

 <p>comis SOCIETÀ COOP. SOC. - ONLUS BRENO (BS) - Tel. 0364.22476 - www.coop-comis.it</p>	
<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Modulo n° 24 A.D.I. COM Rev. 03 del 03/03/2020</p>

1 A.D.I. COM

Descrizione unità d'offerta

ADICOM è ente erogatore dell'ATS della Montagna con sede in Breno (BS) Via Brodolini, 3, con accreditamento con Regione Lombardia; gestisce per conto di ATS della montagna il servizio ADI sul territorio dell'ATS della Montagna.

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è una tipologia di assistenza globale sanitaria e sociale mirante a soddisfare i bisogni complessi di pazienti affetti da malattie oncologiche, cronico degenerative e/o acute temporaneamente invalidanti. Non ci sono limiti di reddito o di età. Essa si caratterizza per l'azione integrata e coordinata di operatori sanitari e sociali al fine di fornire cure appropriate, contenere la disabilità, migliorare lo stato di benessere, ridurre i ricoveri ospedalieri, rendere possibile una precoce dimissione dall'ospedale, garantendo adeguata assistenza ai pazienti in gravi condizioni presso il proprio domicilio. Comprende l'erogazione a domicilio di prestazioni infermieristiche, fisioterapiche, con medico internista e fisiatra, socio-assistenziali.

2 LA TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI PREVISTE

Le prestazioni mediche

Attraverso la richiesta avanzata dal valutatore dell'ASST Valcamonica, la Cooperativa mette a disposizione Medici Specialisti (Fisiatra, Medico Internista) per collaborare ad una più mirata assistenza sanitaria dell'utente preso in carico dal servizio.

Le prestazioni infermieristiche

Il personale infermieristico, secondo quanto prescritto nel Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), fornisce prestazioni specifiche (medicazioni semplici e complesse, gestione catetere, nutrizione artificiale etc...). Il servizio domiciliare integrato prevede inoltre il prelievo ematico.

Le prestazioni riabilitative

I Terapisti della Riabilitazione (fisioterapisti, educatori, psicologi, pedagogisti specializzati in psicogeriatrica) assicurano prestazioni di tipo riabilitativo secondo le indicazioni previste nel PAI; supportano altresì i pazienti ed i loro familiari nell'apprendimento dell'utilizzo degli ausili assegnati.

Le prestazioni assistenziali

Il personale Ausiliario socio assistenziale (ASA), l'Operatore socio sanitario (OSS) qualificato, forniscono valido aiuto e supporto alla famiglia, per l'igiene della persona.

Prestazioni con Logopedista

3 CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO AL SERVIZIO ADI

L'utente, per poter usufruire del servizio ADI deve:

- Essere residente in uno dei comuni facenti parte dell'ASST Valcamonica;
- Essere allettato o comunque non deambulante;
- Non ci sono comunque limitazioni in base al reddito

 <p>comis SOCIETÀ COOP. SOC. - ONLUS BRENO (BS) - Tel. 0364.22476 - www.coop-comis.it</p>	
<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Modulo n° 24 A.D.I. COM Rev. 03 del 03/03/2020</p>

4.CRITERI DI ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI DELL'UTENTE

L'utente o i suoi familiari, quando si trovano in situazione di bisogno, si rivolgono al proprio medico di base/pediatra di fiducia (MMG/PLS). Sulla base della scelta dell'utente, l'Unità di Valutazione multidisciplinare (UVM) dell'ASST Valcamonica comunica attraverso il sito ADI WEB dell'Ente Erogatore (EE) interessato la necessità di presa in carico dell'utente con conseguente apertura del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario con relativo PAI.

Modalità di erogazione delle prestazioni

Il coordinatore dell'EE provvede ad avviare la presa in carico dell'utente entro 72 (se voucher fisioterapico ed assistenziale) o 24 ore in caso di voucher Infermieristico e avvisa telefonicamente l'utente/familiare interessato per la data e l'ora del primo intervento. La Programmazione degli interventi successivi, sarà concordata direttamente tra utente e operatore e trascritta sul PAI. L'attività è definita nelle linee d'intervento e nel numero di prestazioni dall'Unità di valutazione dell'ASST Valcamonica. Al termine di ogni voucher il coordinatore ADI provvede a comunicare la chiusura o il rinnovo del voucher in base alla relazione dei professionisti preposti ed in accordo con il MMG/PLS. In questo documento vengono evidenziati gli obiettivi raggiunti e gli eventuali scostamenti. Le cartelle ed ogni altra documentazione sono conservate presso la cooperativa e, a richiesta, consultabili dall'interessato. A domicilio dell'utente viene lasciato il Diario Assistenziale nel quale gli operatori di riferimento registrano le prestazioni stabilite. Al termine della presa in carico il documento viene depositato c/o la sede della Cooperativa.

