ADI NAMASTÉ



CARTA SERVIZI 2022

NAMASTÉ
società cooperativa sociale

indice

Chi siamo	3
Il nostro nome	3
Che cosa facciamo	3
La mission	4
I diritti e doveri dei clienti e dei loro familiari	4
Carta dei servizi ADI	5
Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)	5
Tipologie di interventi e modalità di attivazione	8
Modalità di richiesta e ritiro di copia conforme all'originale di documentazione clinica	11
Modalità di segnalazione reclami	13
Sistema di valutazione e soddisfazione dei pazienti e caregiver	13
Tutela utenti	14
INFORMAZIONI	14
Dove siamo	15

Chi siamo

Namasté è una cooperativa sociale senza scopo di lucro.
Nata nel 2001 per rispondere con professionalità ai bisogni dei minori e delle persone con disabilità, ha poi accresciuto le proprie competenze affiancando i progetti di vita di tutte le persone incontrate, unendo le forze con le cooperative Servire e La Magnolia ed estendendo la sua attività in ampia parte della provincia di Bergamo.

Il nostro nome

è un saluto utilizzato in molte regioni dell'Asia.
Si può tradurre dal sanscrito con: ***"saluto e m'inchino alle qualità divine che sono in te".***

Il logo vuole sottolineare l'importanza della relazione e la storia della cooperativa. Rappresenta infatti l'abbraccio tra le diverse organizzazioni che hanno dato vita a Namasté, riprendendo i colori sociali di ognuna.

NAMASTÉ
società cooperativa sociale

Che cosa facciamo

Namasté sviluppa progetti e servizi sociali e socio-sanitari in stretta alleanza con i soggetti del territorio (cittadini, famiglie, istituzioni pubbliche, imprese, associazioni e reti), al fine di costruire il Bene Comune, inteso come bene condiviso da tutti i membri della comunità.
Si prende cura delle fragilità tra cui anche le persone con disabilità, con disagio psichico, anziani, minori e adolescenti. Promuove la cura e la salute dei singoli e quella collettiva e genera attività imprenditoriali che favoriscano l'inserimento lavorativo di persone fragili, in particolare nei settori della ristorazione e dell'agricoltura.

La mission

Essere a servizio delle fragilità per trasformarle in risorse

Siamo consci che la fragilità è costitutiva della natura umana. Pertanto crediamo occorra essere a fianco delle persone e non meramente fare qualcosa per esse.
Ci facciamo promotori dei valori dell'incontro, dell'accoglienza, dell'ascolto, della cura e dell'accompagnamento dell'altro, con la consapevolezza che il desiderio di ricerca e vicinanza ci porta a costruire processi e legami liberi che permettono di trasformare le fragilità in risorse.

I diritti e doveri dei clienti e dei loro familiari

DIRITTI

- Il cliente ha diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel pieno rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche, politiche e religiose.
- Il cliente ha diritto al rispetto del proprio ambiente di vita da parte degli operatori.
- Il cliente ha diritto ad essere tempestivamente informato relativamente a variazioni degli orari settimanali, degli operatori, e relativamente ad altre variazioni nell'erogazione del Servizio che potrebbero verificarsi.
- Il cliente ha diritto di ottenere tutte le informazioni relative al Servizio, alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso a quest'ultimo.
- Il cliente ha diritto alla riservatezza nel trattamento dei propri dati personali.
- Il cliente ha diritto a formulare osservazioni e suggerimenti che possano migliorare la qualità del Servizio.
- Il cliente ha diritto a presentare reclami. Al Cliente verrà tempestivamente comunicato l'esito del reclamo inoltrato.
- Il cliente ha diritto di essere periodicamente intervistato sul proprio grado di soddisfazione relativamente al servizio offerto dalla Cooperativa Namasté.

DOVERI

- Il cliente ha il dovere di rispettare la dignità del personale presente.
- Il cliente ha il dovere di informare tempestivamente il Responsabile del Servizio relativamente alla propria intenzione di rinunciare ai servizi ed alle prestazioni programmate al fine di evitare sprechi di tempi e di risorse.

