

CARTA DEI SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA A.D.I.

Centrale operativa regionale

Via Don Paolo Antonini 12 – Casalmaggiore (Cr) 26041
Telefono: 0375.203641 – mobile: 320.3527363 – fax 0375.323033 – mail:
adi.casalmaggiore@universiis.com

Prima sede secondaria

Via Francesco Novati 56 – Cremona 26100
Telefono 0372.752951 – mobile: 389.3172635 – fax 0372.753030 – mail:
adi.cremona@universiis.com

Altra centrale operativa afferente ad altre ATS di Regione Lombardia

Via Goffredo Mameli 1 – Cardano Al Campo (Va) 21010
Telefono: 0332.285820 – mobile: 392.9314214 – fax: 0332.1642185 – mail:
adi.varese@universiis.com

Ultima pubblicazione,
01 gennaio 2020

Il Presidente del C.d.A. di
UNIVERSIIS
Andrea Della Rovere

INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI A.D.I. UNIVERSIIS	
Pagina 3	Guida per il lettore
Pagina 4	Chi siamo
Pagina 5	Missione e obiettivi della cooperativa
Pagina 6	Il panorama regionale dei servizi socio-sanitari
Pagina 7	Il servizio di cura e assistenza al domicilio
Pagina 8	I servizi domiciliari per le nostre sedi di Varese, Milano e Cremona
Pagina 13	Modalità e tempi di attivazione
Pagina 14	La nostre sedi dell'assistenza domiciliare
Pagina 17	Diritti degli utenti
Pagina 18	Doveri delle istituzioni
Allegato 1	Questionario di gradimento
Allegato 2	Modulo segnalazioni/reclami

GUIDA PER IL LETTORE

A tutti i nostri utenti,

l'opuscolo che le presentiamo costituisce la carta dei servizi di UNIVERSIIS Società Cooperativa Sociale, relativo al servizio di assistenza domiciliare integrata. Si tratta di un documento che le consente di orientarsi rispetto al panorama regionale dei servizi socio-sanitari domiciliari e di conoscere meglio la nostra organizzazione, i servizi offerti e gli obiettivi che la scrivente cooperativa si propone di perseguire, al fine di rispondere in modo appropriato ed efficace ai suoi bisogni ed alle sue aspettative.

Per questo la invitiamo a inviarci i suoi suggerimenti e consigli, nonché a segnalarci eventuali disservizi. Le assicuriamo che la nostra organizzazione farà tutto il possibile per venire incontro alle sue esigenze e per garantirle un percorso di cura al meglio delle nostre possibilità e, soprattutto, in aderenza ai requisiti tecnici dettati da Regione Lombardia.

L'**Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.)** è un insieme di servizi e interventi socio sanitari erogati al domicilio del paziente ed avviene attraverso prestazioni fornite da diversi professionisti quali medici specialisti, operatori socio sanitari, infermieri, fisioterapisti e psicologi.

Confidiamo nella sua collaborazione per migliorare il suo benessere e, di riflesso, quello di tutti i nostri assistiti, giacché questa rappresenta la nostra missione aziendale.

CHI SIAMO

UNIVERSIIS è una cooperativa sociale che fornisce servizi sanitari, socio-sanitari e socio-assistenziali; si ispira ai principi che sono alla base del lavoro cooperativo: mutualità, solidarietà, democraticità, equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, legame col territorio. Opera soprattutto nel campo dei servizi alla persona, il nostro primo obiettivo è costituito dal raggiungimento di un'alta qualità dei servizi prestati, in grado di garantire la presa in carico integrale ed integrata dei bisogni degli assistiti, mettendo a disposizione, al loro domicilio, le risorse professionali più appropriate.

UNIVERSIIS è così in grado di offrirle, oggi, il servizio di assistenza domiciliare integrata, ovvero l'organizzazione, l'erogazione e la gestione di percorsi di cura e di assistenza al suo domicilio (home care).

UNIVERSIIS assicura inoltre l'erogazione di cure palliative e di terapia del dolore garantendone l'attivazione entro 24 ore dalla segnalazione. Per approfondimenti sul tema delle cure palliative e della terapia del dolore la invitiamo a prendere visione dell'apposita carta dei servizi, ove potrà trovare tutti i dettagli di tale servizio.

