



# CARTA DEI SERVIZI

## ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA ATS MILANO

Tramite questa carta La invito a prendere conoscenza dei principali servizi che la Cooperativa Nuova Sair Onlus, nell'ambito dell'Assistenza Domiciliare Integrata, può mettere a Sua disposizione, con l'auspicio che le informazioni che troverà indicate Le facilitino l'approccio al servizio di cui necessita.

Per qualsiasi chiarimento o consiglio troverà la massima collaborazione di tutto il nostro personale che sarà a Sua completa disposizione sia al telefono che direttamente nella Centrale Operativa di Milano in via Cornalia 10.

La Sua collaborazione con gli operatori che incontrerà ed i Suoi eventuali suggerimenti saranno fondamentali per migliorare il nostro servizio e per rispondere sempre meglio, con professionalità, alle esigenze dei nostri assistiti.

Il Presidente  
Rosario Riccioluti



## INDICE

<i>Capitolo 1: La Carta dei Servizi</i> .....	4
1.1- Cosa è la Carta dei Servizi .....	4
1.2 - A chi si rivolge.....	4
1.3 - A cosa serve .....	4
<i>Capitolo 2: Diritti e doveri</i> .....	5
2.1 - Diritti delle persone assistite.....	5
2.2 - Diritto al rispetto e alla dignità della persona .....	5
2.3 - Diritto all'informazione.....	5
2.4 - Il consenso libero e informato.....	5
2.5 - Tutela della privacy.....	6
2.6 - Diritto di proporre reclami e suggerimenti .....	6
2.7 - Doveri della persona assistita .....	6
2.8 - Accesso agli atti .....	6
<i>Capitolo 3: Principi ispiratori</i> .....	7
3.1 - Uguaglianza .....	7
3.2 - Imparzialità e continuità.....	7
3.3 - Efficacia ed efficienza .....	7
3.4 - Partecipazione.....	8
3.5 - Umanizzazione delle cure .....	8
<i>Capitolo 4: l'assistenza domiciliare integrata</i> .....	8
4.1 - Assistenza domiciliare integrata.....	8
4.2 - A chi è rivolta l'assistenza domiciliare integrata .....	9
4.3 - Obiettivi e finalità dell'assistenza domiciliare integrata .....	9



<i>Capitolo 5: Il gruppo e la struttura operativa dell'Assistenza Domiciliare Integrata</i> .....	10
5.1 - La Cooperativa Nuova Sair - un po' di storia - .....	10
5.2 - La sede centrale della Cooperativa Nuova Sair .....	11
5.3 - I professionisti a Vostra disposizione presso la centrale operativa.....	12
<i>Capitolo 6: informazioni sull'accesso alle cure domiciliari</i> .....	13
6.1 - La centrale Operativa della Cooperativa Nuova Sair per le cure domiciliari nella Regione Lombardia.....	13
6.2 - Come raggiungerci .....	13
6.3 - Come attivare l'assistenza domiciliare integrata .....	14
6.4 - I profili assistenziali .....	15
6.5 - La presa in carico e la redazione del Piano Assistenziale Individuale.....	16
6.6 - La gestione del progetto assistenziale .....	17
6.7 - In quanto tempo avviene l'attivazione dell'assistenza domiciliare .....	17
6.8 - Dimissione .....	17
<i>Capitolo 7: come lavoriamo</i> .....	19
7.1 - Le prestazioni erogate.....	19
7.2 - Erogazione del servizio.....	20
7.3 - La reperibilità .....	21
7.4 - La documentazione.....	21
7.5 - Qualità delle prestazioni erogate .....	21
7.6 - La Qualità dell'organizzazione.....	23
7.7 - Educazione sanitaria.....	23
7.8 - Attività privata .....	25
<i>Capitolo 8: Carta dei diritti delle persone anziane</i> .....	26
8.1 - Carta dei diritti delle persone anziane .....	26



## Capitolo 1: La Carta dei Servizi

### 1.1 - Cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento che la legge italiana ha voluto si realizzasse nel processo d'innovazione dei rapporti tra istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati. La Cooperativa Nuova Sair, nell'ambito dell'Assistenza Domiciliare Integrata fa propri i principi fondamentali di equità, appropriatezza, continuità, efficienza ed efficacia, affinché i servizi forniti rispondano alle esigenze delle persone assistite e delle loro famiglie.

### 1.2 - A chi si rivolge

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono i cittadini, gli operatori dei servizi sociali, socio-sanitari e sanitari, le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini, negli ambiti territoriali ASST Grande Ospedale metropolitano di Niguarda, ASST Fatebenefratelli Sacco, ASST Santi Paolo e Carlo, ASST Ovest Milanese – ex distretto ASL di Legnano, ASST Ovest Milanese – ex distretto ASL di Magenta, ASST Ovest Milanese – ex distretto ASL di Castano Primo, ASST Rhodense – ex distretto ASL di Rho, ASST Rhodense – ex Distretto ASL di Garbagnate Milanese.

### 1.3 - A cosa serve

La Carta dei Servizi non è un semplice mezzo di consultazione, bensì uno strumento completo di informazione su tutte le prestazioni offerte dalla Cooperativa Nuova Sair affinché i cittadini possano conoscere le metodologie adottate, la struttura operativa e le modalità per accedervi. Lo scopo principale è quello di garantire ai cittadini il pieno rispetto dei loro diritti e, in quanto pazienti, la massima dignità. Essere informato correttamente permette infatti al cittadino una scelta consapevole. Con questo spirito la persona che usufruisce del nostro servizio è invitata ad esaminare le indicazioni contenute nella nostra “CARTA DEI SERVIZI” offrendoci la propria collaborazione, presentando eventuali osservazioni o suggerimenti atti al raggiungimento di un ulteriore miglioramento nella qualità dell'assistenza.



