire per:

- raggiungimento degli obiettivi previsti dal PAI;
- rinuncia o parziale sospensione del piano da parte dell'assistito;
- decesso dell'assistito.

Dispositivi medico chirurgici e di protezione individuale

Ai sensi del corretto adempimento dei compiti assegnati ai singoli operatori sanitari e nel rispetto della normativa di sicurezza e protezione sui luoghi di lavoro (d.lgs. 81/2008 e ss.mm.) SAN RAFFAELE provvede all'acquisto e costante rifornimento dei dispositivi di protezione individuale nonché dello strumentario necessario.

Presso il "deposito sporco" della Centrale Operativa del SAN RAFFAELE, vengono ricondotti i materiali utilizzati ed atti allo smaltimento attraverso il contratto di outsourcing per il trattamento dei rifiuti speciali.

Ai fini dell'esecuzione delle singole prestazioni sanitarie ogni borsa d'equipaggiamento utilizzata in seno al PAI prevede in dotazione:

- Guanti monouso
- Indumenti di protezione (camici monouso, casacche, manicotti, tuta protettiva)
- Protezione per i piedi (calzari)
- Protezione per il volto (Mascherine, mascherine con visiere, mascherine filtranti, occhiali)

	CARTA DEI SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA ADI	CS ADI Rev. 03 del 14.12.2023 Pag. 11 a 12
---	---	---

- protettivi)
- Protezione per il capo (cuffia)
- Piccolo strumentario medico monouso

Tutto il materiale, i dispositivi di protezione, medici e chirurgici monouso vengono conferiti in un contenitore apposito dopo ogni uso e smaltiti presso la sede SAN RAFFAELE.

Dispositivi medici e strumentario chirurgico non ordinario

Ai fini di una corretta ed agevole esecuzione dei Piani Assistenziali San Raffaele Portuense provvede all'acquisto e costante rifornimento di:

- Dispositivi per medicazioni avanzate;
- Medicazioni cvc e picc;
- Nutrizione enterale, parenterale e materiale occorrente.

Farmaci previsti dal PAI

Laddove il PAI preveda la somministrazione di farmaci prescritti dal Medico di Medicina Generale o da altro specialista, sarà cura del paziente approvvigionarsi.

L'infermiere in esecuzione delle previsioni del Pai somministra la terapia farmacologica. Qualora sia difficoltoso per la famiglia acquisire il farmaco si potrà fare riferimento al case manager.

2.4 Richiesta Certificazioni/Cartella Clinica

Alla fine della assistenza domiciliare, l'assistito o un suo delegato o, ove presente, il legale rappresentante o un suo delegato, potranno richiedere presso la segreteria ADI copia della cartella clinica secondo le seguenti modalità:

- compilazione dell'apposito modulo, allegando copia del documento di identità dell'assistito o delega e documento del richiedente (se diverso);
- pagamento anticipato della fattura relativa all'avvio della pratica richiesta.

Entro 7 giorni dalla richiesta, il richiedente sarà ricontattato per fissare l'appuntamento per il ritiro della cartella clinica che potrà essere ritirata personalmente o da un suo delegato.

Presso la segreteria ADI possono essere richieste, mediante apposito modulo e previo pagamento delle eventuali spese, anche le certificazioni inerenti i servizi.

3. MECCANISMI DI TUTELA DELL'UTENTE

3.1 suggerimenti e reclami

La struttura misura la soddisfazione dei propri ospiti al fine di orientare il lavoro verso le loro esigenze, migliorando il livello di servizio e di partecipazione nelle attività.

L'assistito e/o il familiare può manifestare il proprio grado di soddisfazione, presentare reclami, segnalare opportunità di miglioramento o disservizi in qualsiasi momento direttamente al centro di assistenza domiciliare o agli operatori presenti al domicilio.

La modulistica per presentare reclami è disponibile sul sito web ww.sanraffaele.it e può essere inviata via email al seguente indirizzo: sr.portuense@sanraffaele.it.

In caso di segnalazioni verbali, il personale invita gli utenti ad utilizzare la modulistica preposta allo scopo. In particolare, i reclami completi dei dati del compilatore ricevono risposta scritta entro 5 giorni. La misurazione della soddisfazione avviene anche in maniera sistematica attraverso

	CARTA DEI SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA ADI	CS ADI Rev. 03 del 14.12.2023 Pag. 12 a 12
---	---	---

interviste periodiche agli assistiti ed alle loro famiglie. In tutti i casi, le informazioni raccolte vengono adeguatamente analizzate e producono azioni correttive o di miglioramento. La struttura documenta le suddette attività con frequenza annuale.

Eventuali reclami di tipo amministrativo o richieste di risarcimento danni possono essere presentati in forma scritta ed indirizzate rispettivamente alla Direzione.

3.2 Attività di Supporto alle Famiglie

Promuovere l'autonomia e la dignità del paziente è l'obiettivo più importante nel guidare le scelte assistenziali, traguardo che può essere raggiunto solamente se vengono elaborate strategie e scelte in accordo con il malato e la propria famiglia.

La famiglia in particolare nelle cure domiciliari è un soggetto partecipe della cura che può condividere e orientare le scelte assistenziali proposte dall'équipe curante, oltre ad offrire l'amore e il supporto di cui l'assistito ha bisogno. Accanto ai colloqui individuali e di supporto con i professionisti dell'équipe interdisciplinare, sono previsti dei percorsi che servono come aiuto alla famiglia dell'assistito come:

- ✓ Angolo/Sportello informativo di consulenza e orientamento, nel quale vengono offerte alle famiglie informazioni sui servizi del territorio, sulle agevolazioni fiscali, sul quadro normativo, sulle certificazioni, sui servizi dedicati della rete;
- ✓ Organizzazione di incontri di dialogo tra famiglie e personale di supporto, che prevedono momenti di informazione, confronto e condivisione sulla malattia e i relativi interventi integrati;
- ✓ Sportello di ascolto con lo scopo di accogliere richieste di aiuto e supporto riguardanti le necessità e lo sviluppo del benessere psicologico del caregiver e dei familiari;

Tutte queste attività vengono integrate con percorsi a scopo educativo, formativo che servono per migliorare la qualità dell'assistenza coinvolgendo in maniera globale sia l'assistito che la sua famiglia, non facendola sentire sola, ma aiutandola durante tutto il percorso stabilito e programmato dell'assistenza.

Le figure professionali che la Struttura messe a disposizione per detto supporto sono:

- Psicologo
- Assistente sociale

3.3 Customer Care

Viene effettuato monitoraggio sul gradimento del servizio fornito attraverso la somministrazione di apposito questionario .

I questionari vengono raccolti al termine dell'esecuzione del piano assistenziale, esaminati ed elaborati ogni semestre ai fini valutare il livello di soddisfazione e di acquisire elementi utili per il miglioramento del servizio. Il report semestrale viene pubblicato sul sito web aziendale.

La presente carta dei servizi è stata redatta secondo i principi dettati dalle Linee guida regione Lazio DCA n. u00311 del 6.10.2014 .