

**CARTA DEI SERVIZI A.D.I.**

**Assistenza Domiciliare Integrata**

*Aggiornamento del 15/03/2016*

## L'ORGANIZZAZIONE

Nato da un'esperienza territoriale di volontariato nel 1969, il Melo si costituisce in Cooperativa di solidarietà sociale nel 1980 con il nome di Centro di Cooperazione Sociale, divenendo successivamente Onlus con D.L. del 4/12/97.

Il Melo (la cui denominazione è ora **IL MELO ONLUS società cooperativa sociale**) opera da oltre trentacinque anni nell'ambito dei servizi socio-sanitari e culturali destinati alle persone anziane attraverso attività di ricerca, progettazione e sperimentazione di modelli socio-assistenziali innovativi che negli anni hanno conseguito apprezzamento e riconoscimenti in ambito nazionale ed europeo.

### POLIFUNZIONALITÀ E SERVIZI

Il **Centro polifunzionale** di Gallarate attualmente offre in un'unica sede un'articolata gamma di servizi nel settore residenziale protetto, sanitario-riabilitativo, socio-animativo e culturale.

La **struttura residenziale** è dotata di 134 posti-letto articolati secondo le diverse esigenze logistiche dei Residenti, con una gradazione che va dal **mini-alloggio** autonomo per anziani autosufficienti al **bilocale della R.S.A.**, fino agli spazi a **protezione speciale dei nuclei Alzheimer**, integrati ed arricchiti da aree verdi ed un grande giardino d'inverno, laboratori ed atelier occupazionali, sale bar, video e teatro, ambulatori e palestre, oltre agli spazi dedicati ai due frequentatissimi Centri Diurni Integrati dedicati all'accoglienza diurna. Di nuova attivazione Il Melo **Campus**, co-housing per anziani autosufficienti inserito nella sperimentazione delle Residenzialità *leggere*; e ulteriore apertura al territorio con il servizio di **RSA Aperta**.

**L'area sanitaria** offre servizi medici ed infermieristici di base, un poliambulatorio specialistico ed un settore riabilitativo fisiokinesiterapico, aperti quotidianamente all'utenza territoriale.

Il Melo è accreditato con l'ASL della provincia di Varese per **l'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)** infermieristica e fisioterapica.

Il settore dell'animazione sociale è gestito dall'**agenzia animativa** interna che progetta e realizza proposte animative durante l'intera giornata con attività differenziate nei diversi nuclei, comprendenti anche il CDI, il CAMPUS e la RSA APERTA. Nelle attività sono compresi momenti ludico-ricreativi, di intrattenimento, laboratori di manualità e stimolazione sensoriale, pet activity, attività intergenerazionali, laboratori musicali, laboratori culturali, uscite sul territorio e vacanze estive, eventi straordinari festivi.

L'agenzia estende ed esporta i propri servizi di counselling, progettazione e realizzazione di eventi animativi su richiesta di altre RSA del territorio.

Il **Centro Culturale** (Università del Melo) con i suoi 300 iscritti frequentanti quotidianamente i circa 30 corsi e laboratori allestiti nelle sale-conferenze, aule didattiche, teatro, sale concerti, atelier e palestre rappresenta un trentennio un riferimento stabile per l'utenza anziana territoriale e progressivamente sempre più anche per gli adulti e i giovani coinvolti nelle quattro aree di offerta: didattica, attivazione fisica, galleria-atelier di arti visive, music-hall.

### IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DE “ IL MELO”

Il servizio di assistenza domiciliare integrata è un settore specifico dell’operatività della cooperativa

Il servizio effettuato da personale qualificato è effettuato in convenzione con l’ASL della provincia di Varese e punta alla crescita dei livelli qualitativi dell’assistenza alla persona con fragilità, in un ottica di miglioramento continuo .

Il servizio ADI, prevede un “inquadramento” del paziente in una sorta di DRG per l’assistenza domiciliare suddivisa per livelli crescenti di intensità,

### I LIVELLI DI ASSISTENZA ACCREDITATI

I livelli di assistenza accreditabili sono i seguenti :

- PRESTAZIONALI Occasionale – Continuativo (fino a 7 giornate di assistenza al mese)
- PRELIEVI
- PROFILO 1 per intensità assistenziale da 0.25 a 0.50
- PROFILO 2 per intensità assistenziale da 0.51 a 0.65
- PROFILO 3 per intensità assistenziale da 0.66 a 0.85
- PROFILO 4 per intensità assistenziale da 0.86 a 1.00

Il Melo è in grado di fornire tutti i livelli assistenziali accreditabili in quanto dispone di risorse umane professionalmente adeguate al soddisfacimento delle necessità sanitarie e riabilitative dei pazienti.

