



# CARTA DEL SERVIZIO

**CURE DOMICILIARI**  
PER I PAZIENTI RESIDENTI NEL TERRITORIO  
DELL'ASL NAPOLI 3 SUD

regione campania  
**asnapoli3sud**

 **Consorzio Luna**  
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

[WWW.CONSORZIOLUNA.IT](http://WWW.CONSORZIOLUNA.IT)

## INDICE

<b>Presentazione</b> .....	1
<b>PRESENTAZIONE DEL CONSORZIO LUNA</b> .....	2
Anagrafica .....	2
La mission e i principi .....	2
Certificazioni .....	5
<b>IL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARE PER I PAZIENTI RESIDENTI NEL TERRITORIO DELL'ASL NAPOLI 3 SUD</b> .....	6
<b>COME SI ACCEDE AL SERVIZIO</b> .....	6
<b>I DESTINATARI DEL SERVIZIO</b> .....	8
<b>ATTIVITÀ E PRESTAZIONI</b> .....	8
Gestione delle cure domiciliari di I livello .....	8
Supporto ai servizi di Telemedicina .....	9
La Centrale Operativa Territoriale (COT) .....	9
<b>DOVE SI SVOLGE IL SERVIZIO?</b> .....	10
<b>CONTINUITÀ ASSISTENZIALE NEI CONFRONTI DEGLI ASSISTITI</b> .....	11
<b>LO STAFF OPERATIVO</b> .....	12
MODULO DI INTERVENTO DOMICILIARE (MID) .....	12
Quali prestazione prevede il servizio? .....	13
Quali sono i diritti e i doveri degli utenti e dei loro familiari .....	14
<b>TUTELA E GARANZIE</b> .....	15
<b>RECLAMI</b> .....	15
<b>SODDISFAZIONE UTENTE</b> .....	15
<b>MODALITA' E STRUMENTI DI CONTROLLO DELLA QUALITA'</b> .....	19
<b>GLI STANDARD DI QUALITÀ</b> .....	19
<b>RAPPORTI CON IL TERRITORIO</b> .....	19
<b>NORMA DI CHIUSURA</b> .....	19
<b>SEDI E CONTATTI</b> .....	20

## PRESENTAZIONE

La seguente carta dei servizi informa sui servizi socio-assistenziali ed infermieristici forniti e le prestazioni offerte nel Servizio di Cure Domiciliari per i Pazienti residenti nel Territorio dell'ASL Napoli 3 Sud. Accogliendo l'utente e prendendolo in carico ci impegniamo a dargli l'aiuto necessario facendoci carico del suo benessere e della sua salute, mettendo a sua disposizione tutta la professionalità, competenza e l'umanità di noi operatori. La presente carta dei servizi ha lo scopo di fornire le informazioni necessarie a facilitare l'accesso e l'utilizzo dei servizi erogati nella struttura. La Carta dei Servizi e della Cittadinanza Sociale (di seguito "Carta dei Servizi") è un patto che ha per oggetto la qualità e i diritti che i soggetti erogatori di prestazioni e di servizi sociali si impegnano a garantire ai loro utenti. Introdotta in Italia, nel settore dei servizi pubblici, da una direttiva del Presidente del Consiglio del gennaio 1994, l'obbligo della sua adozione è stato ora esteso anche ai soggetti privati ai sensi dell'art. 26 dalla Legge Regionale n. 11/2007, "Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 novembre 2000, n. 328". La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti e il Consorzio Luna, con lo scopo di:

- tutelare i diritti dei clienti/utenti;
- tutelare l'immagine del Consorzio descrivendo chiaramente i servizi offerti;
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

Il Consorzio Luna considera gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, capacità critica e facoltà di scelta, vale a dire interlocutori con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente e secondo le loro attese i servizi resi. La Carta dei Servizi ha, quindi, l'obiettivo di illustrare in dettaglio quali caratteristiche o standard di qualità contraddistinguono concretamente i servizi e con quali modalità gli utenti/clienti possono contribuire a far sì che tali standard siano rispettati. In questo modo si esplicitano le finalità, si verifica e si migliora la qualità dei servizi e la Carta dei Servizi diventa uno strumento per la partecipazione attiva, informata e consapevole, del personale, degli utenti/clienti e delle loro famiglie.