4 RIFERIMENTI-ORARI

COMIS Società Coop. Soc. -ONLUS

Via Cesare Battisti, 12 Breno (Bs)

Direttore Sanitario

Dott.A. L.

Coordinatrice A.D.I. COM

S. I. n° tel. 347-8288796 dal lunedì al venerdì ore 08.00-16.00

(La coordinatrice è presente in sede dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 13.00)

Orari A.D.I. COM

La sede di riferimento, contattabile a mezzo tel. al n. 0364/22476- fax 0364/326427, garantirà i seguenti orari di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 16.00, oltre gli orari di apertura è attiva la segreteria telefonica.

Orari della segreteria:

La segreteria A.D.I. COM è in funzione dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 17.00. Nei giorni di chiusura si prega di lasciare un messaggio in segreteria telefonica al numero 0364/22476. E' messo a disposizione degli assistiti il numero di cellulare 335/7598261 reperibile 7 giorni su 7 dalle 9.00 alle 18.00.

 <p>comis SOCIETÀ COOP. SOC. - ONLUS BRENO (BS) - Tel. 0364.22476 - www.coop-comis.it</p>	
<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Modulo n° 24 A.D.I. COM Rev. 03 del 03/03/2020</p>

Orari di erogazione delle prestazioni

Dal lunedì alla domenica dalle 08.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

5.RAGGIUNGIBILITA' DELL'UNITA' D'OFFERTA

Ambiti territoriali di intervento

La cooperativa Comis gestisce il servizio ADI COM su tutto il territorio della Vallecamosonica

La sede è raggiungibile facilmente sia in auto che con i mezzi di trasporto pubblici, sia pulmann che treno.

6.INFORMAZIONI SU STRUMENTI E MODALITA' ATTI A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE, DEFINIZIONE DEI TEMPI DI GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI

La cooperativa Comis è certificata con il sistema di qualità ISO9001 2015 e pertanto applica una specifica procedura documentata per assicurare un meccanismo di gestione efficace delle Non Conformità rilevate.

Dette NC possono essere riferite alla gestione non corretta di determinate attività e/o processi dell'organizzazione, nonché a segnalazioni fornite da clienti/utenti/pazienti ecc..

Nello specifico il Sistema di gestione della Qualità aziendale applica la procedura come di seguito indicato:

ATTIVITA'

-Non Conformità e Azioni Correttive

E' compito di chi rileva la NC avvisate tempestivamente il proprio diretto superiore.

La segnalazione della NC può essere effettuata con qualsiasi mezzo, anche digitale, purché riporti, data, nome di chi ha segnalato, problematica; è possibile, quando presente, effettuare la segnalazione telefonicamente a RAQ che compilerà il **modulo M080302R01 (Non Conformità, Azioni Correttive)**, secondo quanto indicato dall' **istruzione I080301 (Modalità di compilazione rapporto non conformità, azioni correttive e preventive)**.

La compilazione del **modulo M080302R01 (Non Conformità, Azioni Correttive)**, secondo quanto indicato dall' **istruzione I080301 (Modalità di compilazione rapporto non conformità, azioni correttive e preventive)**, può essere comunque compilata, per quanto di competenza dall'operatore.

In funzione del tipo di NC rilevata, RAQ assegna lo studio delle cause ad una figura, eventualmente coadiuvata da altre persone, avente le competenze necessarie al raggiungimento dello scopo, facendogli pervenire l'originale del modulo M080301 (Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive), originale da compilare, secondo quanto indicato dall' istruzione I080301 (Modalità di compilazione rapporto non conformità, azioni correttive e preventive), per la parte di propria competenza, una volta raggiunta una conclusione.

Individuate le cause, RAQ incarica un responsabile competente di disporre le necessarie azioni correttive, facendogli pervenire l'originale del modulo M080301 (Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive), originale da compilare secondo quanto indicato dall' istruzione I080301 (Modalità di compilazione rapporto non conformità, azioni correttive e preventive), per la parte di propria competenza, una volta deciso il tipo di azione da intraprendere.

 <p>comis SOCIETÀ COOP. SOC. - ONLUS BRENO (BS) - Tel. 0364.22476 - www.coop-comis.it</p>	
CARTA DEI SERVIZI	Modulo n° 24 A.D.I. COM Rev. 03 del 03/03/2020

Terminata la compilazione del modulo M080301 (Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive), il responsabile incaricato della scelta del tipo di azione correttiva consegna l'originale del documento a RAQ, il quale provvederà all'archiviazione ed alla compilazione di un opportuno registro.