MISSIONE E OBIETTIVI PER L'ATTIVITA' DOMICILIARE

La missione di UNIVERSIIS è prendersi cura della salute, della sicurezza, del benessere dei suoi assistiti (scopo) attraverso la progettazione, la realizzazione e la gestione di servizi sanitari e socio sanitari (attività) che permettano un nuovo modo di curarsi (vision).

UNIVERSIIS nasce dalla maturata e consolidata esperienza di un team affiatato di medici, infermieri, fisioterapisti, psicologi, operatori socio sanitari, al fine di dare risposta ai seguenti bisogni dell'utenza, e così:

- * Personalizzare e dare continuità al percorso assistenziale del paziente.

- * Ricercare l'appropriatezza e l'efficacia delle cure domiciliari.

- * Realizzare una gestione integrata ed efficiente del processo di cura.

IL PANORAMA REGIONALE DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI

La richiesta di servizi alla persona nella società odierna risulta essere direttamente proporzionale “alla” e dipendente “dalla” accelerazione di una serie di fenomeni demografici, sociali, tecnologici, scientifici e culturali in grado di influenzare notevolmente l’assetto ed il processo di sviluppo ed evoluzione del sistema sanitario, determinare un crescente bisogno di salute e diversificare la tipologia delle prestazioni necessarie per il suo soddisfacimento.

Il servizio di **Assistenza Domiciliare Integrata** assume così un ruolo strategico nell’ambito della pianificazione regionale e viene coniugato ad una nuova modalità di finanziamento e di erogazione: il titolo socio-sanitario. Ossia un titolo rilasciato dalla A.T.S. (**A**genzia **T**utela **S**alute) che l’assistito può utilizzare per attivare i percorsi di cura e assistenza, al suo domicilio, presso soggetti privati professionalmente qualificati, accreditati e contrattualizzati presso il sistema sanitario di Regione Lombardia.

L’A.T.S. rappresenta l’ente di tutela della salute con funzioni di gestione, di programmazione e di controllo oltre che di supervisione sulla continuità della cura ai malati cronici e gravi e le spetta il compito di acquistare le prestazioni sanitarie e socio sanitarie. Inoltre, A.T.S., è organo di controllo e verifica del mantenimento dei requisiti garantiti dall’accreditamento dei singoli enti erogatori privati accreditati e contrattualizzati afferenti il territorio di competenza dell’A.T.S.

L’A.S.S.T. è l’**Azienda Socio Sanitaria Territoriale**, alla quale spetta il compito di erogare le prestazioni sanitarie e socio sanitarie attraverso l’autorizzazione del rilascio di un titolo (voucher) al paziente dopo una valutazione multidimensionale al domicilio per stabilire il livello di complessità assistenziale, verificando a corretta erogazione delle prestazioni sanitarie rispetto ai bisogno del paziente.

IL SERVIZIO DI CURA E ASSISTENZA AL DOMICILIO

L'A.D.I. consiste nell'inviare al domicilio dell'assistito gli operatori professionali richiesti, previsti e necessari, specificatamente preparati e formati alle attività domiciliari (medici, medici specialisti, infermieri professionali, fisioterapisti, operatori socio sanitarie) e nel fornire il materiale sanitario ed il supporto tecnico-logistico/organizzativo-informatico indispensabile per una gestione integrata delle attività, al fine di garantirne l'efficacia e l'efficienza.

Riguardo la fase gestionale ed organizzativa, i servizi domiciliari sono suscettibili di differenti modulazioni in base alle necessità, alle richieste e agli specifici accordi posti in essere con il committente del servizio nella fase di avviamento delle attività. Il P.A.I. (**P**iano di **A**ssistenza **I**ndividuale) è il documento di sintesi che raccoglie e descrive in ottica multidisciplinare la valutazione (stato clinico) di un paziente con lo scopo di dare avvio ad un progetto di assistenza e cura. Il p.a.i. comprende la valutazione, e successiva implementazione, dell'equipe di lavoro (infermiere, o.s.s., fisioterapista e medico specialista) che verrà condivisa con il paziente o care giver e il M.M.G. (**M**edico di **M**edicina **G**enerale). Nel p.a.i, sono individuati obiettivi misurabili e quantificabili inerenti la cura e l'assistenza del paziente che vengono perseguiti dall'equipe multidisciplinari e sottoposti a verifica periodica, inoltre vengono definite la pianificazione degli interventi appropriati delle prestazioni da erogare e delle relative tempistiche e frequenze.