**La presente Carta dei Servizi viene redatta in conformità a quanto previsto dalla Delibera di Giunta Regionale della Campania n. 1835 del 20/11/2008 e nel rispetto della programmazione territoriale definita nei piani di zona d'ambito; essendo uno strumento variabile ed adattabile nel tempo, essa sarà aggiornata periodicamente ai sensi dell'art. 26 della Legge Regionale n. 11 del 2007, dandone adeguata pubblicità agli utenti.**

## PRESENTAZIONE DEL CONSORZIO LUNA

### Anagrafica

#### CONSORZIO LUNA - Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: Viale dei Pini 53 – 80142 Napoli Tel. 081/19711610 - Fax 081/19711611

*consorzio-luna@pec.it segreteria@consorzioluna.it*

Costituitosi con atto notarile in Napoli il 31/12/2007 con repertorio numero 7981;

- Modifica statutaria redatta con atto notarile il 10 febbraio 2010 con repertorio numero 28164 raccolta n. 9129;
- Iscritto presso la Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Napoli, con numero di iscrizione: 05909661216 dal 07/01/2008;
- Repertorio Economico Amministrativo numero 784057;
- Iscritto all'Albo Società Cooperative presso la Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Napoli con numero A189449 dal 7 marzo 2008 nella sezione "Cooperative a Mutualità Prevalente";
- Presidente del C.d.A. e legale rappresentante: MARCO CATUOGNO nato a Villaricca (NA) il 12/07/1961 e residente in Villaricca (NA) alla via Consolare Campana 387/A.

### La mission e i principi

Il Consorzio Luna è una società cooperativa sociale costituitasi in Napoli il 31/12/2007, disciplinata dalla legge 381/91, regolamentata dal proprio Statuto e dal regolamento interno per l'istituzione, gestione, organizzazione e attuazione di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari ed educativi. Il Consorzio svolge le proprie attività prevalentemente sul territorio della provincia di Napoli, avvalendosi della collaborazione di personale altamente qualificato e accuratamente selezionato; l'obiettivo generale perseguito è porre in una posizione di centralità e priorità i cittadini appartenenti alle cosiddette "fasce deboli" in linea con quanto riportato:

- dall'art. 1 della "Legge- quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", approvata l'8 novembre 2000, con il numero 328: *"La Repubblica assicura alle persone e alle famiglie un sistema integrato di interventi e servizi sociali, promuove interventi per garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza, previene, elimina o riduce le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, derivanti da inadeguatezza di reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia, in coerenza con gli articoli 2, 3 e 38 della Costituzione"*;
- dall'art. 1 comma 2 e 3 della Legge Regionale n. 11 del 23 ottobre 2007 - "Legge per la dignità sociale e la cittadinanza sociale. Attuazione della Legge n. 328/2000": *"La presente legge promuove e assicura la pari dignità sociale della persona, le pari opportunità e l'effettiva tutela dei diritti sociali di cittadinanza, attraverso l'attuazione, nel rispetto del principio di sussidiarietà, di un sistema*

*di protezione, a livello regionale e locale, fondato sulla corresponsabilità dei soggetti istituzionali e sociali, che concorrono alla costruzione di una comunità solidale....promuove la prevenzione, la riduzione, la rimozione delle cause di rischio, l'emarginazione, il disagio e la discriminazione in tutte le sue forme, favorendo l'integrazione e la partecipazione di tutti i membri della società.”*

In tale prospettiva, il Consorzio Luna indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi fondamentali, che ispirano la redazione della presente Carta dei Servizi:

- **Eguaglianza:** nessuna distinzione nell'erogazione dei servizi può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni dei servizi prestati. Tale principio, lontano da logiche di omologazione, implica, pertanto, non solo il diritto all'uniformità delle prestazioni, ma anche il divieto di ogni ingiustificata discriminazione nell'erogazione dei servizi, salvaguardando la personalizzazione degli interventi;
- **Imparzialità:** ogni azione e/o comportamento nei confronti dei clienti e degli utenti deve essere guidato da criteri di “obiettività, giustizia ed imparzialità”;
- **Rispetto della persona:** la persona occupa una posizione centrale nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali; il comportamento di tutti gli operatori dovrà essere caratterizzato da cortesia, educazione, rispetto e disponibilità;
- **Continuità:** il Consorzio si impegna a garantire un'erogazione continua e regolare delle prestazioni. Le eventuali interruzioni dovranno essere espressamente regolate dalla normativa di settore e comporteranno, comunque, l'impegno da parte del Consorzio ad adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti dei suoi servizi i minori disagi possibili;
- **Efficienza ed efficacia:** l'organizzazione delle attività mira a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi. Il Consorzio si impegna ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento degli obiettivi prefissati, ottimizzando le risorse;
- **Partecipazione:** agli assistiti viene dato modo di verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi, l'osservanza delle norme di legge e dei regolamenti; il Consorzio promuove ogni forma di partecipazione, intesa non solo come diritto ad accedere alla relativa documentazione, ma anche come informazione, consultazione, monitoraggio, personalizzazione e co-progettazione nella realizzazione dei servizi stessi, creando un clima di collaborazione e fiducia tra l'utente del servizio, la famiglia, la committenza e il Consorzio;

● **Valorizzazione delle capacità:** le diverse figure professionali che operano all'interno del Consorzio hanno il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione del cliente/utente, visto come "persona" in grado di esprimere bisogni, desideri ed opinioni;

● **Privacy:** in attuazione delle disposizioni in materia di *privacy* (decreto legislativo del 30 giugno 2003 n. 196 nonché del GDPR 679/2016) il Consorzio garantisce che i dati personali degli utenti e degli operatori sono conservati per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità dei servizi, verificando semestralmente la stretta pertinenza e la non eccedenza dei dati trattati.