## Capitolo 2: Diritti e doveri

### 2.1 - Diritti delle persone assistite

I diritti dei cittadini che fruiscono dei servizi sociali, socio-sanitari e sanitari, compresa l'assistenza domiciliare integrata, sono tutelati dalla normativa vigente. La Cooperativa Nuova Sair, nella erogazione dei propri servizi, pone al centro della sua azione la persona e la sua famiglia, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività ed il lavoro degli operatori sono al loro servizio.

### 2.2 - Diritto al rispetto e alla dignità della persona

Il paziente ha diritto ad essere curato ed assistito con premura ed attenzione, nel pieno rispetto della dignità della persona e delle proprie convinzioni filosofiche, spirituali e religiose. La Cooperativa Sociale Nuova Sair, nell'espletamento delle sue attività, fa proprio questo principio, evidenziando come ogni singola persona, le cui capacità intellettive e volitive siano gravemente colpite, vada rispettata anche nel momento in cui si trova in condizione di fragilità, sia sotto il profilo fisico che morale, garantendo il massimo livello di qualità della vita presso il proprio domicilio.

### 2.3 - Diritto all'informazione

La persona che usufruisce del servizio di assistenza domiciliare e la sua famiglia hanno il diritto di ottenere, dalla Cooperativa Nuova Sair per quanto di sua competenza, tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso, e di ricevere informazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia. La persona e la sua famiglia hanno altresì il diritto di poter identificare immediatamente gli operatori che lo hanno in cura, attraverso il cartellino di riconoscimento esibito da ogni operatore, in cui sono riportati il nome e la qualifica.

### 2.4 - Il consenso libero e informato

Il consenso libero e informato rappresenta la manifestazione di volontà che la persona e la sua famiglia, previamente informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile, dà circa le cure e le procedure assistenziali messe in atto dalla Cooperativa Nuova Sair. Tale consenso, pertanto, è la base per l'alleanza terapeutica tra il paziente e la sua famiglia e, dall'altro, a rendere partecipe il paziente sulle ragioni e la fondatezza degli obiettivi contenuti nel Piano Assistenziale Individuale. La cooperativa Nuova SAIR ha predisposto dei moduli per la raccolta del consenso libero e informato.



## 2.5 – Tutela della privacy

Il paziente e la sua famiglia hanno il diritto alla tutela della privacy nel rispetto del Decreto legislativo 196/03 e del Reg. UE n. 679/2016. La Cooperativa Nuova SAIR assicura che la raccolta dei dati personali dei propri assistiti riguardanti il proprio stato di salute ed ogni altra notizia personale sia sottoposta al vincolo del segreto professionale e della tutela della privacy a cui sono tenuti tutti gli operatori compreso il personale amministrativo. La raccolta dei dati personali è finalizzata alla gestione amministrativa e alla gestione del servizio di assistenza domiciliare. L'utilizzo dei dati personali dei pazienti da parte della Cooperativa avviene all'interno dell'équipe multi professionale e all'esterno agli organismi competenti di cura e di tutela della salute. La cooperativa Nuova SAIR ha predisposto dei moduli per la raccolta e il trattamento dei dati sensibili ai sensi della Legge 196/03 e del Reg. UE n. 679/2016. Titolare del trattamento dei dati personali è il Legale Rappresentante della Cooperativa.

## 2.6 – Diritto di proporre reclami e suggerimenti

La persona che usufruisce del servizio e la sua famiglia hanno il diritto di proporre segnalazioni, reclami o suggerimenti compilando l'apposito modulo o telefonando al Coordinatore del servizio o alla Centrale operativa. Tutte le segnalazioni, reclami o suggerimenti verranno sollecitamente esaminate e la persona e la sua famiglia saranno tempestivamente informati sull'esito degli stessi, entro e non oltre i 30 giorni. Al termine del servizio verrà chiesto al paziente o al care giver di compilare un questionario di gradimento, che annualmente verrà elaborato e reso fruibile in allegato alla carta dei servizi

## 2.7 - Doveri della persona assistita

Gli utenti hanno il dovere, nel rispetto dei regolamenti generali e specifici della Cooperativa Nuova Sair, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso il personale e le attrezzature. Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari diviene condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico ed assistenziale. Il cittadino ha il diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione dell'assistenza domiciliare, ma è anche un suo preciso dovere esercitare tale diritto nei tempi e nelle sedi opportune.

## 2.8 – Accesso agli atti

Ogni paziente ha il diritto di esaminare e avere copia di documenti contenuti nel FASAS. Il diritto di accesso può essere esercitato da chiunque abbia un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento richiesto. L'interessato compila la domanda di accesso, utilizzando l'apposito modulo reperibile presso la sede di Milano o



direttamente a domicilio dal nostro personale. Nella domanda va specificato se il documento viene richiesto in visione o in copia. La domanda può essere consegnata personalmente o spedita (posta, mail o fax).

## Modalità di rilascio

La Cooperativa Nuova SAIR provvede al rilascio entro 30 giorni dalla richiesta, salvo richieste urgenti le quali vengono evase entro 7 giorni. La consegna della richiesta avviene in busta chiusa recante la scritta “Riservata personale – dati sensibili”, presso la sede operativa della Cooperativa Nuova SAIR.

## Costo del rilascio

Il rilascio della copia del FASAS è gratuita.

## Capitolo 3: Principi ispiratori

### 3.1 - Uguaglianza

Tutti i Servizi erogati dalla Cooperativa Sociale Nuova Sair Onlus “guardano” al *principio di uguaglianza dei diritti delle persone*, che si fonda sull’articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “*tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche*”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere ai bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell’offrire una serie di risposte che siano il più possibile un “abito su misura” per il Cittadino-Cliente.