Carta dei servizi ADI

Nello stilare la Carta dei Servizi (CdS) si sono riconosciuti i principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994. La CdS ha validità pluriennale e sarà rinnovata ogni qual volta dovessero avvenire significative modifiche a quanto descritto. Una copia della CdS viene consegnata a tutti gli utenti, alle loro famiglie al momento della presa in carico, agli Enti committenti ed a chiunque ne faccia richiesta. La CdS tiene conto del progetto complessivo di erogazione del servizio e prevede il coinvolgimento periodico dei clienti e/o dei familiari nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali. La verifica delle prestazioni avviene sotto il controllo del Responsabile del Servizio ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione di questionari, anomalie riscontrate ed eventuali reclami pervenuti.

Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

È un servizio socio-sanitario che offre gratuitamente cure e assistenza a domicilio a persone che rispondono ai seguenti requisiti:

a) condizioni di non autosufficienza, disabilità motoria o particolare fragilità clinica che rendono impossibile recarsi presso servizi ambulatoriali, in modo permanente o transitorio;

b) presenza di supporto familiare o informale;

c) presa in carico da parte del Medico di Assistenza Primaria (MAP: Medico di Assistenza Primaria o Pediatra di famiglia).

Problematiche di tipo sociale, quali la difficoltà a reperire accompagnatori per raggiungere gli ambulatori e la non disponibilità di una rete familiare o

amicale, non costituiscono criteri sufficienti per accedere al servizio ADI. In questi casi il cittadino dovrà, eventualmente, rivolgersi ai Servizi Sociali Comunali.

È un servizio accreditato presso la Regione Lombardia, operante nell'ATS nei Distretti di Grumello del Monte, Dalmine, Seriate e della Val Cavallina.

- L'ADI assicura assistenza socio-sanitaria a domicilio, al fine di evitare o posticipare l'allontanamento della persona dal proprio ambiente domestico e familiare, per mezzo di prestazioni che supportano l'assistenza offerta dai familiari o da altre figure di riferimento.
- L'ADI mira a garantire interventi adeguati all'evolversi della situazione clinica e sociale, tramite il coinvolgimento di tutti gli attori (professionisti e familiari) che possono mettere a disposizione risorse e competenze in questo campo.
- Il Medico di famiglia a seconda dei bisogni del proprio paziente attiva le seguenti figure professionali:
  - **INFERMIERE** svolge mansioni sanitarie collaborando con il medico di famiglia; educa la famiglia alla gestione di un malato al domicilio; insegna ai familiari l'esecuzione di alcune pratiche assistenziali.
  - **ASA** (ausiliario socio-assistenziale) e **OSS** (operatore socio sanitario) soddisfa i bisogni di base della persona (igiene personale, mobilizzazione) in collaborazione e sotto la guida dell'infermiere.
  - **FISIOTERAPISTA** effettua i cicli di fisioterapia e addestramento ausili in stretta osservanza delle linee guida ATS.
  - **MEDICI SPECIALISTI: geriatra e fisiatra** garantiscono consulenze specialistiche ove richieste dal medico curante.
  - **PSICOLOGO** garantisce un supporto psicologico al paziente e all'equipe assistenziale.
  - **PALLIATORE** gestione del dolore e dei sintomi correlati alla malattia grave
  - **EDUCATORE** sostegno ai famigliari in ambito educativo.

Gli operatori dipendenti sono dotati di cartellino di riconoscimento e del materiale necessario per lo svolgimento del servizio.

Per i pazienti che **non possiedono i requisiti richiesti dall'ATS** per usufruire del servizio A.D.I., è possibile fornire le seguenti prestazioni domiciliari a pa-

gamento: prestazioni infermieristiche, fisioterapiche, assistenziali e supporto psicologico. Per informazioni e tariffe telefonare ai numeri 035/848123 oppure 348/0114146.

COME SI ACCEDE AL SERVIZIO

Il servizio di Cure Domiciliari (Cure estemporanee e Assistenza Domiciliare Integrata) è **richiesto dal Medico di Assistenza Primaria (MAP)** o dal Pediatra di famiglia, anche nel caso di dimissioni programmate da reparti ospedalieri. Gli interventi vengono attivati solamente in presenza di un bisogno sanitario (infermieristico, riabilitativo o specialistico). Oltre all'operatore sanitario può essere attivato l'intervento di una figura ASA/OSS per l'aiuto nell'igiene personale.