In ogni caso il modello e il percorso organizzativo che UNIVERSIIS propone ai propri utenti prevede sempre una serie definita di passaggi propedeutici alla fase prettamente erogativa del servizio, tra i quali rivestono particolare significato e rilevanza:

- * L'instaurazione di rapporti di proficua collaborazione con i medici curanti (medici di medicina generale e pediatri di libera scelta), di fatto protagonisti istituzionali dell'assistenza territoriale.
- * L'integrazione a livello territoriale con le strutture ed istituzioni presenti.

I SERVIZI DOMICILIARI PER LA PROVINCIA DI CREMONA E VARESE MILANO

UNIVERSIIS è ente erogatore accreditato e contrattualizzato presso le seguenti A.T.S. inerenti al territorio lombardo, e così:

- * **A.T.S. VAL PADANA**, presso le seguenti aziende ospedaliere:
 - * A.S.S.T. Cremona

- * **A.T.S. DELL'INSUBRIA**, presso le seguenti aziende ospedaliere:
 - * A.S.S.T. Valle Olona
 - * A.S.S.T. Sette Laghi

- * **A.T.S. MILANO CITTA' METROPOLITANA**, presso le seguenti aziende ospedaliere:
 - * A.S.S.T. Ovest Milanese
 - * A.S.S.T. Roldense

Per tutte le A.S.S.T. nelle quali si è accreditati ed a contratto UNIVERSIIS eroga i seguenti servizi domiciliari, e così:

- * **ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (A.D.I.)**
- * **UNITA' DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARE (U.C.P. DOM.)**

UNIVERSIIS prende in carico i bisogni socio-sanitari dei suoi assistiti sulla base di un piano di assistenza individuale che coinvolge un mix di operatori professionalmente qualificati (infermieri, fisioterapisti, medici specialisti, operatori socio sanitari) in un percorso di cura con fornitura del relativo materiale sanitario e presidi (come, ad esempio, i cateteri vescicali) per l'assistenza domiciliare integrata e, per l'unità di cure palliative, UNIVERSIIS dispensa i farmaci autorizzati da regione Lombardia.

Di seguito, per ogni A.S.S.T. di competenza, vengono declinati i principali distretti in cui operiamo con i relativi comuni. L'elenco è a titolo indicativo e non esaustivo.

**A.T.S. VAL PADANA
(A.S.ST. DI CREMONA)**

Distretto di Casalmaggiore (Ca' d'Andrea, Calvatone, Casalmaggiore, Casteldidone, Cingia de' Botti, Drizzona, Gussola, Martignana di Po, Motta Baluffi, Piadena, Rivarolo del Re ed Uniti, San Giovanni in Croce, San Martino del Lago, Scandolara Ravara, Solarolo Rainerio, Spineda, Tornata, Torre de' Picenardi, Torricella del Pizzo, Voltido) - **Distretto di Cremona** (Acquanegra Cremonese, Annicco, Azzanello, Bonemerse, Bordolano, Cappella Cantone, Cappella de' Picenardi, Casalbuttano ed Uniti, Casalmorano, Castelveverde, Castelvevisconti, Cella Dati, Cicognolo, Corte de' Cortesi con Cignone, Corte de' Frati, Cremona, Crotta d'Adda, Derovere, Formigara, Gabbioneta-Binanuova, Gadesco-Pieve Delmona, Gerre de' Caprioli, Grontardo, Grumello Cremonese ed Uniti, Isola Dovarese, Malagnino, Olmeneta, Ostiano, Paderno Ponchielli, Persico Dosimo, Pescarolo ed Uniti, Pessina Cremonese, Pieve d'Olmi, Pieve San Giacomo, Pizzighettone, Pozzaglio ed Uniti, Robecco d'Oglio, San Bassano, San Daniele Po, Scandolara Ripa d'Oglio, Sesto ed Uniti, Soresina, Sospiro, Spinadesco, Stagno Lombardo, Vescovato, Volongo).

