



ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Carta dei Servizi



Progettazione e gestione di servizi socio-sanitari

Premessa

Il Servizio ADI della Società AIE S.r.l., attraverso un qualificato servizio di assistenza domiciliare, concorre al mantenimento e al miglioramento dello stato di salute dei cittadini in condizioni di fragilità e compromessi nell'autonomia. Favorisce la permanenza nel proprio contesto di vita di persone di qualunque età, affette da patologie croniche o acute trattabili a domicilio. Persegue, inoltre, l'obiettivo di mantenere e/o sviluppare l'autonomia dell'assistito, anche attraverso l'educazione e l'addestramento di familiari o collaboratori (caregiver) e la valorizzazione delle loro capacità assistenziali, promuovendo la conoscenza delle pratiche di cura.

Questa Carta dei Servizi contiene tutte le informazioni che riguardano l'organizzazione e il funzionamento dell'assistenza domiciliare assicurata dall'Ente.

Ciò affinché il cittadino possa con facilità individuare a chi rivolgersi, quali tipi di servizi e prestazioni vengono erogati e con quali modalità.



L'Assistenza Domiciliare Integrata

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) si colloca nella rete dei servizi volti a garantire prestazioni sanitarie e socio - sanitarie a domicilio a persone in condizioni di fragilità e impossibilitate a fruire, fuori dal proprio ambiente di vita, delle cure necessarie.

Le prestazioni sono assicurate da personale qualificato e si aggiungono, ma non si sostituiscono, all'assistenza già garantita dai familiari e/o loro collaboratori.

L'ADI è pertanto finalizzata ad assicurare alla famiglia e alla persona malata un reale supporto per:

- ✓ garantire la permanenza dell'assistito nel suo ambiente di vita il più a lungo possibile;
- ✓ migliorare la qualità della vita quotidiana e favorire la continuità delle cure e dell'assistenza negli eventuali passaggi tra casa e ospedale e viceversa;
- ✓ favorire, per quanto possibile, la stabilità delle condizioni di salute e il mantenimento dell'autonomia dell'assistito;
- ✓ valorizzare le capacità di cura dei familiari e delle persone che collaborano nell'assistenza anche attraverso momenti di educazione e di addestramento.

I destinatari

L'ADI è rivolta a persone fragili che:

- ✓ non sono autosufficienti, in modo parziale o totale, per un periodo di tempo limitato o permanente;
- ✓ hanno difficoltà/impossibilità a camminare e non possono essere accompagnate presso ambulatori sanitari;
- ✓ hanno una rete di aiuti familiari, parentali, di supporto;
- ✓ hanno un ambiente di vita che consente di gestire l'assistenza necessaria, anche adeguando gli spazi e rimuovendo eventuali ostacoli o barriere.

Quali servizi eroghiamo

I servizi erogabili, sono i seguenti:

- √ prestazioni occasionali o di breve durata (quali per es. il prelievo di sangue, la somministrazione di terapie, le medicazioni ecc.) di singole figure professionali;
- √ assistenza domiciliare pianificata, che comprende:
 - interventi erogati da un solo operatore (es. Fisioterapista, Infermiere ecc.);
 - interventi erogati contemporaneamente da parte di più operatori tra quelli disponibili (Infermiere, Fisioterapista, Geriatra, Fisiatra, Medico Palliatore, Psicologo, Educatore Professionale, Operatore Socio Sanitario, Dietista) in base a quanto definito nel Piano di Assistenza Individuale;
- √ presa in carico di assistiti che necessitano di cure palliative.

Criteri di Dimissione

La dimissione dal "ricovero domiciliare" avviene:

- √ al completamento del programma assistenziale;
 - √ in caso di cambio di residenza del paziente al di fuori del territorio di riferimento;
 - √ in caso di ricovero o sospensioni del P.A.I. uguali o superiori ai 15 giorni;
 - √ per trasferimento ad altro servizio/struttura:
- in caso di trasferimento del paziente ad altra unità di offerta viene assicurato il passaggio delle informazioni attraverso la consegna della scheda di dimissione/trasferimento compilata a cura dell'operatore tutor.