### 3.2 - Imparzialità e continuità

La Cooperativa Sociale Nuova Sair Onlus svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

### 3.3 - Efficacia ed efficienza

L'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell’organizzazione e nell’attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone che fruiscono del Servizio. La Cooperativa Sociale Nuova Sair Onlus s’impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita



professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

## 3.4 - Partecipazione

La partecipazione ed il coinvolgimento della persona che usufruisce del servizio di assistenza domiciliare e dei suoi familiari, uno degli obiettivi principali della nostra Cooperativa, vengono perseguiti attraverso la valorizzazione del loro contributo, il costante rapporto con il Care manager, la possibilità di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività sanitaria e sociale e la rilevazione della qualità percepita attraverso il questionario di soddisfazione. Tale questionario, atto a valutare il risultato del servizio erogato sia per quanto riguarda la qualità del servizio che per l'organizzazione in generale sia per le relazioni interpersonali con l'èquipe multiprofessionale, è consegnato a tutte le persone assistite dalla Cooperativa.

## 3.5 - Umanizzazione delle cure

La Cooperativa Nuova Sair garantisce, attraverso una stabilizzazione dell'èquipe assistenziale, una continuità delle cure. Questo aspetto, oltre ad assicurare una omogeneità del percorso assistenziale, valorizza tutti quegli aspetti di affidamento e di fiducia che sono alla base dell'umanizzazione delle cure e che ben rispecchiano la filosofia aziendale “*dell'assistere, prendendosi cura*”.

## Capitolo 4: l'assistenza domiciliare integrata

### 4.1 - Assistenza domiciliare integrata

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) si colloca nella rete di servizi socio-sanitari volti a garantire alle persone in condizione di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate “a domicilio”, anche in contesti di residenzialità individuale/collettiva, alternativa alla propria casa, eletti dalla persona a dimora abituale.

Le prestazioni, declinate all'interno del piano di assistenza individuale, sono erogate da personale qualificato ed in possesso degli specifici titoli professionali, 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.

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

- Migliorare la qualità della vita quotidiana e allontanare nel tempo il ricorso a forme di unità d'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 condizione di fragilità.

## 4.2 - A chi è rivolta l'assistenza domiciliare integrata

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

## 4.3 - Obiettivi e finalità dell'assistenza domiciliare integrata

La Cooperativa Nuova Sair, in conformità con le indicazioni del SSN fornite attraverso il Piano Sanitario Nazionale nonché con i rispettivi recepimenti nei Piani Sanitari Regionali e con le specifiche direttive e norme regionali emanate in tema di assistenza domiciliare, intende perseguire i seguenti obiettivi:

- Favorire la permanenza degli assistiti nel contesto familiare di appartenenza
- Sostenere il pieno rispetto dell'autonomia e dei valori della persona malata
- Valorizzare le risorse del paziente, della sua famiglia e del tessuto sociale in cui sono inseriti
- Supportare le famiglie non solo dal punto di vista terapeutico ma anche sotto il profilo sociale e relazionale
- Migliorare la qualità di vita dell'utente e della sua famiglia
- Evitare l'ospedalizzazione impropria e/o il ricovero in strutture residenziali
- Anticipare le dimissioni tutte le volte che le condizioni sanitarie e socio ambientali lo permettono
- Fornire presso il domicilio del paziente i servizi e gli strumenti che contribuiscono al mantenimento del massimo livello di benessere, salute e funzione (OMS)
- Alleggerire il carico familiare nella gestione del congiunto in stato di bisogno



- Assicurare la continuità assistenziale mediante lo strumento della dimissione protetta
- Permettere la permanenza al domicilio delle persone non autosufficienti, favorendo il recupero o la conservazione delle capacità residue di autonomia e relazione
- Sostenere i familiari trasmettendo loro delle competenze che possano tradursi in autonomia di intervento

## *Capitolo 5: Il gruppo e la struttura operativa dell'Assistenza Domiciliare Integrata*

### 5.1 La Cooperativa Nuova Sair - un po' di storia -

Nuova Sair è una Cooperativa Sociale specializzata nella gestione di servizi di assistenza sanitaria e sociale, nata nel 1991 per iniziativa di alcuni professionisti del settore. Il riferimento costante ai principi di mutualità e solidarietà sociale ha reso possibili, nel corso degli anni, modelli gestionali e assistenziali complementari e, quando necessario, sussidiari al sistema assistenziale pubblico. Nuova Sair è così diventata un partner in grado di intervenire nella progettazione e gestione di servizi di assistenza e cura: a cominciare dalle esperienze di assistenza domiciliare rivolte a malati di HIV/Aids per proseguire con le prime sperimentazioni di outsourcing di servizi tutelari ed infermieristici all'interno di strutture ospedaliere o residenziali, fino alla gestione di Centri per la riabilitazione di persone con disabilità complesse. Oggi è una realtà consolidata che opera a livello nazionale nel campo dei servizi sanitari in collaborazione con numerose:

- Aziende Sanitarie Locali e Aziende Ospedaliere e presidi ospedalieri pubblici e privati
- Comuni, Enti Pubblici e privati che hanno come scopo l'assistenza alla persona
- Enti religiosi ed ecclesiastici

Nell'ambito della Assistenza Domiciliare la Cooperativa Nuova Sair vanta una specifica competenza, acquisita negli anni, durante la conduzione dei servizi in diverse regioni del territorio nazionale. Ad oggi, per l'erogazione dei propri servizi assistenziali, la Nuova Sair, si avvale dell'apporto di oltre 3.000 operatori tra medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, operatori socio sanitari, educatori, psicologi, assistenti sociali che, in tutta Italia, assicurano assistenza e cura presso luoghi di ricovero, residenze e a domicilio.



## 5.2 La sede centrale della Cooperativa Nuova Sair

La struttura organizzativa del servizio di assistenza domiciliare dispone, presso la sede centrale della Cooperativa Nuova Sair, di un management per il supporto alle seguenti aree:

- Programmazione e progettazione
- Direzione amministrativa
- Direzione del personale
- Consulenza legale
- Controllo di gestione
- Controllo di qualità
- Gestione del sistema informativo
- Marketing e comunicazione
- Formazione

La sede centrale della Cooperativa, nonché sede legale, è sita a Roma in Viale del Tecnopolo 83. Gli uffici sono aperti tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 07:00 alle ore 19:00, il Sabato dalle ore 07:00 alle ore 14:00.