**A.T.S. DELL'INSUBRIA
(A.S.S.T. VALLE OLONA E A.S.S.T. SETTE LAGHI)**

Distretto di Varese (Comuni di Barasso, Bodio Lomnago, Brinzio, Casciago, Cazzago Brabbia, Comerio, Galliate Lombardo, Inarzo, Lozza, Luvinata, Malnate, Varese) – **Distretto di Arcisate** (Comuni di Arcisate, Besano, Bisuschio, Brusimpiano, Cantello, Clivio, Cuasso al Monte, Cuasso al Piano, Induno Olona, Porto Ceresio, Saltrio, Viggiù) – **Distretto di Busto Arsizio** (Comune di Busto Arsizio) – **Distretto di Castellanza** (Comuni di Castellanza, Fagnano Olona, Gorla Maggiore, Gorla Minore, Marnate, Olgiate Olona, Solbiate Olona) – **Distretto di Tradate** (Comuni di Castelseprio, Castiglione Olona, Gornate Olona, Lonate Ceppino, Tradate, Vedano Olona Venegono Inferiore, Venegono Superiore) – **Distretto di Gallarate** (Comuni di Albizzate, Cairate, Cassano Magnago, Cavaria con Premezzo, Gallarate, Jerago con Orago, Oggiona Santo Stefano, Samarate, Solbiate Arno) – **Distretto di Somma Lombardo** (Comuni di Arsago Seprio, Besnate, Cardano al Campo, Casorate Sempione, Ferno, Golasecca, Lonate Pozzolo, Somma Lombardo) – **Distretto di Azzate** (Comune di Azzate, Brunello, Buguggiate, Carnago, Caronno Varesino, Casale Litta, Castronno, Crosio della Valle, Daverio, Gazzada Schianno, Morazzone, Mornago, Sumirago) – **Distretto di Saronno** (Comuni di Caronno Pertusella, Cislago, Gerenzano, Origgio, Saronno, Uboldo).

**A.T.S. MILANO CITTA' METROPOLITANA
(A.S.ST. DI BUSTO ARSIZIO E A.S.S.T. ROHDENSE)**

Distretto di Rho (Comuni di Cornaredo, Lainate, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Vanzago) – **Distretto di Garbagnate Milanese** (Comune di Garbagnate Milanese) – **Distretto di Legnano** (Comuni di Busto Garolfo, Canegrate, Cerro Maggiore, Dairago, Legnano, Nerviano, Parabiago, Rescaldina, S. Giorgio su Legnano, S. Vittore Olona, Villa Cortese). **Distretto di Castano Primo** (Comuni di Arconate, Bernate Ticino, Buscate, Castano Primo, Cuggiono, Inveruno, Magnago, Nosate, Robecchetto con Induno, Turbigo, Vanzaghella).

A titolo indicativo ed esemplificativo sono garantite le seguenti prestazioni domiciliari, e così:

AREA INFERMIERISTICA

- * Educazione sanitaria/terapeutica
- * Monitoraggio parametri vitali
- * Prevenzione lesioni da pressione
- * Medicazione lesioni da pressione e di altra natura
- * Gestione stomie
- * Gestione accessi venosi
- * Gestione Sondino NG/PEG/alimentazione enterale e parenterale
- * Gestione derivazioni urinarie esterne
- * Gestione alvo

AREA FISIOTERAPICA

- * Rieducazione motoria, riabilitazione ortopedica e neurologica
- * Rieducazione respiratoria
- * Mobilizzazione
- * Educazione famiglia
- * Addestramento ausili

AREA MEDICINA SPECIALISTICA

- * Consulenza di medici specializzati in fisiatria, geriatria, cure palliative e terapia del dolore
- * Consulenza psicologica ed educativa

AREA SOCIO ASSISTENZIALE DI SUPPORTO AD ALTRE FIGURE

- * Mobilizzazione della persona
- * Igiene personale
- * Corretta deambulazione
- * Educazione all'igiene al care giver dell'utente

I DESTINATARI

Il servizio a.d.i. è rivolto a persone in situazione di fragilità, caratterizzate dalle seguenti condizioni, e così:

- * Non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo.
- * Non deambulabilità.
- * Non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali.

Sono comprese tra i destinatari dell'a.d.i. le persone nella fase terminale della vita, purché non rientranti nel profilo di cura palliativa.

L'attivazione del servizio di a.d.i. in regime convenzionato può avvenire attraverso le seguenti modalità:

Per le prestazioni infermieristiche e socio assistenziali

- * A seguito di prescrizione del M.M.G. (**M**edico di **M**edicina **G**enerale) o P.L.S. (**P**ediatra di **L**ibera **S**celta) attraverso l'emissione di apposita ricetta rossa.
- * A seguito di dimissione ospedaliera e/o da struttura riabilitativa, con richiesta del medico ospedaliero e/o della struttura riabilitativa, sempre su ricetta rossa.
- * A seguito di prescrizione del medico specialista con avallo del M.M.G o P.L.S.