A partire dal rispetto della propria *mission*, dei principi e dei valori scelti come orientamento per l'attività di erogazione dei servizi, il Consorzio si impegna a:

- Promuovere l'integrazione sociale a sostegno della famiglia considerata istituzione primaria per favorire lo sviluppo della persona;
- Favorire il superamento della logica dell'assistenza differenziata per categorie di assistiti, mediante l'attuazione di interventi uguali a parità di bisogno e differenziati in rapporto alla specificità delle esigenze, nel rispetto della personalità dell'utente;
- Attivare le varie forme di assistenza domiciliare (infermieristica, fisioterapica, psicologica, medica specialistica) per favorire la de-ospedalizzazione degli utenti, evitare ricoveri impropri o prolungati, consentire il mantenimento, l'inserimento ed il re-inserimento dell'assistito nella vita familiare, sociale, scolastica e lavorativa;
- Garantire l'efficace gestione di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari ed educativi di tipo residenziale e semi-residenziale a favore di portatori di handicap, anziani e minori, presso strutture pubbliche e private;
- Organizzare e gestire servizi e/o attività finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate;
- Favorire la progettazione, programmazione, organizzazione di corsi di riqualificazione professionale; e/o di corsi di aggiornamento per il proprio personale, anche attraverso strumenti di accreditamento e certificazione periodica della loro specifica professionalità;
- Sviluppare l'integrazione con tutte le eventuali risorse esistenti sul territorio anche mediante l'adozione di protocolli e convenzioni che consentono di operare in modo efficace e fornire una risposta globale alle esigenze degli utenti;
- Elaborare e documentare il proprio lavoro per promuovere la condivisione dei saperi e delle esperienze maturate.

In sintesi, il Consorzio Luna attraverso la propria attività, intende sensibilizzare la collettività rispetto ai bisogni esistenti sul territorio, proponendo percorsi di emancipazione e strategie di inclusione, che consentano la partecipazione piena e concreta di tutti i cittadini alla vita comunitaria, nel rispetto delle differenze e della dignità di ognuno.

## Certificazioni

L'adesione ad un sistema di gestione integrato delle certificazioni rappresenta la volontà, da parte del Consorzio Luna di ottenere un riconoscimento formale del proprio impegno verso la soddisfazione degli assistiti e dei loro familiari, del personale e dei soci, la sensibilità ambientale, il rispetto del lavoratore, della sua salute e della sua sicurezza sul lavoro, l'osservanza della norma cogente applicabile alla Cooperativa ed alle attività da essa svolte. In particolare, il Consorzio Luna ha ottenuto le seguenti certificazioni:

- UNI 11034;
- ISO 9001:2015;
- ISO 45001: 2018;
- ISO 9001:2015 per Telemedicina, Teleassistenza e Telesoccorso;
- SA8000:2014;
- ISO 27001: 2013;
- Rating di Legalità 2 stelle.

## IL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARE PER I PAZIENTI RESIDENTI NEL TERRITORIO DELL'ASL NAPOLI 3 SUD

Il Consorzio Luna è ente gestore delle Cure Domiciliari dell'Asl Na 3 Sud, a seguito dell'aggiudicazione avvenuta in data 13.12.2022 con Delibera 1158.

**Il servizio prevede prestazioni sociosanitarie a domicilio, e comprendono tutte le attività atte a soddisfare, mediante percorsi assistenziali integrati, i bisogni di salute della persona che richiedono unitariamente prestazioni sanitarie e azioni di protezione sociale in grado di garantire, anche nel lungo periodo, la continuità tra le azioni di cura e quelle di riabilitazione.**

Si tratta quindi di un servizio di Cure Domiciliari Integrate (ex ADI), ovvero un servizio che “consiste in interventi da fornire ai cittadini al fine di favorire la permanenza nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e l'ospedalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione attraverso un complesso di prestazioni socioassistenziali e sanitarie. Caratteristica del servizio è l'unitarietà dell'intervento, che assicura prestazioni socio-assistenziali e sanitarie (cure mediche o specialistiche, infermieristiche e riabilitative) in forma integrata e secondo progetti personalizzati di intervento”.