ORARI DI SERVIZIO

L'orario del servizio prevede una copertura settimanale di almeno 49 ore di assistenza domiciliare, distribuite 7 giorni su 7, nella seguente fascia oraria:
7.00 - 16.00 dal lunedì al venerdì,
8.00 - 12.00 il sabato e la domenica in casi di comprovata necessità, con prestazioni programmate.

È previsto un servizio di reperibilità telefonica 7 giorni su 7
dalle ore 9.00 alle ore 18.00 al numero 349.2223270

Tipologie di interventi e modalità di attivazione

Gli interventi domiciliari comprendono diverse tipologie assistenziali con differente intensità.

1. PRESTAZIONI SALTUARIE A DOMICILIO

Sono volte al soddisfacimento di necessità occasionali, eventualmente ripetibili: **prelievo ematico, posizionamento di catetere vescicale** a permanenza, **clistere evacuativo**.

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO: non richiede l'autorizzazione del Distretto. Il MAP compila l'impegnativa su ricettario regionale, esplicitando il tipo di prestazione richiesta a domicilio, indicando la motivazione clinica della richiesta, per pazienti non deambulanti. Copia dell'impegnativa deve essere consegnata all'ente scelto per l'erogazione del servizio e ha validità massima di 6 mesi.

PRELIEVI A DOMICILIO: sull'impegnativa del medico deve essere indicato anche il codice corrispondente alla **tipologia di paziente avente diritto al prelievo domiciliare gratuito** (invalido al 100% con accompagnamento, paziente tumorale terminale, pazienti temporaneamente non deambulanti).

2. PROFILI PRESTAZIONALI E ALTRI PROFILI:

Comprendono "pacchetti" di prestazioni sanitarie ed eventualmente socio-sanitarie (cioè con la presenza anche di prestazioni dell'OSS per l'igiene personale), con varia intensità assistenziale.

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO: il Medico di base o il Pediatra di famiglia richiede l'attivazione del Servizio ADI al Distretto di competenza, che effettua una valutazione della richiesta. Successivamente all'autorizzazione del Distretto, il paziente (o un familiare) contatta telefonicamente una delle strutture accreditate sul territorio per l'erogazione del servizio ADI. L'elenco delle strutture viene consegnato dal MAP o dal Distretto ATS di competenza.

L'operatore dell'ente accreditato effettua la valutazione del paziente al domicilio e compila un Fascicolo Socio-sanitario (FaSAS). Al domicilio viene lasciato il diario che viene consultato/compilato da tutti gli operatori che partecipano all'assistenza, i quali vi annotano i propri interventi . Viene formulato un PAI (Piano di Assistenza Individualizzato) e un Progetto Individualizzato (PI) sottoscritto da Ente erogatore, MAP e paziente (o fa-

miliare). Il MAP terrà i contatti con gli operatori del soggetto erogatore e con gli specialisti.

Per lo svolgimento del Servizio gli operatori dell'ente erogatore sono provvisti del **materiale necessario** previsto dal protocollo (guanti, materiale per medicazioni, disinfezione, ecc.) e di un **cartellino di riconoscimento** che identifica la figura professionale e l'ente per il quale opera e di telefoni aziendali.

RIABILITAZIONE DOMICILIARE

Possono usufruire di prestazioni di fisioterapia domiciliare soltanto alcune categorie di pazienti, riconducibili a specifiche diagnosi, secondo quanto stabilito dall'ATS della provincia di Bergamo. Le modalità di svolgimento di tali prestazioni rispettano quanto indicato dalle linee guida definite dall'ATS per l'anno in corso.

MODALITÀ DI DIMISSIONE

L'assistenza al paziente prosegue fino alla risoluzione dei problemi sanitari di competenza infermieristica, ricovero in struttura (ospedale, hospice, RSA, ecc...) o decesso. In questi casi viene concluso o interrotto il PAI, in accordo con il MAP. In tutti i casi fino alla dimissione del paziente viene garantita la continuità assistenziale, garantendo gli accessi degli operatori.

TRASFERIMENTO DEI PAZIENTI AD ALTRA UNITÀ DI OFFERTA:

In caso in cui il paziente in carico, per questioni cliniche, debba essere trasferito presso altra Unità di Offerta, l'infermiere, in raccordo con il MAP e l'eventuale medico specialista, assicura la continuità assistenziale fino a trasferimento avvenuto.