Negli ultimi due casi, l' A.T.S. che attiva la valutazione, provvederà ad informare il medico curante. Con l'impegnativa (ricetta rossa) il caregiver e/o familiare si rivolge al distretto di competenza per l'attivazione del servizio di a.d.i. presso l'ufficio Ce.A.D. (**C**entro di **A**ssistenza **D**omiciliare) che provvederà a valutare la richiesta, eventualmente anche con l'ausilio di una equipe multi professionale che effettuerà una visita domiciliare per poter stabilire il livello di complessità dei problemi presentati dal richiedente. All'esito di tali passaggi, sarà emesso un titolo corrispondente al livello di complessità clinica, teso alla soddisfazione dei bisogni rilevati. Dopo aver esaminato il caso, attraverso il triage, il distretto potrà autorizzare il paziente all'uso del servizio di A.D.I. presso l'ente erogatore liberamente scelto dal paziente.

Per le prestazioni riabilitative:

Costituiscono il proseguimento di quanto realizzato nelle fasi di cure precedenti, ad esempio come quelle erogate durante il ricovero ospedaliero, attraverso il P.R.I. (**P**iano **R**iabilitativo **I**ndividuale) rilasciato dal reparto dimettente. Tali prestazioni riabilitative sono erogabili solo se previste, come detto, dal p.r.i., elaborato da parte del medico specialista in riabilitazione (fisiatra) a utenti impossibilitati ad accedere ai servizi ambulatoriali.

Una volta attivato il servizio di a.d.i. l'assistito ha la certezza della copertura economica delle cure domiciliari pianificate, a carico del **Sistema Sanitario Regionale (S.S.R)** ed ha la libertà di scegliere l'ente accreditato e contrattualizzato (così detto ente erogatore) a cui rivolgersi per l'erogazione del servizio.

L'ASSISTITO PUO' RIVOLGERSI ALLA COOPERATIVA UNIVERSIIS

- * Per essere accompagnato e/o supportato nel procedimento di apertura dell'assistenza domiciliare integrata, al fine di una corretta comprensione della procedura stessa.
- * In seguito all'apertura del titolo di assistenza domiciliare, al fine di iniziare il percorso erogativo e di gestione per la finalizzazione di un **Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)**

Qualora l'utente, terminate le prestazioni, avesse la necessità di accesso alla documentazione sociosanitaria, può inviare richiesta scritta all'ufficio dell'assistenza domiciliare di UNIVERSIIS territorialmente competente, che provvederà a rilasciare copia gratuita del fascicolo socio assistenziale sanitario (Fa.Sa.S.) entro le 48 ore successive alla richiesta.

Trascorso un periodo di assistenza, ovvero a termine dell'assistenza stessa, sarà chiesto all'utente (o al caregiver / familiare) di voler compilare un questionario di gradimento, attraverso modalità protette, in conformità al regolamento europeo U.E. 679/2016 G.D.P.R. Il questionario dopo la compilazione andrà collocato in busta chiusa (preventivamente fornita dall'ente erogatore, al momento del primo accesso al domicilio) e consegnata all'ufficio di riferimento dell'ente erogatore anche tramite un operatore. Successivamente i questionari raccolti verranno, in forma anonima, analizzati al fine di migliorare il servizio fornendo dei correttivi ove necessario.

MODALITA' E TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO A.D.I.

La presa in carico ed avvio dell'assistenza in favore dell'utente sarà attivata e scandita con le tempistiche di seguito declinate, e così:

- * **Normalità:** entro 72 ore dalla richiesta dell'utente, previo contatto telefonico con l'ufficio amministrativo dell'assistenza domiciliare di UNIVERSIIS territorialmente competente.
- * **Urgenze:** entro 24 ore su segnalazione del medico di medicina generale (M.M.G. / P.L.S.) o segnalazione del distretto o delle strutture ospedaliere, previo contatto telefonico con l'ufficio amministrativo dell'assistenza domiciliare di UNIVERSIIS territorialmente competente.
- * **Riabilitazione:** avviene come nei casi di normalità con la specifica che tale assistenza può essere anche attivata successivamente alle 72 ore dall'arrivo della richiesta.

