

*Carta dei Servizi  
dell'Unità di Offerta di  
Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)*



Edizione aggiornata a Giugno 2017

## PREFAZIONE

Gentile utente,

al fine di agevolare l'accesso e fruizione dei nostri servizi, si è ritenuto utile realizzare la presente Carta dei Servizi dell'Unità di Offerta di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI).

Questa guida rappresenta uno stralcio della Carta dei Servizi Sanitari di Ospedale di Suzzara S.p.A. alla quale si rimanda per completezza.

Qualora ritenesse necessario ricevere ulteriori informazioni, sono a sua disposizione:

- La Segreteria ADI, i cui recapiti sono: telefono 0376/517760; fax 0376/517812; indirizzo di posta elettronica [segreteria@ospedaledisuzzara.it](mailto:segreteria@ospedaledisuzzara.it);
- L'Ufficio Relazioni col Pubblico, i cui recapiti sono: telefono 0376/517967, fax 0376/517974, indirizzo di posta elettronica [urp@ospedaledisuzzara.it](mailto:urp@ospedaledisuzzara.it).

LA DIREZIONE

## **VISION e MISSION AZIENDALE**

Ospedale di Suzzara S.p.A. è il gestore privato del presidio ospedaliero di Suzzara dell'A.O. C. Poma di Mantova (poi ASST di Mantova) dal novembre 2004, nell'ambito di una sperimentazione gestionale pubblico-privato, attraverso un contratto di concessione di gestione e di ristrutturazione realizzato con la Fondazione F.lli Montecchi di Suzzara.

La mission di Ospedale di Suzzara S.p.A., società controllata dal Gruppo KOS S.p.A., è quella di offrire ai propri utenti servizi sanitari e di assistenza alla persona con professionalità e umanità, nelle aree delle malattie croniche e nella riabilitazione, nei servizi avanzati di diagnostica e terapia ad alta tecnologia e nei servizi per acuti. Dal 2008 Ospedale di Suzzara è attivo anche nell'ambito dell'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI).

L'approccio operativo del Gruppo KOS S.p.A. e quindi di Ospedale di Suzzara S.p.A. si basa sulla partecipazione e sulla valorizzazione della professionalità di tutti gli operatori, promuovendo il contributo individuale.

Lo slogan del Gruppo è "PERSONE PER SERVIRE PERSONE".

## I NOSTRI VALORI

I nostri valori sono:

- Il senso di responsabilità che ci rende consapevoli del nostro agire e ci porta ad operare in modo esemplare e con integrità. Le persone si aspettano da noi comportamenti positivi.
- L'orientamento al cliente che ci distingue per capacità di relazione, ascolto e interpretazione, desiderio di servizio e dedizione. Conquistiamo le persone anticipandone le aspettative.
- La professionalità che è per noi tensione alla crescita, al costante aggiornamento e all'approfondimento. Nel nostro approccio di servizio rigoroso, le persone ci riconoscono passione e competenza.
- Il rispetto che ci induce a riconoscere il ruolo, la dignità e la libertà di ogni individuo. Le persone sono consapevoli di potersi esprimere ed ottenere attenzione.
- La volontà di trasparenza che ci impegna alla condivisione delle informazioni per la concreta partecipazione di ognuno alla vita e al successo dell'azienda e per lo sviluppo di pari ed eque opportunità. Le persone colgono una reale apertura e possibilità di interazione.
- Lo spirito di appartenenza che ci caratterizza, nasce dalla condivisione della missione, dall'identificazione con i valori aziendali e dal contributo di ognuno al raggiungimento degli obiettivi comuni. Le persone si identificano e sono orgogliose di far parte della nostra organizzazione.
- La coerenza che è per noi fedeltà ai principi e agli impegni presi e trova espressione nelle nostre azioni, in linea con i valori e le dichiarazioni aziendali. Le persone percepiscono un operato da assumere a modello nei comportamenti quotidiani.

La diversità che caratterizza da sempre il nostro patrimonio umano, culturale e di idee; valorizzarla e farla convergere verso obiettivi comuni è parte del nostro impegno quotidiano. Le persone ci riconoscono capaci di rispettarla e considerarla un valore.

**Unità di Offerta di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)**

**Informazioni generali:** Numero di telefono: 0376/517760 (dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 16); numero di telefono per la reperibilità dell'assistenza domiciliare: 348/1000651.

**Sede operativa:** l'unità di offerta dell'ADI è ospitata all'interno di Ospedale di Suzzara S.p.A. al secondo piano (sopra al Laboratorio Analisi), in locali condivisi con l'U.O. Semplice di Oncologia e Cure Palliative.