Le caratteristiche del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata

Le prestazioni sono garantite dopo la stesura di un Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) da parte dell'ASP che deve essere coerente con quanto emerso dalla valutazione dei bisogni. Nel Piano Assistenziale Individuale, condiviso con l'assistito o con un familiare/caregiver (nel caso di richiesta dal privato), vengono indicati tutti gli interventi assistenziali previsti.

Il servizio è assicurato tutti i giorni della settimana dalle ore 8.00 alle ore 20.00, in base alla programmazione effettuata.

Per gli utenti in carico all'Ente viene assicurata la reperibilità infermieristica secondo modalità stabilite caso per caso.

Gli operatori coinvolti nell'assistenza avranno cura di integrare i propri interventi e di trasferire le informazioni utili anche al Medico di Famiglia dell'assistito e agli operatori del Servizio Sociale dei Comuni, qualora previsti, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

I diritti delle persone assistite

Il riconoscimento dei diritti delle persone assistite è garantito dal Codice Etico.

Modalità di accesso agli atti

La richiesta di rilascio della documentazione socio-sanitaria relativa all'assistito può essere effettuata con apposito modulo presente in segreteria o tramite richiesta e-mail.

La documentazione verrà messa a disposizione entro 30 giorni dalla richiesta con eventuali costi di riproduzione e/o spedizione.

SEGNALAZIONE E RECLAMI

Eventuali segnalazioni e reclami su disservizi devono essere inoltrati alla direzione che, dopo aver svolto accurate indagini, provvederà a rispondere e a chiarire il procedimento.

Dalle 8.00 alle 18.00, la segreteria è a disposizione - telefonicamente o di persona presso la sede di tutti gli utenti che chiedono informazioni riguardanti il servizio di assistenza domiciliare ADI o che eventualmente espongono reclami. I reclami e le problematiche sono poi gestiti dal Responsabile che, qualora sia necessario, informa il Medico Specialista Coordinatore.

Rapporti con i colleghi

I rapporti tra tutti gli operatori devono fondarsi sul reciproco rispetto, sulla collaborazione e sul medesimo Codice Etico della convivenza civile. Il personale non deve esprimere giudizi o critiche sul comportamento di altri colleghi in presenza degli utenti. È indispensabile la fiducia, intesa come fondamento per la crescita e lo sviluppo delle potenzialità delle persone e per la condivisione tra colleghi di soluzioni e idee, dialogando in modo aperto e leale.

Integrazione professionale

L'AIE S.r.l. si impegna a fornire cure domiciliari di alta qualità verso i nostri utenti. Riconosciamo l'importanza di un'assistenza che non solo sia competente dal punto di vista clinico, ma che sia anche centrata sull'utente, rispettosa delle sue esigenze individuali e sempre sicura.

Il nostro approccio si basa su due pilastri fondamentali: l'integrazione degli interventi e il passaggio efficace delle consegne. Siamo fermamente convinti che solo attraverso la collaborazione e la comunicazione efficace tra professionisti dell'assistenza domiciliare si possono raggiungere i risultati previsti del PAI.

Integrazione degli Interventi

Gli utenti assistiti dal servizio possono contare su un team multidisciplinare dedicato a fornire una cura completa e coordinata. Ogni Piano di Assistenza Individuale (PAI), plasmato attorno alle esigenze specifiche dell'utente, è una mappa personalizzata che guida il personale attraverso le terapie, le procedure e le attività quotidiane necessarie per il benessere dell'utente. È un documento in costante evoluzione, che si adatta ai cambiamenti delle condizioni di salute e alle esigenze mutevoli dell'utente.

Consegne

Il passaggio delle consegne è un momento cruciale per garantire una continuità nella cura e per prevenire qualsiasi interruzione delle terapie o dei trattamenti. Per questo, abbiamo definito procedure chiare ed efficaci. Ogni operatore è responsabile non solo del proprio intervento, ma anche di comunicare in modo completo e accurato tutte le informazioni pertinenti al successivo operatore.

Inoltre, seguiamo attentamente le indicazioni regionali e le migliori pratiche per assicurarci che le procedure siano allineate alle normative locali e alle direttive regionali. Il nostro impegno per la qualità ci spinge a monitorare costantemente le prestazioni e a migliorare continuamente le procedure e i processi.

