

# ADI

## SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

# Carta dei Servizi

Aggiornata il: OTTOBRE 2023





## ASSISTENZA DOMICILIARE IN ASST DEI SETTE LAGHI

Le Cure Domiciliari si collocano nella rete dei servizi del territorio volti a garantire prestazioni sanitarie e socio-sanitarie a domicilio a persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, 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.

Le Cure Domiciliari sono pertanto finalizzate 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.



## DESTINATARI

Le Cure Domiciliari si rivolgono a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che presentano le seguenti condizioni:

- hanno bisogni sanitari o socio-sanitari gestibili a domicilio
- 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 con i comuni mezzi presso gli 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.
- Il servizio è gratuito. Il Voucher consente di usufruire gratuitamente delle prestazioni previste dal Piano di assistenza personalizzato.



## SEDE OPERATIVA

Ospedale di Circolo – Padiglione 1 – Piano Terra  
Varese, Viale Luigi Borri, 57

- Segreteria: dal lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.30
- Telefono: 0332 393331
- Mail: [cure.domiciliari@asst-settelaghi.it](mailto:cure.domiciliari@asst-settelaghi.it)

Il Servizio sarà erogato su 7 giorni settimanali in base ai piani di assistenza e ai bisogni individuali (servizio garantito per almeno 49 ore settimanali).

### Come raggiungere la sede

in autobus: Linea E (fermata Ospedale di Circolo, viale Borri)



## COME ATTIVARE IL SERVIZIO

- prescrizione del Medico di Famiglia o Pediatra di Famiglia su ricettario regionale;
- prescrizione di Medico ospedaliero/struttura riabilitativa su ricettario regionale, a seguito di dimissione;
- prescrizione di Medico specialista.

Il cittadino deve far pervenire la prescrizione all'ufficio ADI presso il proprio distretto di riferimento o Casa di Comunità.

L'utente o il familiare che desidera scegliere direttamente ASST Sette Laghi contatta la segreteria delle cure domiciliari per concordare l'avvio dell'assistenza e la prima visita domiciliare.



## SERVIZI EROGATI

- 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 in base a quanto definito nel Piano di Assistenza Individuale.
- prestazioni di riabilitazione a domicilio:
  - sono erogabili solo se previste dal Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) elaborato dal medico specialista fisiatra;
  - sono rivolte a persone impossibilitate ad accedere ai servizi ambulatoriali a causa di condizioni clinico-funzionali certificate dal medico specialista.





## MODALITA' ORGANIZZATIVE

La presa in carico del paziente (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) viene garantita entro 72 ore, salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera dimettente, che devono essere prese in carico entro 24 ore.

Qualora le richieste pervenute superino la capacità operativa, sarà predisposta una lista di attesa per distretto di competenza che consideri la data di presentazione della domanda e la possibilità di posticipare la presa in carico in accordo con il medico proponente.

Il servizio garantisce una risposta personalizzata ai bisogni complessi di pazienti cronici e fragili. La presa in carico dell'assistito prevede l'adozione del fascicolo socioassistenziale e sanitario (FaSAS) per la tenuta e l'aggiornamento delle informazioni sulla persona assistita, completo di:

- piano di assistenza individuale, aggiornato in relazione al variare dei bisogni, nel quale sono indicati tutti gli interventi assistenziali;
- diario assistenziale per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito (o da suo tutore/amministratore di sostegno);
- consenso informato dell'assistito (o del tutore/amministratore di sostegno di quest'ultimo);
- questionario di gradimento.

Il piano di assistenza individuale ed il diario assistenziale rimangono presso il domicilio della persona assistita per l'intera durata della presa in carico, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.



## SOSPENSIONI-DIMISSIONI

Il paziente viene dimesso dal servizio:

- al raggiungimento degli obiettivi esplicitati nel PAI
- in caso di cambio di residenza del paziente al di fuori del territorio di riferimento
- in caso di sospensione o ricovero uguale o superiore ai 15 giorni
- in caso di trasferimento ad altro servizio o struttura

Il paziente, in qualsiasi momento, può:

- sospendere le cure comunicandolo direttamente alle C-DOM di ASST Sette Laghi e alla sede ADI di riferimento;
- passare ad altre unità di offerta.



## TUTELA E RISERVATEZZA

Tutti gli utenti hanno diritto alla protezione della propria privacy.

Le misure adottate dalla Struttura sono chiare: la documentazione e i dati sono trattati con cura e le comunicazioni sono date a terzi solo se preventivamente autorizzati dall'interessato.

Il paziente riceve l'informativa sulla privacy con un linguaggio comprensibile e dettagliato ed inoltre firma il modulo del consenso informato in cui sono indicate le persone autorizzate.



## ACCESSO AGLI ATTI

La richiesta di rilascio della documentazione socio-sanitaria relativa all'assistito può essere effettuata con apposito modulo scaricabile dal sito aziendale all'indirizzo [www.asst-settelaghi.it](http://www.asst-settelaghi.it)

## INFORMAZIONI E TUTELA PAZIENTI

### Ufficio Relazioni con il Pubblico

Ascolto, informazione, accompagnamento, supporto e promozione del miglioramento dei servizi



Per esprimere suggerimenti, elogi, reclami o per segnalare disservizi puoi contattarci:

- via telefono: 0332 278395
- via e-mail: [urp@asst-settelaghi.it](mailto:urp@asst-settelaghi.it)
- di persona l'URP si trova:

Varese - Ospedale di Circolo, padiglione 10 piano terreno

### Ufficio di Pubblica Tutela - [upt@asst-settelaghi.it](mailto:upt@asst-settelaghi.it)

Informazione e verifica sul rispetto della Carta dei Servizi

### Ufficio di Protezione Giuridica - [protezione.giuridica@asst-settelaghi.it](mailto:protezione.giuridica@asst-settelaghi.it)

Informazione e supporto nell'attivazione dei sostegni previsti per le persone fragili

La risposta alla segnalazione verrà inviata entro 30 giorni dal ricevimento della pratica.



## QUESTIONARIO GRADIMENTO DEI SERVIZI

Per aiutarci a migliorare i nostri servizi puoi partecipare al questionario anonimo da compilare almeno una volta all'anno.

Inquadra il codice e valuta la tua esperienza

<https://asstsettelaghiquestionari.kinsta.cloud/>