Telefono 06 — 40800472

Fax 06 — 40800200

Sito web: [www.nuovasair.it](http://www.nuovasair.it)



## 5.3 I professionisti a Vostra disposizione presso la centrale operativa

La Cooperativa Nuova Sair si avvale, per lo svolgimento dell'assistenza domiciliare, di professionisti di comprovata esperienza. Il valore aggiunto che si intende dare è garantito non solo dalle competenze intrinseche di ogni professionista ma, anche, da quelle attitudini personali ed quelle esperienze acquisite nella conduzione di servizi simili. Siamo certi che gli operatori, protagonisti dell'assistenza, possono assicurare qualità e capacità soprattutto se “formati” all'interno dell'assistenza domiciliare. Questo presupposto è stato applicato anche per le figure apicali a capo dell'organizzazione che, attraverso la le loro conoscenze, si fanno garanti del servizio reso.

---

Dott. Armando Cancelli  
Direttore Sanitario Assistenza Domiciliare Integrata  
[armando.cancelli@nuovasair.it](mailto:armando.cancelli@nuovasair.it)

Dr. Doronzo Anna  
Medico con Specializzazione in Fisiatria  
[anna.doronzo@nuovasair.it](mailto:anna.doronzo@nuovasair.it)

Dr. Franceschini Gabriela  
Medico con Specializzazione in Geriatria  
[gabri.franc@virgilio.it](mailto:gabri.franc@virgilio.it)

Dott.ssa Alessandra Vitale  
Responsabile Area Nord  
[alessandra.vitale@nuovasair.it](mailto:alessandra.vitale@nuovasair.it)

Dott. Paolo Alberti  
Coordinatore Assistenza Domiciliare Integrata — Care Manager  
[paolo.alberti@nuovasair.it](mailto:paolo.alberti@nuovasair.it)



## Capitolo 6: informazioni sull'accesso alle cure domiciliari

### 6.1 La centrale Operativa della Cooperativa Nuova Sair per le cure domiciliari nella Regione Lombardia

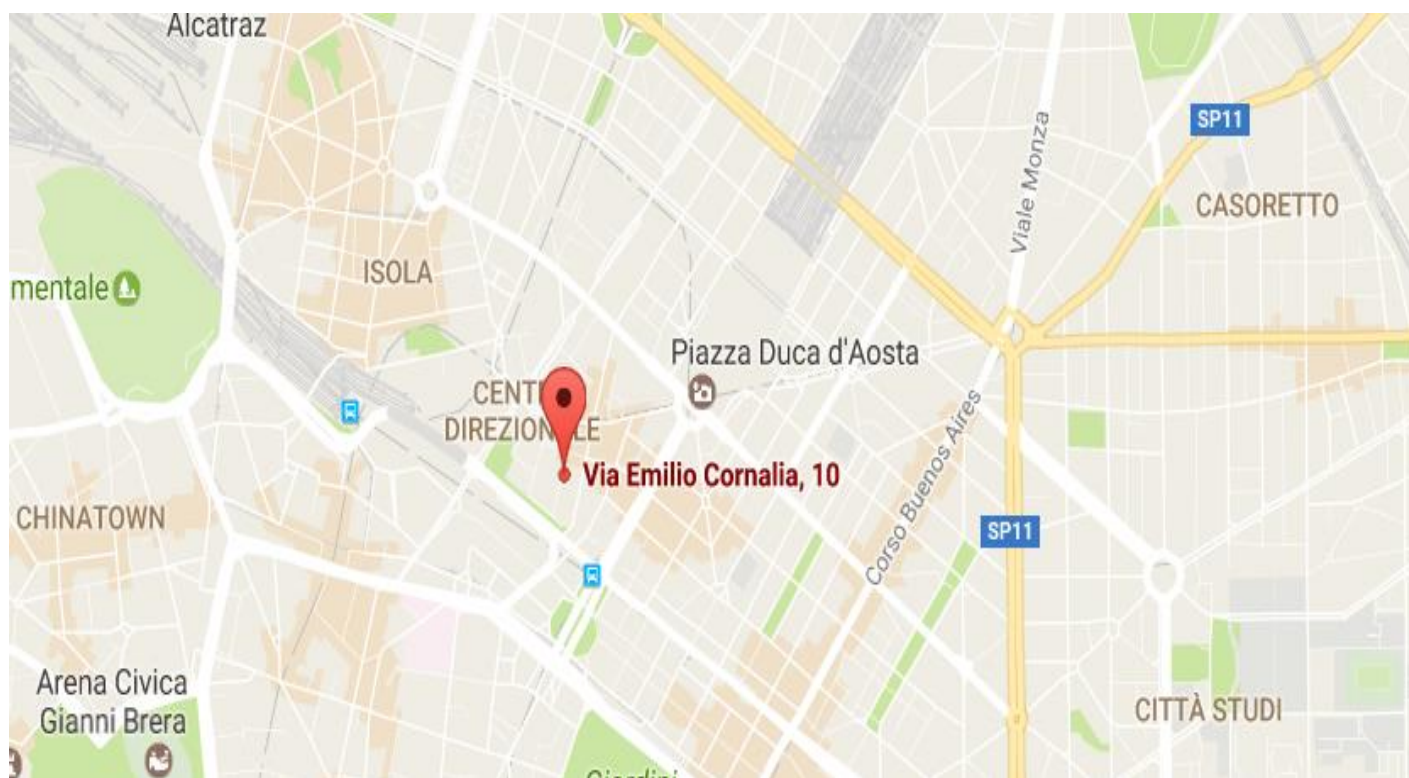
La Centrale Operativa, sita in Milano via Cornalia 10, è aperta tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00.

Al di fuori dell'orario di apertura funziona una segreteria telefonica in cui è possibile lasciare eventuali messaggi.