**Responsabile dell'Unità Operativa:** Dr. Alessandro Malingher

**Responsabile Infermieristico:** Sig.ra Roberta Neri

**Mission dell'Unità Operativa:** Ospedale di Suzzara S.p.A., è da sempre orientato alla soddisfazione della domanda locale ed alla creazione di un forte legame con il territorio. L'erogazione di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) rappresenta, quindi, una scelta coerente per rispondere alla domanda sanitaria e sociosanitaria locale e di consolidamento di continuità assistenziale tra l'Ospedale e il territorio.

L'attività di ADI viene affidata ad una equipe multiprofessionale del Day Hospital in capo all'U.O. di Medicina Generale. E' questo, infatti, l'ambito assistenziale presso il quale sono prevalentemente presi in cura pazienti con patologie cronico-degenerative e si è ritenuto che attribuire l'erogazione di prestazioni in ADI al personale principalmente medico ed infermieristico che intorno ad esso ruota, fosse garanzia di competenza e continuità assistenziale.

**Ambiti di attività:**

Dall'Agosto 2012 l'offerta dei servizi domiciliari erogata da Ospedale di Suzzara S.p.A. è rivolta a tutti i pazienti in condizioni di fragilità che necessitano di prestazioni sociosanitarie integrate a domicilio.

Come anche specificato nel DDG Regione Lombardia N° 6032 del 06/07/2012, l'ADI è infatti finalizzata a:

- migliorare la qualità di vita quotidiana e allontanare nel tempo il ricorso a forme di unità di offerta residenziali;
- stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale;
- prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizioni di fragilità.

La nostra Unità di Offerta ADI assicura, attività domiciliari mediche, infermieristiche, assistenziali, di supporto psicologico e riabilitative di varia complessità, tra le quali si citano a scopo esemplificativo, ma non esaustivo: valutazioni clinico-terapeutiche, colloquio e

supporto psicologico al paziente e/o ai suoi familiari, effettuazione di prelievi per esami di laboratorio, paracentesi, toracentesi, medicazioni, prevenzione lesioni da pressione, supervisione ed educazione all'uso di ausili o presidi e alla corretta assunzione dei farmaci, mobilitazioni e rieducazione motoria, gestione sonde (SNG, PEG) e cateteri (cateteri vescicali, cateteri venosi periferici e centrali, cateteri spinali), somministrazione farmaci per via enterale e/o parenterale anche ad infusione continua venosa o sottocutanea mediante pompe elastomeriche, nutrizione artificiale enterale e parenterale, aiuto nell'igiene personale.

**Figure professionali:** Il Responsabile Sanitario medico dell'Unità Operativa è individuato nel Dr. Alessandro Malingher, specialista in Oncologia, affiancato dai seguenti professionisti:

- Sig.ra Roberta Neri, responsabile infermieristico con funzioni di care manager per la programmazione di natura gestionale-organizzativa sulle attività assistenziali;
- Dr.ssa Rita Santachiara, specialista in Ematologia;
- Sig.ra Giulia Consolini, infermiera;
- Sig.ra Chiara Zaccarelli, infermiera.

A loro si affiancheranno prevalentemente:

- Dr.ssa Monica Curotti, specialista in Ematologia;
- Dr.ssa Simonetta Rimondini, specialista in Oncologia;
- Dr.ssa Wanda Liguigli, specialista in Oncologia;
- Dr. Ciro Lenti, specialista in Geriatria;
- Dr.ssa Annarosa Zanoni, specialista in Anestesia e Rianimazione;
- Dr. Lucio Posteraro, specialista in Fisiatria;
- Dott.ssa Giuliana Bonatti, psicologa;
- Sig.ra Fernanda Bonaretti; responsabile del Dipartimento Infermieristico;
- Sig.ra Anna Maria Cazzola, infermiera;
- Sig.ra Riccardina Spiriticchio, infermiera;
- Sig.ra Debora Pantani, infermiera;
- Sig.ra Annalisa Della Noce, infermiera;
- Sig.ra Egizia Bianchini, operatore socio-sanitario;
- Sig.ra Roberta Redolfi, assistente sociale con funzione di referente per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di assistenza tutelare, di protezione giuridica e di servizi sociali;
- Sig. Luca Bondioli, terapeuta della riabilitazione (individuato prevalentemente il);
- Sig.ra Frignani Paola, Logopedista;
- Sig. Lucio Bertoncelli, Dietista.

Tutto il personale è munito di apposito cartellino di riconoscimento, ovvero divisa con chiara indicazione del nominativo del professionista.