Alla telefonata da parte del familiare o del caregiver del paziente, l'amministrativa dedicata di UNIVERSIIS assume alcune prima informazioni, tra cui: data di chiamata, distretto di appartenenza, nome e cognome dell'assistito, residenza e numeri telefonici per eventuali comunicazioni. La natura della richiesta, se infermieristica, fisioterapica oppure di cure palliative. La situazione attuale del paziente con la specifica di intervento: prelievo ematico, medicazione. L'identificazione delle figure preposte: infermiere, fisioterapista, fisiatra, O.S.S., psicologo o medico specialista. Dopo aver finito di compilare la scheda si dà indicazione circa la presa in carico da parte dell'operatore che viene quantificata entro le 72 ore dalla richiesta dell'utente per l'A.D.I. ordinaria. Per le richieste in Cure Palliative la invitiamo a consultare la specifica carta dei servizi.

LE NOSTRE SEDI, INDIRIZZI, ORARI E CONTATTI

Centrale operativa regionale

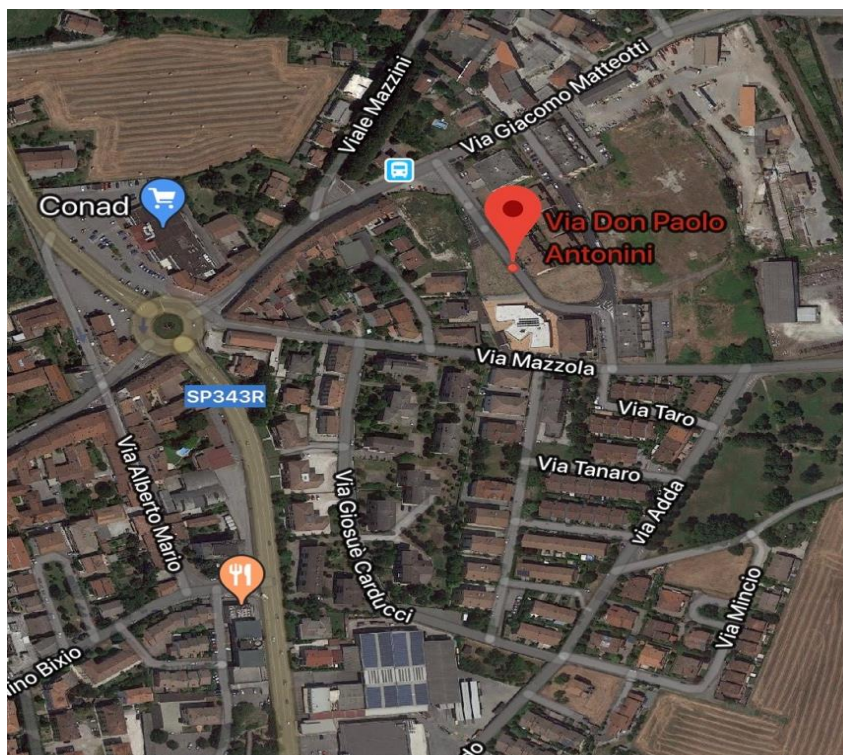
Via Don Paolo Antonini 12 – Casalmaggiore (Cr) 26041

Telefono: 0375.203641 – mobile: 320.3527363 – fax 0375.323033 – mail:

adi.casalmaggiore@universiis.com

Orari apertura dal lunedì al venerdì: dalle ore 08:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00

Persona di riferimento: Maria Padova



Siamo raggiungibili con i seguenti mezzi di trasporto:

- * Ferrovia FS linea Brescia – Parma. dalla stazione ferroviaria di Casalmaggiore 400 mt.
- * Linea bus da Cremona linea K204 con arrivo alla stazione bus di via Trento.
- * Linea bus da Parma con arrivo alla stazione bus di Via Trento.
- * In auto autostrada A1 uscita Parma direzione Mantova – Cremona – Casalmaggiore.
- * In auto autostrada A21 uscita Cremona direzione Casalmaggiore – Mantova.
- * In auto autostrada A22 uscita Mantova nord direzione Sabbioneta - Parma - Casalmaggiore