I Nostri operatori rispondono al numero 02 – 36763540 Fax 02 - 36763549

Indirizzo mail: [nuovasair.mi@nuovasair.it](mailto:nuovasair.mi@nuovasair.it)

### 6.2 Come raggiungerci



Siamo raggiungibili da qualsiasi punto della Città di Milano con la Metropolitana (MM 2 linea verde fermata Gioia - MM 3 linea gialla fermata Repubblica).



## 6.3 Come attivare l'assistenza domiciliare integrata

L'attivazione del processo di ADI, considerata la valutazione di carattere pubblico può avvenire attraverso le seguenti modalità:

- a seguito di prescrizione del Medico di Medicina Generale (MMG);
- a seguito di dimissione ospedaliera/struttura riabilitativa (richiesta del medico ospedaliero /struttura riabilitativa);
- a seguito di prescrizione del medico specialista.

Negli ultimi due casi, l'ASST che attiva la valutazione provvederà ad informare il MMG.

La valutazione prevede due fasi:

- 1) Valutazione Triage, è il primo contatto con il caregiver (ad es. la famiglia) che si occupa di attivare la rete dei servizi. Questa prima valutazione ha l'obiettivo di identificare il bisogno semplice, che richiede una risposta monoprofessionale di natura sociale o sanitaria, da quello complesso, da rinviare alla valutazione multidimensionale di secondo livello.
- 2) Valutazione multidimensionale di secondo livello, cui accedono le persone che hanno avuto un esito positivo alla valutazione triage o quelle che hanno avuto una dimissione ospedaliera, esamina sia i bisogni sociosanitari (valutazione funzionale) sia i bisogni sociali (valutazione sociale). Quale esito della valutazione verrà attribuito, in modo coerente, un profilo adeguato a rispondere ai bisogni, verrà definita la durata del Piano Assistenziale Individuale (PAI) e il valore complessivo del voucher attribuito. La valutazione di secondo livello, gestita da una équipe multidisciplinare – Unità di Valutazione Multidisciplinare (composta da medico, infermiere ed assistente sociale) è svolta, di norma, al domicilio della persona, attraverso l'utilizzo di strumenti omogenei definiti a livello regionale. La valutazione di secondo livello si articola come segue:

a) La valutazione funzionale:

la valutazione dei bisogni viene applicata a domini riconosciuti come essenziali per impatto e trasversalità, svincolati quindi dalla patologia causante e dall'età della persona valutata.

b) La valutazione sociale:

il sistema di valutazione della persona tiene in considerazione gli aspetti sociali quali:

- la rete assistenziale misurando l'organizzazione degli interventi da parte sia della rete familiare che non familiare;
- l'adeguatezza della condizione abitativa e dell'ambiente di vita.

Nel modello della Regione Lombardia di valutazione del bisogno sono stati introdotti due fattori correttivi della valutazione che hanno impatto sui profili assistenziali:



## **Indice di sostegno della famiglia.**

Si tiene conto, in sede di valutazione sociale, dell'impatto dei familiari e caregiver nell'assistenza alla persona rispetto ai diversi domini funzionali. La valutazione sociale permette di individuare, inoltre, il reale grado di sostegno che la famiglia può offrire rispetto ai singoli bisogni della persona (domini scala di valutazione).

Pertanto, rispetto ai diversi domini (respirazione, nutrizione, etc), la valutazione ha l'obiettivo di far emergere il supporto attivo della famiglia/dei caregiver nel farsi carico dei servizi e delle prestazioni necessarie per rispondere a quel bisogno. La valutazione del supporto della famiglia permette di individuare il reale bisogno, inteso come le prestazioni a cui la famiglia non riesce a far fronte e per le quali è richiesto il supporto di un soggetto esterno. La valutazione del sostegno della famiglia, pertanto, non va ad incidere sul livello di gravità (che esprime la fragilità della persona), ma contribuisce a determinarne il profilo.

## **Indice di complessità assistenziale (I.C.A.)**

Viene introdotto un indice di complessità assistenziale (I.C.A.), basato sulla rilevazione di alcune condizioni funzionali di particolare impegno assistenziale, così da definire la corretta "pesatura" delle risorse professionali ed economiche a parità di livello di bisogno e la necessaria flessibilità delle risposte in rapporto all'evoluzione del bisogno stesso. L'indice di complessità assistenziale offre la possibilità di introdurre un "fattore correttivo" ai diversi profili di assistenza e di riconoscere il carico assistenziale aggiuntivo anche in termini economici. Riassumendo, dalla valutazione multidimensionale del bisogno vengono determinati:

- Il livello di gravità della persona ed il relativo profilo corrispondenti all'impegno assistenziale;
- La durata dell'intervento (massimo 3 mesi coerentemente con la data massima indicata per la rivalutazione del soggetto dalla normativa vigente) e il numero di accessi in caso di profilo prestazionale;
- L'eventuale urgenza;
- Il valore economico complessivo del voucher.

## **6.4 I profili assistenziali**

Sulla base dei livelli di gravità determinati dalla valutazione del bisogno (che contemplano anche i fattori correttivi) è possibile identificare i relativi profili assistenziali, corrispondenti all'impegno assistenziale oltre che alla complessità



dell'intervento richiesto, e la relativa tariffa. In riferimento a quanto previsto dal D.P.C.M. del 14/02/2001, i livelli di assistenza vengono stabiliti tenendo conto dei seguenti parametri:

- La natura del bisogno che, mediante la valutazione dei bisogni inerenti l'area sociosanitaria, funzionale, cognitiva, affettiva nonché l'area sociale/ambientale, caratterizza l'ambito di bisogno prevalente;
- la complessità dell'intervento caratterizzata dalla composizione dei fattori produttivi impiegati (mix di risorse professionali) e dalla loro articolazione, con particolare riferimento alla tipologia delle prestazioni;
- L'intensità assistenziale stabilita in base alle fasi temporali (intensiva, estensiva e di lungo assistenza) che caratterizzano il piano assistenziale e la frequenza degli interventi previsti;
- A durata in relazione alle fasi temporali intensiva (durata breve e definita).