Ospedale di Suzzara S.p.A ha stipulato anche una convenzione con la Diocesi di Mantova per garantire assistenza religiosa a favore dei pazienti e dei Lavoratori di Ospedale di Suzzara che include anche i pazienti seguiti in Assistenza Domiciliare Integrata.

**Destinatari:** L' ADI è rivolta a persone in situazione di fragilità, caratterizzate da:

- 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 garantiscono la praticabilità dell'assistenza, acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento delle barriere architettoniche).

**Attivazione del processo di ADI:** può avvenire attraverso: prescrizione del MMG su ricetta rossa; prescrizione di medico ospedaliero/struttura riabilitativa su ricetta rossa a seguito di dimissione; prescrizione di medico specialista (D.D.G. Regione Lombardia n° 6032 del 06.07.2012).

La richiesta di attivazione deve pervenire allo sportello CeAD (Centro assistenza Domiciliare), cui segue il processo di valutazione del bisogno articolato in due fasi:

Valutazione Triage: è il primo contatto con il caregiver (ad esempio un infermiere) che si occupa di attivare la rete dei servizi sociosanitari per l'utente. Separa il bisogno complesso (servizi sociosanitari) dai bisogni semplici (prestazionale sanitario o bisogno sociale). La scheda di triage indaga: morbilità, alimentazione, alvo-diuresi, mobilità, igiene personale, stato mentale-comportamento, con chi vive, assistenza diretta/caregiver. Ad ogni livello di gravità, in relazione alla specifica domanda, è associato un punteggio. Se il punteggio è  $\geq 2$ , è necessaria la valutazione di secondo livello. Se il punteggio è  $< 2$ , la persona va indirizzata verso altra forma di servizi.

Valutazione di Secondo Livello: è svolta, di norma, al domicilio della persona da parte dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare (composta da medico, infermiere ed assistente sociale della ASST di Mantova). E' prevista una valutazione funzionale (indagata mediante la Scala FIM: respirazione, nutrizione, comunicazione, motricità, controllo sfinterico, sfera sensoriale, cognitivà/comportamento, tono dell'umore) e una valutazione sociale (indaga: la rete assistenziale, la condizione abitativa/dell'ambiente, la capacità economica).

Quale esito della valutazione verrà attribuito un profilo adeguato a rispondere ai bisogni, verrà definita la durata del Piano Assistenziale Individuale PAI (massimo 3 mesi) e il valore complessivo del voucher consegnato al paziente.

I profili così elaborati contemplano:

- due profili prestazionali (il "prestazionale" e il "prestazionale prelievi") che possono essere continuativi o occasionali;
- quattro profili assistenziali (1°, 2°, 3° e 4° profilo) in funzione della diversa intensità assistenziale;

Il paziente che riceverà il voucher corrispondente ad un profilo assistenziale o prestazionale, avrà a disposizione una lista di soggetti accreditati per l'ADI, tra questi Ospedale di Suzzara S.p.A., nell'ambito dei quali opererà la propria scelta per la presa in carico.

A seguito di dimissioni ospedaliere con richiesta urgente di attivazione ADI da parte del medico ospedaliero, il cittadino o suo familiare si reca presso il CeAD per l'attivazione del contatto. La scelta della struttura viene effettuata dal cittadino come precedentemente descritto. In questi casi l'ente erogatore predisporrà un PAI di emergenza di 15 giorni di tipo prestazionale, in attesa che la ASST di Mantova effettui la valutazione di secondo livello. A seguito di dimissioni ospedaliere senza richiesta urgente di attivazione ADI da parte del medico ospedaliero, si procederà alla valutazione multidisciplinare a domicilio come consueto.