I moduli M080301 (Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive) debitamente compilati relativi alle NC rilevate, ad eccezione di quelli relativi alle NC segnalate dai clienti, devono essere archiviati in apposito archivio denominato **Archivio Non Conformità** e registrati nel **Registro Non Conformità e Azioni Correttive (modulo M080302)**.

Qualora la rilevazione della NC sia determinata da una **Segnalazione** di un **Cliente/Utente**, il modulo M080301 (Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive), debitamente compilato, dovrà essere archiviato nell'archivio denominato **Archivio Segnalazioni Clienti** e registrato nel **Registro Segnalazioni Clienti e Azioni Correttive (modulo M080303)**;

E' compito di RAQ valutare la risoluzione o meno delle NC legate all'implementazione di AC; l'esito di tali AC deve essere registrato sul registro della NC di riferimento.

Qualora una o più AC non raggiungessero lo scopo, è compito di RAQ, eventualmente coadiuvato da opportune figure competenti, disporre nuove AC a "completamento" delle azioni precedentemente disposte.

- Azioni Preventive

Eventuali AP possono essere disposte unicamente da DGE.

Le AP devono essere registrate sull'apposito **modulo M080301 (Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive)**, secondo le modalità descritte nell'apposita istruzione I080301 (**Modalità di compilazione rapporto di non conformità, azioni correttive e preventive**).

Le AP appartenenti a questa tipologia devono essere archiviate nell'apposito archivio denominato **Archivio Azioni Preventive** e registrate sul **Registro delle azioni preventive (modulo M080304)**, a cura di RAQ.

7. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE/ SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il coordinatore ADI verifica puntualmente le prestazioni degli operatori mediante comunicazione con gli utenti. Il monitoraggio verifica:

- La puntualità
- Il rispetto dei compiti assegnati
- Il rapporto con l'utenza
- La qualità delle prestazioni

La Direzione della Cooperativa garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti. In particolare, le segnalazioni ed i reclami devono essere presentati al coordinatore ADI COM, restituendo in sede la scheda di rilevazione del grado di soddisfazione, rilevazione apprezzamenti/reclami allegata alla carta dei servizi

	
CARTA DEI SERVIZI	Modulo n° 24 A.D.I. COM Rev. 03 del 03/03/2020

8 INFORMAZIONI

Per quanto attiene la richiesta di informazioni da parte dell'utente o dei familiari, gli operatori interessati all'erogazione del servizio provvedono a fornire le risposte attinenti le modalità di erogazione al servizio precisandone orari, n. di accessi, persone di riferimento in caso di necessità.

9 COSTI

- Il servizio è completamente gratuito per l'utente
- Il costo della prestazione è infatti coperto dalla Regione Lombardia attraverso lo strumento dei Voucher.
- Il Voucher è il corrispettivo economico che la Regione Lombardia mette a disposizione per la prestazione di cui l'utente ha bisogno.
- Il Voucher corrisposto dalla Regione Lombardia comprende tutte le prestazioni (Mediche, Fisioterapiche, Infermieristiche, Socio-assistenziali) di cui l'utente usufruisce. In base ai bisogni e alle prestazioni erogate la Regione Lombardia ha previsto diverse tipologie di Voucher.

10.INDICAZIONI IN CASO DI DIMISSIONI/TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA PER ASSICURARE LA CONTINUITA' DELLE CURE

In caso di dimissioni/trasferimento ad altra struttura, al fine di assicurare la continuità delle cure, ADICOM si rende disponibile al passaggio delle informazioni relative al paziente sia cartacee che verbali previo richiesta e consenso del paziente; in caso di non richiesta ADICOM procederà all'archiviazione secondo legge.

11.MODALITA' E TEMPISTICHE PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA O PER OTTENERNE IL RILASCIO

L'accesso alla documentazione socio sanitaria è possibile presso la sede della Cooperativa, per ADICOM a Breno (BS) in Via Cesare Battisti, 12, anche dopo il termine del ciclo di cure effettuate al paziente; infatti sia il Fiasas (fascicolo assistenziale di presa in carico) sia il Diario clinico assistenziale (che durante il trattamento rimane al domicilio del paziente) sono archiviati in ordine alfabetico.

Su richiesta scritta motivata da parte del paziente o caregiver/familiari copia della documentazione viene rilasciata, per usi consentiti dalla legge, gratuitamente.

Allegato alla presente troverete la scheda di rilevazione del grado di soddisfazione e rilevazione apprezzamenti/reclami, che dovrete trattenere e restituire compilata presso la sede ADICOM al termine del trattamento.

via Brodolini, 3 – 25043 BRENO (BS) - tel 0364.22476 – fax 0364.326427 Cod.Fisc. e P.Iva 01697240982

Iscrizione Albo Cooperative a Mutualità prevalente N. A147424 www.coop-comis.it – info@coop-comis.it