CARTA SERVIZI

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATO - ADI

Sede operativa

San Raffaele Monte Mario

Via delle Benedettine 18, 00135 Roma

INDICE

Diritti dell'assistito 3
I doveri dell'assistito 4
Accesso al servizio 5
L'Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) 5
Obiettivi 5
A chi si rivolge 6
Organizzazione 6
Modalità di Attivazione del Servizio A.D.I. 7
Liste di Attesa Pazienti 8
Servizi erogati 9
La prima visita domiciliare 10
Gestione del caso 10
Metodologia di valutazione del paziente 10
Il Piano Assistenziale Individuale 11
Adempimenti degli operatori 11
Variazione, riattivazione del piano assistenziale e cessazione del servizio 11
Dispositivi medico chirurgici e di protezione individuale 12
Dispositivi medici e strumentario chirurgico non ordinario 12
Farmaci previsti dal PAI 12
Richiesta certificazioni/Cartella clinica 13
Suggerimenti e reclami 13
Attività di supporto alle famiglie 13

Offrire l'assistenza domiciliare ha come obiettivo quello di garantire al paziente di continuare a vivere tra i propri ricordi e affetti, senza essere privato di un servizio di cure necessarie per la sua condizione di salute. Questo assunto parte dall'idea che la **casa sia lo spazio di cura** principale, dove il paziente può essere assistito dal personale medico ed infermieristico, ma al contempo continuare a rimanere nel suo contesto sociale e familiare.

La **definizione di cure domiciliari** si può trovare all'interno dell'articolo 22 del Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 12 gennaio 2017, relativo alla **Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza***, dove vengono indicate come **percorsi assistenziali a domicilio,** costituiti dall'insieme organizzato di trattamenti medici, riabilitativi, infermieristici necessari per stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita del paziente.

In altre parole, **l'assistenza domiciliare è un servizio** previsto dai **Livelli Essenziali di Assistenza (LEA)** con l'obiettivo di dare risposta ai bisogni di salute delle persone fragili in generale, quindi degli individui non autosufficienti, anziani, disabili e minori che necessitano di cure a domicilio in modo temporaneo o protratto nel tempo, ai fini della gestione della cronicità, della prevenzione della disabilità e del miglioramento della qualità di vita.

Diritti dell'assistito

La struttura, recependo i contenuti della Carta Europea dei Diritti del Malato, garantisce il rispetto dei seguenti diritti:

Diritto a misure preventive Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

Diritto all'accesso Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

Diritto all'informazione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

Diritto al consenso: Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni. Senza il consenso sottoscritto della persona assistita, il personale sanitario non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, eccetto nei casi previsti dalla legge: necessità ed urgenza; oppure quando la persona, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in pericolo di vita.

Diritto alla libera scelta: Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate. Diritto alla privacy e alla confidenzialità: Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di

carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti: Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

Diritto al rispetto di standard di qualità: Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

Diritto alla sicurezza: Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Diritto all'innovazione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

Diritto a evitare le sofferenze e il dolore: Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

Diritto a un trattamento personalizzato: Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

Diritto al reclamo: Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

Diritto al risarcimento: Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

I doveri dell'assistito

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Osservare i propri doveri con impegno significa rispettare la comunità sociale e i servizi sanitari fruiti da tutti i cittadini.

Il paziente deve:

- **Adottare un comportamento responsabile** in ogni momento, con la volontà di collaborare con tutto il personale dell'organizzazione.

- **Informare tempestivamente** le variazioni del proprio indirizzo.

- **Informare i medici e il personale sanitario** di ogni cosa possa risultare utile e necessaria per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza.

- **Esprimere all'atto dell'accettazione** (con l'apposita modulistica che sarà invitato a sottoscrivere) la propria volontà relativa alle persone autorizzate a ricevere informazioni sul proprio stato di salute, consenso informato.

• **Comunicare tempestivamente** la rinuncia alle prestazioni sanitarie programmate per evitare sprechi di tempo e risorse.