In caso di trasferimento definitivo o a lungo termine del paziente ad altra UO, viene compilato il **MODULO DI DIMISSIONE INFERMIERISTICA** e inviato alla unità di offerta che accoglie il paziente.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Accesso agli atti L241 e smi E LR1/2012

Il presente regolamento disciplina le modalità di esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi in conformità a quanto stabilito nel capo V della legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i legge Regione Lombardia n, 1/2012.

Persone autorizzate ad ottenere la documentazione sanitaria
Oltre all'utente o persona da questo delegata la documentazione sanitaria può essere regolarmente richiesta da:

- L'esercente la patria potestà o il tutore, nel caso in cui l'interessato non abbia raggiunto la maggiore età (18 anni) o non risulti emancipato. La documentazione necessaria sarà lo stato di famiglia o la sentenza dell'autorità giudiziaria, o in alternativa è possibile redigere una autocertificazione.
- Il genitore affidatario, nel caso di minore in affidamento.
- I genitori adottivi, nel caso di minore adottato. In questo caso si dovrà porre particolare attenzione che la documentazione non riporti la paternità o maternità originaria salvo specifica autorizzazione dell'autorità giudiziaria.
- Il tutore o il curatore: lo stato di interdizione o di inabilitazione possono essere verificate dalla copia integrale dell'atto di nascita o dalla copia della sentenza, da cui risulteranno anche le indicazioni del tutore o del curatore.
- Gli eredi legittimi e gli eredi testamentari, nel caso di un decesso. Sono eredi legittimi, il coniuge, i figli legittimi , i figli naturali. In mancanza di questi gli ascendenti. Copia di documentazione di un defunto minorenne può essere richiesta dai genitori. La richiesta dovrà essere presentata allegando una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà oppure una autocertificazione attestante la qualifica di legittimo successore e la relazione di parentela esistente con il defunto.
- Il medico curante o le strutture sanitarie pubbliche o private, esclusivamente per finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato.
- L'Autorità Giudiziaria, in via autonoma o con delega alla Polizia Giudiziaria o ai consulenti tecnici da essa nominati.

Modalità di richiesta e ritiro di copia conforme all'originale di documentazione clinica

RICHIESTA

La richiesta di copia della documentazione clinica FaSAS (fascicolo socio sanitario) deve essere indirizzata alla Direzione di Namasté Società Cooperativa Sociale.

DIRETTAMENTE PRESSO IL SERVIZIO SU APPOSITO MODULO

- **per posta:** la richiesta deve essere intestata a Namasté Società Cooperativa Sociale, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica.
- **via fax:** la richiesta deve essere inviata al numero di fax 035/667294 accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica.
- **via posta elettronica:** la richiesta deve essere intestata a Namasté Società Cooperativa Sociale, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta, all'indirizzo segreteria@coopnamaste.it. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica.

Non verranno accettate richieste di cartelle cliniche effettuate telefonicamente.

RITIRO

La documentazione sanitaria richiesta può essere ritirata dall'avente diritto presso il servizio di riferimento

- Ritiro presso la segreteria di Namasté Società Cooperativa Sociale da parte dell'avente diritto o di persona munita di delega scritta. La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento originale o da copia controfirmata dall'avente diritto e da documento in originale del delegato. In alternativa l'avente diritto potrà delegare altre persone al ritiro mediante apposito atto notarile.

- Invio al recapito indicato dall'avente diritto, con spese a carico del destinatario, a condizione che la richiesta di domiciliazione sia stata autorizzata dal titolare della documentazione.
- Tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) o dispositivo USB.

TEMPI DI CONSEGNA

Le copie del FaSAS vengono rilasciate entro 15 giorni lavorativi dal momento della richiesta da parte del paziente.

TARIFFE PER IL RILASCIO DEI DOCUMENTI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il richiedente dovrà provvedere al pagamento relativo alla spesa di fotocopiatura del FaSAS , nonché alle spese di spedizione qualora la stessa venga inviata mediante plico postale.