La definizione dei profili si basa su un indice di intensità assistenziale, calcolato come Giornata Effettiva di Assistenza (GEA) / giornate di presa in carico. L'Intensità assistenziale è costruita sulla base di un modello teorico che correla il livello di gravità e il profilo assistenziale. I profili elaborati contemplano **due profili prestazionali** e **quattro profili assistenziali**. I **profili prestazionali** si distinguono in "prestazionale" e "prestazionale prelievi".

Tali profili intendono dare una risposta prestazionale, professionalmente qualificata, ad un bisogno puntuale di tipo sociosanitario che, può essere continuativa o occasionale, che presuppone la valutazione multidimensionale, la presa in carico della persona e la definizione di un piano di assistenza individuale. I **profili assistenziali** si distinguono in sei tipologie in funzione della diversa intensità assistenziale

## 6.5 La presa in carico e la redazione del Piano Assistenziale Individuale

Il cittadino, a seguito della valutazione multidimensionale del bisogno (valutazione di 2° livello) da parte dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare, avrà assegnato un voucher corrispondente al profilo assistenziale/prestazionale. La Cooperativa Nuova Sair prende in carico la persona e procede, dopo l'analisi dei bisogni emersi dalla valutazione multidimensionale del bisogno entro le 72 ore, alla stesura del PAI e alla definizione degli obiettivi di assistenza. Il PAI definito deve essere coerente con quanto emerso in sede di valutazione del bisogno, in modo da garantire che, in fase di erogazione dell'assistenza, vengano messe a disposizione, dell'assistito e della sua famiglia, tutte le competenze professionali necessarie e per tutto il periodo previsto.





## 6.6 La gestione del progetto assistenziale

La gestione del progetto assistenziale si concretizza con l'avvio del PAI. Le attività previste nel PAI devono essere riportate nel Diario delle prestazioni

Se durante la realizzazione del PAI emergono **variazioni nelle condizioni della persona assistita** (es. l'utente si aggrava o la famiglia richiede un maggiore sostegno), deve essere effettuata la rivalutazione, alla luce delle variazioni rilevate nelle condizioni della persona assistita o della sua famiglia. La rivalutazione può esitare nel rinnovo del medesimo profilo o nell'attribuzione di un profilo diverso e nell'assegnazione di un nuovo voucher da parte dell'ASST.

L'ente erogatore deve predisporre un nuovo PAI, previa chiusura e richiesta di liquidazione del PAI in corso.

Nel caso in cui **nessuna variazione** intervenga **in corso** di esecuzione del PAI, al termine dei 90 giorni se la persona necessita di una prosecuzione dell'intervento, questa sarà rivalutata. Se invece nessuna assistenza è più necessaria allora la persona sarà dimessa (per le modalità di dimissione vedere il paragrafo successivo).

Le rivalutazioni devono essere effettuate dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare dell'ASST.

## 6.7 In quanto tempo avviene l'attivazione dell'assistenza domiciliare

La Cooperativa Nuova Sair garantisce l'erogazione del voucher entro i tempi sotto indicati:

- Entro 72 ore dal momento della ricezione della richiesta
- Entro 24 ore per urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera

## 6.8 Dimissione

Nel momento in cui il paziente ha raggiunto gli obiettivi del piano assistenziale, il Medico di Medicina Generale (MMG/ASST), viene interpellato dal Care Manager per concordare la rivalutazione della situazione, finalizzata ad una eventuale dimissione.

Ricevute le indicazioni del MMG/ASST, insieme ai familiari ed al paziente, viene pianificata la dimissione, che può coincidere con la scadenza del profilo assistenziale assegnato.

L'operatore, recatosi al domicilio della persona assistita, ha il dovere di procedere alla compilazione della lettera di Trasferimento/Dimissioni (allegato 1) in due copie, e consegnare una copia ai familiari del pz e l'altra copia conservarla nella cartella.



In caso di sospensione per ricovero, per periodi superiori a 15 giorni, la data di dimissione coincide con il ricovero ospedaliero. Pertanto, in caso di sospensione del PAI superiore a 15 giorni questo deve essere chiuso.

Al momento della dimissione/trasferimento o in un successivo momento è possibile richiedere copia del FASAS

- dal paziente
- dalla persona delegata dallo stesso
- dall'amministratore di sostegno
- dagli eredi legittimi
- dalle forze dell'ordine

Le richieste possono essere effettuate direttamente presso la sede Operativo della Cooperativa Nuova SAIR di Milano, via Cornalia 10 oppure tramite mail : [nuovasair.mi@nuovasair.it](mailto:nuovasair.mi@nuovasair.it).

In tutti i casi la richiesta deve contenere le seguenti informazioni:

- cognome e nome, data e luogo di nascita, residenza (via, strada, piazza, comune, provincia e CAP);
- periodo di assistenza;
- numero di telefono per eventuali comunicazioni;
- Copia di un documento e firma in calce della richiesta.

## **Modalità di rilascio**

La Cooperativa Nuova SAIR provvede al rilascio entro 30 giorni dalla richiesta, salvo richieste urgenti le quali vengono evase entro 7 giorni. La consegna della richiesta avviene in busta chiusa recante la scritta "Riservata personale – dati sensibili", presso la sede operativa della Cooperativa Nuova SAIR.

## **Costo del rilascio**

Il rilascio di copia del FASAS è gratuita.