La voce dei nostri utenti e dei loro caregiver è fondamentale. Raccogliamo e consideriamo attentamente il loro feedback per apportare miglioramenti alle procedure e ai processi di assistenza domiciliare integrata. Ci preoccupiamo profondamente della salute e del benessere dei nostri utenti. Queste disposizioni dimostrano un forte impegno da parte dell'organizzazione nell'assicurare la partecipazione attiva delle famiglie e delle persone assistite nel processo di cura.

Valorizzazione e Sostegno della Famiglia

Crediamo che il coinvolgimento e il sostegno attivo delle famiglie siano fondamentali per il successo della cura domiciliare integrata. Riconosciamo il ruolo cruciale che i familiari e i caregiver svolgono nell'assistenza quotidiana dei loro cari. Il nostro impegno va oltre la cura clinica; vogliamo anche fornire ai familiari gli strumenti e le conoscenze necessarie per gestire in modo efficace la persona assistita a domicilio.



Partecipazione della Persona Assistita: Empowerment

Crediamo che la persona assistita debba essere al centro del proprio percorso di cura. Promuoviamo attivamente l'empowerment del paziente, ossia la sua capacità di partecipare alle decisioni relative alla sua assistenza e alla gestione della propria salute.

All'interno del Piano Assistenziale Individuale (PAI), ci sono spazi dedicati per esigenze dell'utente. Ci impegniamo a coinvolgere l'utente nelle decisioni relative alle terapie, ai trattamenti e alle attività quotidiane. L'obiettivo è quello di rendere l'utente consapevole dei suoi diritti, delle opzioni di cura disponibili e delle decisioni che lo riguardano. Vogliamo che ogni utente si senta responsabile della propria salute e coinvolto attivamente nel processo di cura.

Tariffe in Conformità alle Normative Vigenti

Riteniamo fondamentale garantire una totale trasparenza e un servizio rispondente a tutti gli standard legali vigenti. A tal fine, desideriamo comunicare che le tariffe praticate per i nostri servizi sono rigorosamente allineate alle normative in vigore.

Il nostro impegno è assicurare che ogni aspetto delle nostre tariffe risponda a standard legali e regolamentari, garantendo a voi, i nostri pazienti, la certezza di ricevere Assistenza Domiciliare Integrata nel pieno rispetto delle leggi vigenti.

La nostra dedizione a conformarci alle disposizioni di legge sottolinea la nostra responsabilità nei confronti dei pazienti e delle loro famiglie, offrendo un servizio di qualità in accordo con i principi normativi del settore.

Siamo a disposizione per qualsiasi domanda o chiarimento in merito alle nostre tariffe che si differenziano in funzione del carico assistenziale e alle modalità di applicazione.

Disponibilità Settimanale Garantita

Riconosciamo l'importanza della continuità dell'Assistenza Domiciliare Integrata. Per garantire un servizio completo e di qualità, siamo lieti di confermare che l'attività amministrativa e sanitaria è a vostra disposizione per un periodo di almeno 5 giorni a settimana, dal lunedì al venerdì.

La nostra scelta di operare in questi giorni è volta a offrirvi una presenza costante e regolare durante la settimana lavorativa, assicurando che tutte le vostre esigenze e domande siano affrontate prontamente. Questo impegno testimonia la nostra dedizione a fornire Assistenza Domiciliare Integrata senza interruzioni, ponendo la vostra salute e il vostro benessere al centro delle nostre priorità.





Sedi e numeri di telefono



SEDE LEGALE

Via dei Conti Ruffo, 15
88100 Catanzaro
Tel.0961.764109 - Fax 0961.760657
www.aie-srl.com
E-Mail: info@aie-srl.com

SEDE OPERATIVA ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATIVA A.D.I.



Madonna di Porto

Loc. Madonna di Porto - 88045 - Gimigliano (CZ)

Info: Tel/Fax: 0961.999746 - info@aie-srl.com



Padre Giuseppe Moscatti

Loc. Colle Torno, Via Tre Fontane - 88054 - Sersale (CZ)

Info: Tel/Fax: 0961.936194 - info@aie-srl.com



AIE s.r.l.

Sede Legale:

**Sede Legale: Via dei Conti Ruffo, 15
88100 Catanzaro**

Tel.0961.764109 - Fax 0961.760657

www.aie-srl.com

E-Mail: info@aie-srl.com