• **Rispettare le norme** che assicurano il corretto svolgimento dell'attività assistenziale e terapeutica attenendosi al presente regolamento.

Villa dei Fiori SrL si impegna verso i cittadini a:
soddisfare i bisogni assistenziali dell'utente nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti;
osservare e garantire gli impegni assunti e sottoscritti con i contraenti, in particolare con ASL RM 1;
circa le modalità di erogazione dei servizi Villa dei Fiori srl garantisce;
- la ricercare l'eccellenza nelle prestazioni socio-sanitarie ai pazienti assistiti a domicilio
- la volontà di erogare un grado elevato di qualità delle prestazioni mediante un'organizzazione responsabile e consapevole, nonché la continuità dell'assistenza socio-sanitaria degli utenti con personale preparato, con attrezzature di buon livello;
- di applicare le procedure e controllare i processi aziendali, coinvolgere tutti i collaboratori nell'attuare la politica della qualità e perseguire il miglioramento della stessa;
- di perseguire l'informazione e formazione continua degli operatori secondo l'EBM e EBN internazionale.

Accesso al servizio

Il servizio ADI, con sede operativa in Roma, presso il San Raffaele Monte Mario, via delle Benedettine 18 – 00135 Roma (RM), si propone di realizzare nell'ambito dell'Asl Roma 1, prestazioni di natura socio sanitaria integrate fra loro.

L'Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.)

è un servizio assistenziale prevalentemente sanitario, concordato con la asl, 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, gli operatori 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 ed iscritti negli albi degli ordini professionali di riferimento, 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.

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.

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 caratterizzate da:

• Presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;

• Presenza di una condizione di non deambulazione;

• 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).

Organizzazione

Il servizio di Assistenza Domiciliare svolto da Villa dei Fiori srl presso la sede di San Raffaele Monte Mario prevede la presenza di 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 (disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 ed il sabato dalle 9.00 alle 13.00) è il luogo dove avviene la programmazione la pianificazione dell'assistenza nonché il coordinamento e la verifica sistematica degli interventi. Da un punto di vista strutturale ed organizzativo, la Centrale Operativa dovrà sempre essere perfettamente aderente agli standard previsti dalla normativa regionale vigente.

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.

Villa dei Fiori srl 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.

Flusso del processo assistenziale ADI

1.RICHIESTA MMG/MEDICO OSPEDALIERO/SERVIZI SOCIALI
2.VALUTAZIONE DELL'ASSISTENZA DA PARTE DEL MMG/ MEDICO OSPEDALIERO/SSN CON ANAMNESI ED ESAME OBIETTIVO
3.VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE DA PARTE DELL'EQUIPE DEL DISTRETTO ED ELEBORAZIONE PAI

4.ATTIVAZIONE ADI DA PARTE DEL MEDICO SSN/DISTRETTO/CAD DI APPARTENZA

5.SCELTA DEL PAZIENTE/CARE GIVER DEL FORNITORE DELLE PRESTAZIONI ADI DA ELENCO ASL

6.INVIO PAI DEL PAZIENTE DA PARTE DEL CAD ALLA CENTRALE OPERATIVA MONTE MARIO

7. PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE DA PARTE DEL SERVIZIO ADI VILLA GRAZIA, DEFINIZIONE OBIETTIVI, OPERATORI, TEMPI E RESPONSABILITA', INDIVIDUAZIONE CARE MANAGER.

8.MONITOREGGIO E REALIZZAZIONE CONTINUITA' ASSISTENZIALE ADI

9.CHIUSURA SERVIZIO COME INDICATO DAL PAI.

10.REPORT E CHIUSURA DOCUMENTAZIONE

Liste di Attesa Pazienti

Le liste d'attesa sono gestite dai centri di Assistenza Domiciliare istituiti nei Distretti territorialmente competenti della ASL Roma 1 registrano le richieste dell'assistito e la scelta dell'erogatore per lo svolgimento del servizio ADI. In base ai tempi di risposta sulla presa in carico

da parte dei soggetti erogatori, il Centro di Assistenza Domiciliare pianifica l'inizio delle prestazioni non oltre i 3 giorni dalla stessa presa in carico.