## Capitolo 7: come lavoriamo

### 7.1 - Le prestazioni erogate

L'assistenza domiciliare integrata erogata dalla Cooperativa Nuova Sair riguarda specifiche prestazioni ed attività, sia di natura sociosanitaria (attività infermieristiche, attività riabilitative/abilitative/educative ecc.) che sociale a rilievo sanitario (assistenza tutelare e di cura della persona ecc) rese in modo integrato al domicilio della persona con bisogni complessi. Le prestazioni e le attività sono assicurate sulla base della “prescrizione” medica e del Piano Assistenziale Individuale. Per esemplificare viene di seguito riportata una tabella che sintetizza le prestazioni erogate dalle singole figure professionali:

Prestazioni MEDICHE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita Fisiatrica</li> <li>• Visita Geriatrica</li> <li>• Altre visite su richiesta</li> </ul>
PSICOLOGO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloqui di supporto</li> </ul>
Prestazioni INFERMIERISTICHE Intervento e cura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione delle Stomie</li> <li>• Reperimento di accessi venosi periferici</li> <li>• Cateterismo vescicale (a permanenza o estemporaneo)</li> <li>• Gestione Pompa Infusionale</li> <li>• Prelievo ematico</li> <li>• Gestione Drenaggi</li> <li>• Bronco-aspirazione</li> <li>• Evacuazione (enteroclisma-svuotamento)</li> <li>• Lavaggio Catetere vescicale</li> <li>• SNG (posizionamento e cambio)</li> <li>• Gestione PEG</li> <li>• Gestione accesso venoso centrale</li> <li>• Supervisione NAD</li> <li>• Gestione pompa infusione</li> <li>• Terapie ev; im; sc</li> <li>• Prevenzione e trattamento delle lesioni da pressione</li> <li>• Gestione delle ulcere/ferite cutanee</li> </ul>
Prestazioni TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recupero funzionale</li> <li>• Riabilitazione neurologica</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riabilitazione ortopedica</li> <li>• Rieducazione respiratoria</li> <li>• Rinforzo muscolare</li> <li>• Mobilizzazione preventiva</li> <li>• Mobilizzazione passiva</li> <li>• Trattamento delle secrezioni bronchiali</li> <li>• Mobilità autonoma a letto</li> <li>• Controllo attivo postura</li> <li>• Educazione passaggi posturali</li> <li>• Educazione sanitaria ai familiari</li> <li>• Deambulazione assistita/supervisione</li> <li>• Deambulazione con/senza ausilio</li> <li>• Scale</li> <li>• Scale con ausilio</li> <li>• Training uso ausili</li> <li>• Deambulazione fuori domicilio</li> <li>• Attività di vita quotidiana</li> </ul>
<p>Prestazioni OSS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Igiene personale</li> <li>• Trasferimento poltrona/letto</li> <li>• Aiuto igiene, vestizione, trasferimenti</li> <li>• Mobilizzazione</li> <li>• Rilevazione della temperatura</li> </ul>
<p>Programma di EDUCAZIONE SANITARIA a cura di tutti gli operatori del servizio ADI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corsi di educazione sanitaria per le persone assistite e i suoi familiari</li> </ul>

## 7.2 Erogazione del servizio

Il servizio di assistenza domiciliare viene erogato 7 giorni su 7 per 365 giorni all'anno. Sulla base bisogni evidenziati dal Piano di Assistenza individuale saranno stabiliti i tempi di erogazione del servizio e le figure professionali che accederanno al domicilio della persona assistita. E' garantita la fornitura del materiale sanitario necessario per l'erogazione del servizio e l'utilizzo di medicazioni avanzate per il trattamento delle lesioni da pressione (sono esclusi i farmaci).



## 7.3 La reperibilità

A garanzia di una continuità assistenziale è previsto un servizio di reperibilità telefonica tutti i giorni dalle ore 09:00 alle ore 18:00. Per attivare il servizio di reperibilità telefonica si dovrà contattare il numero 333/9340274. Al di fuori dell'orario di apertura della segreteria organizzativa, per comunicazioni urgenti, il Coordinatore di servizio/Care Manager è raggiungibile attraverso il cellulare di servizio, il numero viene fornito alle persone assistite.

## 7.4 La documentazione

La Cooperativa Nuova Sair ha predisposto:

- Presso la propria Centrale Operativa, un Fascicolo Socio Sanitario per la tenuta e l'aggiornamento delle informazioni sulla persona assistita, completo del consenso informato della persona assistita/tutore/amministratore di sostegno e contenente la valutazione del bisogno, il Piano Assistenziale Individuale e il diario delle prestazioni (successivamente alla dimissione della persona assistita);
- Presso il domicilio della persona assistita, il Piano Assistenziale Individuale aggiornato in relazione al variare dei bisogni in cui sono indicati tutti gli interventi assistenziali e il diario assistenziale per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dalla persona assistita/tutore/amministratore di sostegno, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

## 7.5 Qualità delle prestazioni erogate

Per la gestione dei servizi la Cooperativa Nuova Sair, oltre ad affidare le prestazioni a professionisti di comprovata esperienza adotta dei protocolli definiti nel rispetto delle linee guida e delle indicazioni normative regionali, nazionali e internazionali, redatti sulla base dei criteri Evidence base Medicine/Nursing. I protocolli sono periodicamente rivisitati e tenuti aggiornati.

### PROTOCOLLI UTILIZZATI PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO

- Modalità di pulizia, disinfezione e sterilizzazione degli strumenti accessori



- Prevenzione e trattamento delle lesioni da pressione
- Gestione del catetere vescicale
- Gestione delle stomie
- Gestione della NAD, enterale e parenterale

- Gestione delle ferite e medicazioni
- Attività di educazione alla salute rivolta ai familiari della persona assistita o di altri caregiver non professionali
- Igiene personale
- Gestione dell'incontinenza
- Mobilizzazione della persona assistita
- Gestione dell'ossigeno terapia
- Trasporto del sangue e dei campioni biologici
- Monitoraggio Eventi Sentinella
- Prevenzione Legionellosi
- Incident Reporting
- Gestione del dolore a domicilio
- Gestione delle emergenze organizzative
- somministrazione farmaci



## 7.6 La Qualità dell'organizzazione

La Cooperativa Sociale Nuova Sair, certificata ISO 9001, ha introdotto un Sistema di Gestione della Qualità che prevede sia il monitoraggio della qualità dei processi assistenziali che la verifica degli obiettivi perseguiti. Si ritiene, infatti, che, attraverso un'attenta e puntuale analisi delle problematiche rilevate durante la gestione, si possa innescare e mantenere, un circolo virtuoso di miglioramento continuo che conduce ad una più elevata qualità del servizio reso, ad una maggiore soddisfazione dell'Utenza e una coerenza con i risultati attesi.