### TERRITORI DI ATTIVITA’ de “ IL MELO”

Il Melo opera in convenzione per l’assistenza domiciliare sui territori dei distretti di

#### **GALLARATE**

che comprende i seguenti Comuni:

- ALBIZZATE
- CAIRATE (nuovo inserimento sul Distretto di Gallarate)
- CASSANO MAGNAGO
- CAVARIA CON PREMEZZO
- GALLARATE
- JERAGO CON ORAGO
- OGGIONA S. STEFANO
- SAMARATE
- SOLBIATE ARNO

#### **BUSTO ARSIZIO** che comprende solo il Comune di Busto Arsizio

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni accreditate per il servizio convenzionato sono descritte in tabella :

| <b>INFERMIERISTICHE</b>                      | <b>FISIOTERAPICHE</b>                                 | <b>MEDICHE</b>                                  |
|--|---|---|
| Profilo Professionale: INFERMIERE            | Profilo Professionale: TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE | Medici Specialisti                              |
| Medicazioni generali e del Piede Diabetico   | Kinesiterapia attiva                                  | Visite generali                                 |
| Prelievi sia occasionali che programmati     | Kinesiterapia passiva                                 | Visite specialistiche FISIATRICHE e GERIATRICHE |
| Terapie infusionali                          | Educazione ai passaggi                                | Manovre specialistiche                          |
| Cateterismi vescicali                        | Educazione sanitaria alla famiglia                    |   |
| Gestione di sonde                            |   |   |
| Clisteri evacuativi                          |   |   |
| Educazione sanitaria                         |   |   |
| Ogni altra mansione infermieristica prevista | Ogni altra mansione fisioterapica prevista            | Ogni altra manovra medica prevista              |

| <b>SOCIALI e ASSISTENZIALI</b>   | <b>SOCIALI e ASSISTENZIALI</b>   | <b>SOCIALI</b>                                       |
|--|--|--|
| Profilo Professionale: ASA-OSS   | Profilo Professionale: ASA   | Profilo Professionale: OSS                           |
| - rilevazione dati sociali -<br>supporto agli infermieri in sede di prima valutazione o accessi successivi-<br>- assistenza alla cura e igiene della persona | Di supporto ad altre figure professionali per prima valutazione o per addestramento familiari -<br>assistenza alla cura e igiene della persona | Di supporto al Medico o all'infermiere se necessario |

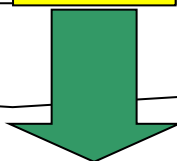
| <b>SOSTEGNO PSICOLOGICO</b>   | <b>COORDINAMENTO A LIVELLO SOCIALE</b>  | <b>SOCIALI</b>                      |
|---|---|-------------------------------------|
| Profilo Professionale: PSICOLOGO  | Profilo Professionale: EDUCATORE PROFESSIONALE  | Profilo Professionale: ASA-OSS      |
| - Terapia di supporto ai pazienti e ai familiari nelle situazioni più complesse | - Lettura e coordinamento della realtà sociale del Paziente in collaborazione con l'èquipe di riferimento | Di supporto al Medico se necessario |

Presidi sanitari:

Il Melo Onlus fornisce i materiali necessari alla prestazione quando questi non siano prescrivibili dal Medico di Medicina Generale/Pediatra di libera scelta (MMG/PLS) e a carico del Servizio Sanitario Nazionale per il tramite dell'assistenza protesica.

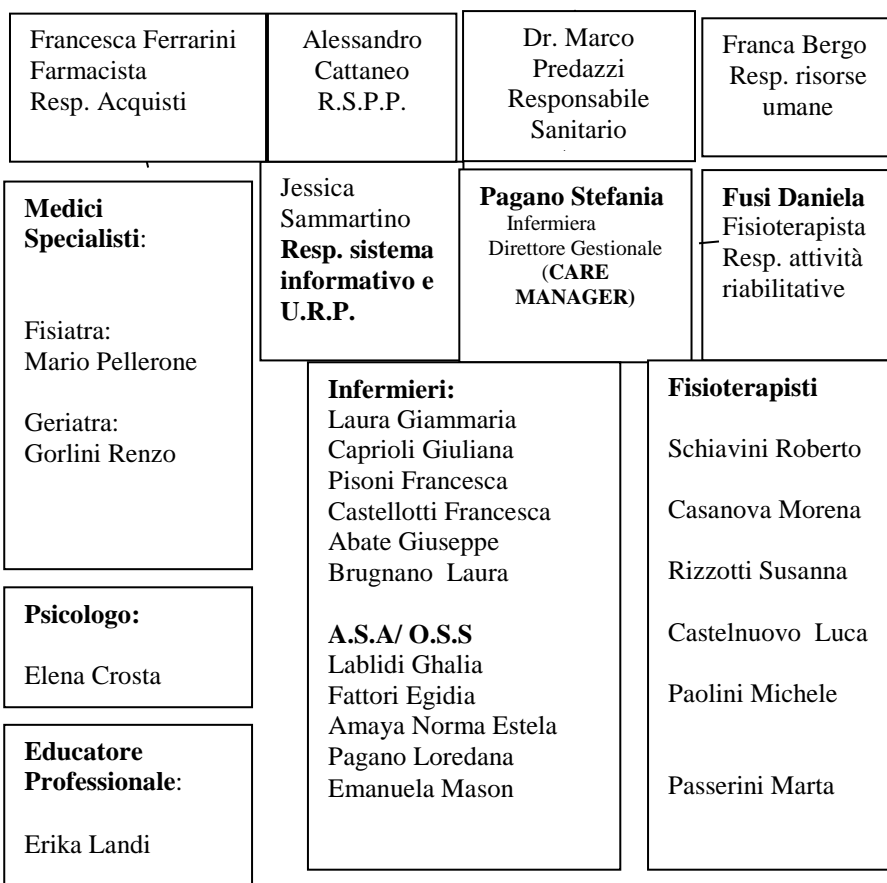
## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'assistenza domiciliare è un settore di attività che fa parte di una complessa organizzazione aziendale che viene di seguito schematizzata:



### ASSISTENZA DOMICILIARE

Rita Nichele  
Presidente  
Direttore Amministrativo



### LA SEDE

La sede del servizio di assistenza domiciliare è presso il MELO di Gallarate in via Magenta n. 3

Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle 9.00 alle 18.00

Il servizio è attivo dalle ore 8.00 alle ore 15.00 per tutto l'arco della settimana.

La reperibilità telefonica è attiva dalle ore 9.00 alle ore 18.00 al n. 0331 771880 (in altri orari è attiva la segreteria telefonica)

Si può contattare il Melo anche via fax al n. 0331 775112

Via email : [adi@melo.it](mailto:adi@melo.it)

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

### ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI A.D.I. e TEMPI DI INTERVENTO

Chi ha necessità di attivare un servizio ADI si deve rivolgere al Medico di medicina generale (o al Pediatra di libera scelta) il quale valuterà l'appropriatezza del servizio e compilerà il modulo di richiesta ADI. L'Utente si recherà con il modulo presso gli Uffici del Distretto ASL di competenza. Gli addetti ASL provvederanno a stendere una VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE e assegneranno al Paziente un profilo di cura (prestazionale o Profilo 1,2,3,4 in conformità alle necessità assistenziali). Il Paziente sceglierà l'Ente erogatore tra quelli presenti nella lista disponibile presso l'ALS e provvederà direttamente a contattarlo per l'attivazione del PAI e del relativo servizio.

Per i servizi di riabilitazione sarà necessaria la prescrizione di un fisiatra prescrittore (con ricetta rossa) che stenderà un PIANO RIABILITATIVO INDIVIDUALE (PRI) oltre a quella del Medico di Medicina generale.

I tempi di attivazione sono conformi a quelli previsti nelle norme guida generali:

Entro 72 ore dall'attivazione per richieste ordinarie – profili di base

Entro 24 ore dall'attivazione per richieste a carattere di urgenza

Tutti gli operatori si adopereranno per garantire durante lo svolgimento del proprio servizio i requisiti di

- Uguaglianza del trattamento
- Imparzialità del trattamento
- Rispetto della fede e delle credenze altrui
- Trasparenza delle informazioni alla famiglia
- Impegno a non effettuare accanimenti terapeutici ed assistenziali
- Rispetto della legge sulla Privacy

#### **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

Al fine di monitorare il livello di soddisfazione relativamente ai servizi prestati dai vari Operatori vengono distribuiti dei questionari da compilare, anche in forma anonima, a cura del Paziente o del suo familiare. Il risultato dei questionari viene analizzato ed utilizzato per il miglioramento continuo del servizio.

#### **RIDUZIONE DEL TURNOVER**

Al fine di ridurre il tasso di turnover del personale dedicato e garantire così al paziente una continuità nella cura, Il Melo adotta strategie quali l'assunzione a tempo indeterminato degli Operatori principali quali Infermieri, Fisioterapisti, Asa e offre flessibilità nell'orario di lavoro tale da conciliare le esigenze tra lavoro e famiglia delle proprie lavoratrici madri.

#### **CODICE ETICO e MODELLO ORGANIZZATIVO**

Il Melo Onlus ha adottato in data 26/11/2010 il codice etico che sancisce i principi a cui la Cooperativa e tutti gli Operatori si devono attenere nello svolgimento del proprio lavoro. Il Codice Etico è consultabile sul sito: [www.melo.it](http://www.melo.it) e disponibile presso l'ufficio URP.

Il Melo Onlus ha adottato un sistema di controllo per la prevenzione dei reati in azienda attraverso un modello organizzativo ai sensi del D.Lgs 231/01.

#### **PRIVACY**

I dati acquisiti nel corso del servizio ADI sono trattati in modo informatico e cartaceo ai sensi della normativa 196/2003. Il responsabile del trattamento è IL MELO ONLUS.

#### **CONSENSO INFORMATO**

Per poter accedere ai trattamenti infermieristici, riabilitativi, socio sanitari e specialistici previsti nel PAI, il Paziente o in sua vece l'Amministratore di Sostegno o il Tutore, devono rilasciare al Melo Onlus il consenso per ricevere le cure, in assenza del quali Il Melo non potrà procedere ad erogare le prestazioni.