**Presa in carico:** Ospedale di Suzzara si impegna a definire il Piano Assistenziale Individuale (PAI) entro 72 ore dalla data del primo contatto con il paziente (entro 24 ore in caso di urgenze cliniche segnalate in occasione della richiesta di attivazione da parte del MMG o dalla struttura ospedaliera). Il PAI deve individuare bisogni, problemi e propensioni degli utenti, nonché contenere obiettivi qualitativi e quantitativi, tempi di attuazione, frequenza degli interventi/azioni, indicatori di risultato e figure professionali coinvolte. In caso di profili prestazionali è prevista la definizione di un PAI semplificato. Deve essere predisposto, condiviso e sottoscritto dall'équipe di cura di cui è figura centrale il Medico di Medicina Generale o il Pediatra di famiglia. Il paziente sottoscriverà il PAI, oltre che per la presa in carico da parte dell'ente erogatore, anche per l'accettazione del piano assistenziale. Il PAI dovrà essere revisionato dall'équipe con una frequenza coerente ai bisogni dell'utente, con sottoscrizione di tutti i soggetti coinvolti. Il PAI deve essere conservato nel fascicolo socio-assistenziale e sanitario. Le attività del PAI devono essere riportate nel diario delle prestazioni, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito (o dal caregiver o altro familiare). Se durante la realizzazione del PAI emergono variazioni nelle condizioni della persona assistita (esempio: l'utente si aggrava o la famiglia richiede maggiore sostegno), deve essere effettuata una nuova rivalutazione da parte dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare della ASST di Mantova. La rivalutazione può esitare nel rinnovo del medesimo profilo o nell'attribuzione di un profilo diverso e quindi di un nuovo voucher da parte della ASST di Mantova. In quest'ultimo caso l'ente erogatore dovrà predisporre un nuovo PAI, previa chiusura di quello in corso. In caso nessuna variazione intervenga in corso di esecuzione del PAI, al termine dei 90 giorni e solo se la persona necessita di una prosecuzione dell'intervento, questa verrà rivalutata dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare. Se invece nessuna assistenza è più necessaria, non si procederà a nessuna rivalutazione e il PAI verrà concluso.

Le prestazioni di riabilitazione a domicilio ricomprese nel PAI, di norma:

- possono essere attivate anche successivamente alle 72 ore;
- costituiscono il proseguimento di quanto realizzato nelle fasi precedenti quali, ad esempio, prestazioni di riabilitazione erogate in regime di ricovero, ecc.;



-sono erogabili solo se previste dal Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) dal quale si evincono gli elementi di continuità con gli interventi precedenti e dal Programma Riabilitativo Individuale (pri), elaborati da parte di medico specialista in riabilitazione;  
-riguardano persone impossibilitate ad accedere ai servizi ambulatoriali solo se a causa di condizioni clinico-funzionali certificate dal medico specialista (l'impossibilità di accesso ai servizi ambulatoriali non può riguardare aspetti relativi la distribuzione territoriale degli stessi o l'assenza di caregiver disponibili).

**Organizzazione delle attività:** La richiesta ad Ospedale di Suzzara di presa in carico per l'ADI o la richiesta di relative informazioni possono essere inoltrate alla segreteria del servizio i cui orari di apertura sono: dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 16; nei rimanenti giorni e fasce orarie è predisposto un servizio di segreteria telefonica. I recapiti della segreteria del servizio ADI sono: numero di telefono 0376/517760; numero di FAX 0376/517812; indirizzo di posta elettronica [segreteria@ospedaledisuzzara.it](mailto:segreteria@ospedaledisuzzara.it)

L'erogazione del servizio ADI è assicurata tutti i giorni, festivi inclusi, dalle ore 8 alle ore 20 per le attività programmate. E' prevista, inoltre, una reperibilità telefonica per eventuali interventi urgenti a domicilio tutti i giorni, festivi inclusi, dalle ore 8 alle ore 20, al numero telefonico 348/1000651.

Per ogni paziente in carico, verrà compilato il fascicolo socio-assistenziale e sanitario che, analogamente ad una cartella clinica, conterrà le necessarie informazioni sull'assistito (anamnesi, esame obiettivo, PAI, diario medico-assistenziale condiviso, valutazioni dello psicologo, foglio unico di terapia, consensi informati per atti sanitari e la privacy, referti, tabella delle attività erogate con firma dell'operatore, scale di valutazione, PRI/pri, ecc.).

Il Case Manager, in accordo con il Responsabile Sanitario, rispettivamente individuati nell'I.P. Sig.ra Roberta Neri e nel Dr. Alessandro Malingher come già sopraindicato, assicurerà il coordinamento di natura gestionale-organizzativa sulle attività assistenziali previste per tutti i pazienti in carico.

Ogni settimana, di norma il martedì pomeriggio alle ore 14.30, è prevista la riunione di equipe coordinata dallo Psicologo, alla quale partecipano tutte le figure professionali mediche e di assistenza. Durante la riunione sono discussi tutti i casi in carico, i casi conclusi (esempio per cessazione del bisogno, per ricovero presso struttura per acuti o lungodegenziale oppure per decesso) o che devono essere a breve attivati. Tutte le riunioni sono verbalizzate. In occasione degli incontri di equipe vengono anche affrontati temi di interesse specialistico riguardanti prevalentemente le tecniche infermieristiche-assistenziali, i trattamenti farmacologici, le problematiche di relazione e comunicazione, divenendo occasione di formazione e aggiornamento professionale continuo per i quali può essere previsto l'accreditamento regionale ECM.

In forma anonima vengono raccolti questionari di customer satisfaction (vedi modulo allegato) con l'obiettivo di migliorare il servizio di ADI offerto da Ospedale di Suzzara.