Durante l'esecuzione del servizio, per il monitoraggio della qualità percepita, sarà richiesto di compilare un questionario di "customer satisfaction" utile a controllare il servizio erogato e la Vostra soddisfazione.

## 7.7 Educazione sanitaria

La letteratura inerente la programmazione e la gestione sanitaria dei servizi di cure domiciliari, da tempo sottolinea ed afferma con maggiore intensità, che la famiglia del malato è il cardine centrale attorno al quale ruota tutto il programma di cure. La buona riuscita di un percorso di cura e di assistenza ad un paziente "fragile" in ambito domiciliare, dipende anche dal grado di coinvolgimento attivo e dalla presenza di una rete familiare capace di supportare le mutevoli condizioni del paziente e il carico di cura destinato ai *caregiver*. Per tale motivo la Cooperativa Nuova Sair propone dei corsi di formazione mirati a fornire ai familiari e ai *caregiver* le conoscenze necessarie ad erogare assistenza di base al paziente in modo autonomo, in relazione sia alla gestione di routine delle procedure assistenziali necessarie all'assistito che alla gestione delle situazioni di urgenza-emergenza



## Gli interventi di assistenza alla persona

*Obiettivi formativi: fornire e/o migliorare le conoscenze in merito ai bisogni della persona affetta da disabilità ed alle procedure e modalità di intervento*

Contenuti:

- I bisogni assistenziali della persona non autosufficiente
- Igiene e idratazione giornaliera
- Pulizia del cavo orale e rimozione delle secrezioni
- Controllo dell'alvo
- Prevenzione delle lesioni da pressione
- Tecniche di mobilizzazione (impiego degli ausili: carrozzine, sollevatori, telini di scorrimento)
- Controllo del catetere vescicale
- Controllo del catetere venoso centrale
- Simulazioni ed esercitazioni pratiche

**Durata del corso: 3 ore di teoria, 1 ora di esercitazioni pratiche.**

Numero di partecipanti per edizione: 5.

## La nutrizione assistita concetti base

*Obiettivi formativi: fornire conoscenze e raccomandazioni in merito alle procedure che presiedono alla nutrizione assistita.*

Contenuti

- Cenni di fisiologia della deglutizione
- La riabilitazione della disfagia
- Valutazione della capacità di deglutizione
- Postura corretta per migliorare la capacità di deglutizione
- Controllo della pompa di alimentazione parenterale e/o enterale
- Controllo della PEG e della digiunostomia
- Simulazioni ed esercitazioni pratiche

**Durata del corso: 3 ore di teoria, 1 ora di esercitazioni.**

Numero partecipanti per edizione: 5.

## Gestione delle emergenze/urgenze

*Obiettivi formativi: fornire conoscenze adeguate al fine di preparare familiari e care giver alla gestione delle condizioni di urgenza/emergenza.*

Contenuti:

- Riconoscimento di segni e sintomi delle principali condizioni di emergenza
- Chiamata alla Centrale Operativa
- Attivazione del 118
- Utilizzo del saturimetro
- Nozioni di base della rianimazione cardio-polmonare
- Simulazioni ed esercitazioni pratiche

**Durata del corso: 3 ore di teoria, 1 ora di esercitazione.**

Numero partecipanti per edizione: 5

## La prevenzione delle infezioni

*Obiettivi formativi: approfondire le conoscenze di base sugli aspetti fondamentali relativi alla prevenzione della trasmissione di infezioni nella gestione quotidiana della assistenza domiciliare.*

Contenuti:

- Elementi di igiene: il microclima, le infezioni, le fonti di infezione, le vie di trasmissione e diffusione delle malattie infettive
- Metodi di disinfezione e sterilizzazione
- Pulizia e sanificazione di ausili e presidi per la movimentazione
- Sistemi di protezione
- Riconoscimento dei segni di infezione

**Durata del corso: 3 ore di teoria**

Numero dei partecipanti per edizione: 5.

Al termine di ciascun corso saranno somministrati ai partecipanti dei questionari di gradimento e di apprendimento che permetteranno alla Cooperativa Nuova Sair di migliorare e ottimizzare il metodo formativo. In seguito agli eventi formativi, il personale della Nuova Sair, avrà cura di mettere in atto delle strategie di controllo nel tempo affinché si possano, eventualmente, riproporre moduli formativi su specifiche necessità.





## 7.8 Attività privata

I professionisti che operano presso l'assistenza domiciliare esercitano la loro professione, per nome e per conto della Cooperativa Nuova Sair, anche in forma privata. In questi termini l'assistenza può essere erogata a chiunque ne faccia richiesta. Per le modalità di attivazione dell'assistenza domiciliare di "tipo privato" chiamare il numero dedicato 02 - 36763540 Fax 02 - 36763549, attivo dalle ore 9:00 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì. Nelle altre fasce orarie, sabato e festivi, è attivo un servizio di segreteria telefonica dove è possibile lasciare messaggi vocali.



## Capitolo 8: Carta dei diritti delle persone anziane

### 8.1 Carta dei diritti delle persone anziane

La carta dei diritti delle persone anziane così come deliberata nella Delibera della Giunta della Regione Lombardia del 14 dicembre 2001 n° 7/7435 viene riprodotta integralmente in quanto costituisce un principio ispiratore per la nostra attività professionale

#### CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

##### **La persona ha il diritto**

A sviluppare e conservare la propria individualità

Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti

##### **La società e le Istituzioni hanno il dovere**

Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.



nel suo ambiente di appartenenza.

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

Di vivere con chi desidera.

Di avere una vita di relazione.

Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini

Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di



personali, la propria originalità e creatività.

esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.