TARIFFE PER IL RITIRO DI COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DI CARTELLA CLINICA

- copia scaricabile via web € 22.00
- copia stampata presso lo sportello € 25.00
- copia trasmessa via posta € 28.00

Modalità di segnalazione reclami

Nel caso i pazienti o familiari vogliano presentare dei reclami relativamente al Servizio, possono rivolgersi alla Responsabile del servizio (Mirella Beato), La responsabile registrerà immediatamente la lamentela e successivamente procederà a verificare quanto accaduto, raccogliendo tutte le informazioni necessarie per stabilire la fondatezza del reclamo e per dare una risposta esplicativa al paziente/familiare in tempi brevi (entro 30 giorni). In particolare attuerà tempestivamente gli interventi correttivi necessari per evitare che si ripresentino le situazioni problematiche oggetto della lamentela.

Segnalazioni o reclami possono essere inviati a:
via mail all'indirizzo **adi@coopnamaste.it**
alla responsabile del servizio Mirella Beato 349 2223270
Fax 035 667294 - Cooperativa Namasté sede operativa ADI
Risposta entro 30 giorni.
(IN ALLEGATO LA SCHEDA RECLAMO)

Sistema di valutazione e soddisfazione dei pazienti e caregiver

Il paziente o il familiare o chiunque abbia un legittimo interesse può avanzare alla segreteria di Namasté Società Cooperativa Sociale (segreteria@coopnamaste.it - 035 667305 o direttamente alla responsabile del servizio mirella.beato@coopnamaste.it - 349 2223270), osservazioni o suggerimenti, in forma verbale o scritta. In allegato il questionario.

Ad ogni paziente preso in carico viene consegnato un questionario di soddisfazione per verificare il livello di gradimento percepito dell'organizzazione e dell'assistenza erogata. Tale documento può essere compilato facoltativamente anche in forma anonima, favorisce un miglioramento continuo del servizio nell'ottica della qualità totale.

I questionari vengono esaminati con cadenza annuale; i risultati emersi vengono condivisi in équipe.

Tutela utenti

L'assistito/familiare o tutore nei casi in cui ritengano negata o limitata la fruibilità delle prestazioni o dell'offerta possono rivolgersi all'Ufficio Pubblica Tutela (UPT) dell'ATS di Bergamo via Galliccioli, 4 - telefono 035 385296 oppure dell'ASST Bergamo Est 035 3063787 - upt@asst-bergamoest.it oppure dell'ASST Bergamo Ovest 0363 990234 - uff_pubblicatutela@asst-bgovest.it.

INFORMAZIONI

Per attivazioni

(tel. 035 667305)

La segreteria di Namasté Società Cooperativa Sociale
è attiva dalle ore 9.00 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì.
(segreteria telefonica negli orari di chiusura)

Documentazione online

www.coopnamaste.it

SEDI

SERIATE via Cassinone, 98
CASTELLI CALEPIO vicolo Fratelli Manenti, 4
TREVIOLO via Arioli Dolci, 12/14

Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

Il servizio ADI è attivo sui Distretti di
Grumello del Monte - Dalmine - Seriate - Val Cavallina
(ATS della provincia di Bergamo)
Servizio accreditato presso la Regione Lombardia

Carta dei servizi ADI
documento rivisto ad aprile 2022

Dove siamo



In autobus. Da Bergamo Linea 5/B fermata Via A. Galetti. Da Dalmine fermata Piazza Monsignor Benedetti.
In auto. da Bergamo, prendere SS671 direzione Lecco-Como, uscita Treviolo e proseguire su via Bergamo.

In auto. Da Grumello del Monte, proseguire su SP 91 in direzione di Sarnico, all'interno dell'abitato di Tagliuno, proseguire fino alla rotonda e tornare indietro 100 metri, parcheggiando sulla destra in piazza Vittorio Veneto, la principale del paese.
In autobus. Da Bergamo, linea Bergamo-Bagnatica-Grumello verso Sarnico, fermata di Tagliuno. Da Sarnico, linea verso Bergamo, fermata di Tagliuno.





In auto. Da Seriate, alla rotonda della tangenziale Sud/autostrada, imboccare via Cassinone per 2,3 km. Proseguire fino alla chiesa parrocchiale, 100 metri dopo la sede è sulla destra.
Da Cavernago, alla rotonda della tangenziale Sud, proseguire dritto su strada locale via Cassinone, la sede è sulla sinistra.
In autobus. Da Bergamo. Autolinee Sab, Zani, Sai Treviglio, direzione Bassa Bergamasca.