I giudizi emersi dai questionari sono oggetto di audit interno con cadenza semestrale da parte del Responsabile Qualità e possono essere resi disponibili agli utenti o ai familiari in forma aggregata, su richiesta.

**Costi per gli utenti:** Il servizio ADI è gratuito. Per le prestazioni domiciliari sono resi disponibili, senza oneri aggiuntivi a carico del SSN o dell'utente, almeno tutti i beni sanitari

indicati nell'allegato A) alla DGR IX/3541 del 30.05.2012, sostituito dall'allegato A) alla DGR IX/3584 del 06.06.2012, restando in capo all'ATS della Val Padana la fornitura dei presidi inclusi nel Nomenclatore Tariffario delle Protesi (D.M. n. 322/1999) e la farmaceutica.

Su richiesta del paziente o del familiare, è possibile erogare il servizio anche in solvenza contattando il numero 346.3298771 o l'indirizzo di posta elettronica [urp@ospedaledisuzzara.it](mailto:urp@ospedaledisuzzara.it).

**QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION  
DELL'UNITÀ DI OFFERTA DI  
ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)**

Gentile Signora/e,

Ospedale di Suzzara S.p.A. desidera conoscere la Sua opinione relativa all'assistenza erogata a domicilio. Le Sue valutazioni, raccolte attraverso questo questionario anonimo, saranno molto utili per migliorare sempre più il livello della nostra attività. Per ogni domanda può apporre la croce su una sola risposta.

I giudizi emersi dai questionari saranno oggetto di audit interno con cadenza semestrale da parte del Responsabile Qualità e potranno essere resi disponibili agli utenti o ai familiari in forma aggregata, su richiesta.

Il questionario può essere restituito in busta chiusa al personale di assistenza oppure trasmesso:

-via posta all'indirizzo: Ospedale di Suzzara S.p.A., via General cantore 14/B, 46029 –Suzzara (MN);

-via posta elettronica all'indirizzo: [urp@ospedaledisuzzara.it](mailto:urp@ospedaledisuzzara.it);

-via FAX al numero: 0376/517812.

**Il questionario viene compilato in data:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**dall'utente da solo**

**dall'utente con l'aiuto di familiari o conoscenti (specificare:\_\_\_\_\_)**

**da familiari o conoscenti (specificare:\_\_\_\_\_)**

**INFORMAZIONI GENERALI SULL'UTENTE**

**Età (in anni):** \_\_\_\_\_

**Sesso:**       **maschio**                       **femmina**

**Nazionalità:**    **italiana**                       **straniera (specificare:\_\_\_\_\_)**

**Scolarità:**       **nessuna**                       **scuola dell'obbligo**       **scuola superiore**       **laurea**

**AREA INFORMAZIONE**

**1. E' soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio ADI?**

per nulla	poco	così così	abbastanza	molto	non saprei
-----------	------	-----------	------------	-------	------------

**AREA CONTINUITA' E ASSISTENZA**

**2. Dal punto di vista pratico i medici hanno soddisfatto le sue esigenze?**

per nulla	poco	così così	abbastanza	molto	non saprei
-----------	------	-----------	------------	-------	------------

**3. Dal punto di vista pratico gli infermieri e OSS hanno soddisfatto le sue esigenze?**

per nulla	poco	così così	abbastanza	molto	non saprei
-----------	------	-----------	------------	-------	------------

**4. Dal punto di vista pratico il fisioterapista ha soddisfatto le sue esigenze?**

per nulla	poco	così così	abbastanza	molto	non saprei
-----------	------	-----------	------------	-------	------------

**5. Dal punto di vista pratico altri professionisti (specificare \_\_\_\_\_) hanno soddisfatto le sue esigenze?**

per nulla	poco	così così	abbastanza	molto	non saprei
-----------	------	-----------	------------	-------	------------

**ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

**6. E' soddisfatto in generale dell'organizzazione del servizio ADI (orari, turnazione del personale, tempi di risposta ai suoi bisogni, ecc.)?**

per nulla	poco	così così	abbastanza	molto	non saprei
-----------	------	-----------	------------	-------	------------

**AREA RELAZIONALE**

**7. E' soddisfatto del rapporto che si è creato con gli operatori?**

per nulla	poco	così così	abbastanza	molto	non saprei
-----------	------	-----------	------------	-------	------------

**8. Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del servizio ADI?**

per nulla	poco	così così	abbastanza	molto	non saprei
-----------	------	-----------	------------	-------	------------

**COMMENTI/SUGGERIMENTI**

---



---



---



---



---



---



---



---