Servizi erogati possibili

Le Prestazioni che Villa dei Fiori srl attraverso il San Raffaele Monte Mario può garantire 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

Gestione di cateteri spinali o sistemi di neuromodulazione del dolore, elastomeri per la terapia 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 mobilizzazione

Medicazioni semplici

Medicazioni complesse (lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, postchirurgiche, post attiniche, ecc.)

Fasciature semplici, bendaggi, bendaggi adesivo elastici

Trattamento di rieducazione motoria – cardio-respiratoria

Trattamento di rieducazione del linguaggio

Trattamento di rieducazione dei disturbi neuropsicologici

Si garantisce l'effettuazione dei servizi nell'ambito di quanto definito ed indicato nel PAI del paziente e garantendo una reperibilità costante del servizio come da DCA U00525 del 19/12/2019 ADI - PERIODO TRANSITORIO 2020 con apertura della sede operativa per 6 giorni nella fascia oraria 8:00 – 18:00 da lunedì a venerdì per un minimo di 6 ore 9:00 – 13:00 e 14:00 18:00 e 09:00 12:00 il sabato.

A seconda del livello di ADI raggiunto si assicura la reperibilità del coordinatore del Servizio e del coordinatore medico e infermieristica come da decreto DCA U00283_2017.

- Reperibilità infermieristica del servizio ADI livello I h12 - 8 – 18;
- Reperibilità infermieristica del servizio ADI livello II 8-18 e del medico h12;
- Reperibilità infermieristica del servizio ADI livello III h24 e del medico h24:

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 il presente regolamento e la carta dei servizi generale di San Raffaele Monte Mario, 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, le prestazioni previste, la metodologia di certificazione degli accessi, gli orari di presenza dei professionisti presso il domicilio.

Gestione del caso

L'operatore che si reca al domicilio del aggiorna in tempo reale i dati sul software di gestione. 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.

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 (caregiver, 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, logopedisti e TNPEE), OSS e altro personale non è a partenza dalla centrale operative; 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.) Villa dei Fiori srl

provvede all'acquisto e costante rifornimento dei dispositivi di protezione individuale nonché dello strumentario necessario.

Presso il "deposito sporco" della Centrale Operativa di Villa dei Fiori srl, 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 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 Monte Mario.

Dispositivi medici e strumentario chirurgico non ordinario

Ai fini di una corretta ed agevole esecuzione dei Piani Assistenziali Villa dei Fiori srl provvede al recupero e costante rifornimento, secondo il livello di complessità di:

♣ Dispositivi per medicazioni avanzate;

♣ Medicazioni cvc e picc;

♣ Nutrizione enterale, parenterale e materiale occorrente (servizio NAD)

Tali presidi sono prescritti dagli specialisti medici ASL e forniti attraverso le ditte specifiche di riferimento.

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, qualora sia impedito per qualsiasi ragione il case manager si adopererà per il supporto al recupero degli stessi.

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.

I tempi previsti dalla richiesta sono 30 giorni.

Entro 30 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.

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.

In alternativa, la modulistica può essere inviata via fax o tramite mail agli indirizzi presenti sul sito. 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 15 giorni. La misurazione della soddisfazione avviene anche in maniera sistematica attraverso 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.

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; operatore responsabile Assistente Sociale;

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; operatore responsabile Infermiere.

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; operatore responsabile Psicologo.

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.

Contatti:

Villa dei Fiori srl

Centrale operativa ADI - San Raffaele Monte Mario

Via delle Benedettine 18, 00135 Roma

06 52253845 - 06 52257302 - sr.montemario@sanraffaele.it

Direttore Operativo

Dott.ssa Maria Fattori

Medico Responsabile ADI

Dott. Maria Prisco

Coordinatore Infermieristico ADI

Dott. Marco Buffone