Altra centrale operativa afferente ad altre ATS di Regione Lombardia

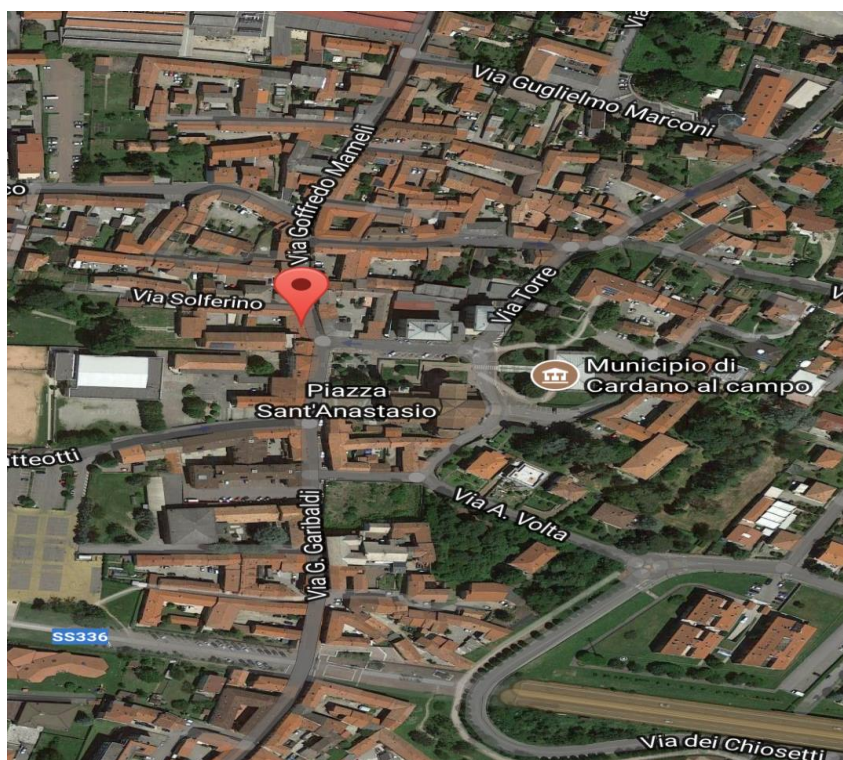
Via Goffredo Mameli 1 – Cardano Al Campo (Va) 21010

Telefono: 0332.285820 – mobile: 392.9314214 – fax: 0332.1642185 – mail:

adi.varese@universiis.com

Orari apertura dal lunedì al venerdì: dalle ore 08:30 alle ore 13:30 e dalle ore 14:00 alle ore 17:30

Persona di riferimento: Tania Castiglioni



Siamo raggiungibili con i seguenti mezzi di trasporto:

- * Ferrovia FS di Gallarate con bus di linea fermata sulla sinistra della Chiesa Parrocchiale.
- * Ferrovia FS di Busto Arsizio con bus fermata sulla sinistra della Chiesa Parrocchiale.
- * In auto da Varese autostrada A8 uscita Busto Arsizio SS336 uscita Cardano al Campo.
- * In auto da Milano autostrada A8 uscita Busto Arsizio SS336 uscita Cardano al Campo.

Per tutte le nostre sedi sopra riportate, al di fuori dei giorni ed orari sopra indicati è sempre attivo un servizio di segreteria telefonica per eventuali reclami e comunicazioni urgenti. Il servizio di reperibilità telefonica è invece previsto solamente per il servizio di cure palliative ed è 24h su 24 tutti i giorni dell'anno. E' inoltre possibile far pervenire l'apposito modulo reclami, consegnato all'utente al momento dell'apertura del titolo, direttamente all'ufficio territorialmente competente, al nostro operatore domiciliare, o via email agli indirizzi sopra specificati.

Tutti I reclami presentati per iscritto riceveranno risposta entro 48 ore.

DIRITTI DEGLI UTENTI

Tutti i nostri utenti hanno i seguenti diritti, e così:

- * Sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.
- * Conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- * Conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
- * Conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- * Essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- * Vivere con chi desidera.
- * Avere una vita di relazione.
- * Essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- * Essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- * 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

DOVERI DELLE ISTITUZIONI

Tutte le istituzioni che trattano direttamente o indirettamente di assistenza domiciliare devono rispettare i seguenti doveri, e così:

- * 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.
- * 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.
- * 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.
- * 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.
- * 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.
- * Favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- * Evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
- * Fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
- * Contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli utenti.
- * 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.