Il servizio persegue le seguenti **finalità**:

- favorire la permanenza a domicilio dei pazienti, evitando loro l'istituzionalizzazione impropria;
- fornire adeguate prestazioni socio-sanitarie;
- migliorare la qualità di vita delle persone prese in carico, agevolando il recupero dei residui potenziali e delle relazioni;
- supportare i “caregiver” trasmettendo loro competenze che possano tradursi in autonomia operativa.

Dai suddetti obiettivi generali discendono questi **traguardi specifici**:

- rispondere in maniera integrata ai bisogni complessi del target;
- garantire la continuità e l'integrazione dell'assistenza;
- promuovere il coinvolgimento dei pazienti e della rete familiare nei percorsi assistenziali, incrementando la soddisfazione nei confronti dei servizi domiciliari;
- rimuovere gli ostacoli di tipo informativo, organizzativo e burocratico alla fruizione dell'offerta territoriale;
- individuare risorse di sostegno sia all'interno del nucleo familiare che della comunità locale.

### COME SI ACCEDE AL SERVIZIO

**Il sistema di accesso e di presa in carico:**

- Il cittadino/utente accede all'UVI/UVM dalla PUA;
- l'UVI/UVM effettua la valutazione multidimensionale e progetta gli interventi;
- l'ASL/Distretto Sanitario trasmette alla COT i dati dell'utente per la presa in carico e il piano esecutivo da attivare;

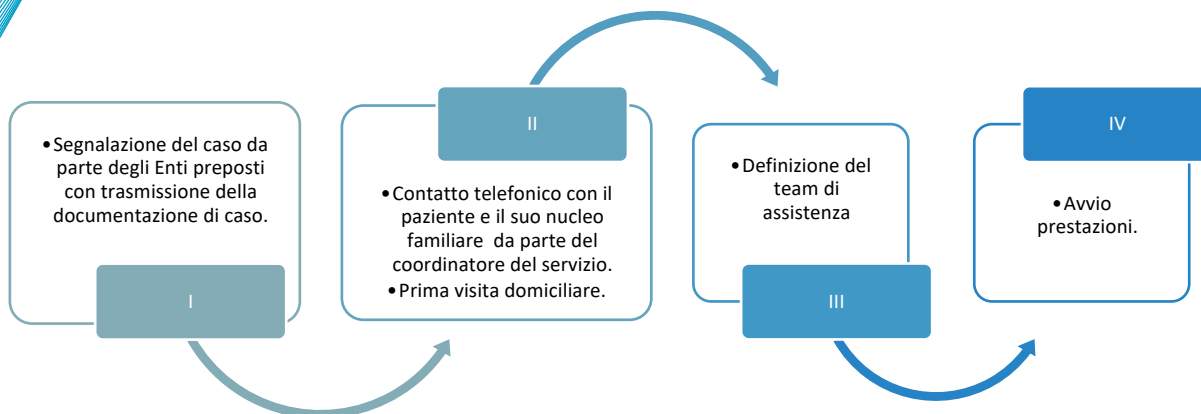


- il MOC compila le sezioni della piattaforma che riguardano gli esiti della valutazione multidimensionale, il PAI, il piano esecutivo e di monitoraggio degli interventi;
- il Responsabile del servizio effettua una visita domiciliare e istituisce un primo contatto con il paziente e la famiglia, fornendo informazioni e rassicurazioni, effettuando una valutazione socio-ambientale;
- la COT programma il primo accesso entro 72 ore dalla presa in carico, 48 in caso di urgenza;
- la COT, avvalendosi anche delle informazioni raccolte dal coordinatore, classifica i piani esecutivi secondo i diversi profili di cura previsti e li assegna alle figure professionali impiegate nel servizio, associando gli accessi per tipologia di prestazione. L'abbinamento operatore-utenti viene effettuato sulla base delle caratteristiche del caso, della collocazione logistica e dell'eventuale rispetto della continuità assistenziale;
- il MID avvia le prestazioni domiciliari con accessi della durata standard di 30, 45 o 60 minuti;
- la COT definisce le agende dei diversi operatori, distribuendo opportunamente i carichi di lavoro, le monitora e le rimodula all'occorrenza;
- il coordinatore trasmette mensilmente i carichi di lavoro all'ASL;
- la COT riceve i dati trasmessi dagli operatori domiciliari attraverso l'APP di servizio, registrando in tempo reale, e comunque non oltre le 24 ore, l'esecuzione della prestazione e l'integrazione dei diari di bordo, nonché le eventuali criticità riscontrate;
- il MOC, in caso di criticità, rimodula l'operatività per apportare gli opportuni correttivi;
- la COT analizza i dati archiviati e produce report per il SIAD e l'Ente committente;
- alla chiusura di un PAI, si provvede a condividere il percorso con l'ASL e ad aggiornare il sistema informatico.

In presenza di pazienti in regime di **Dimissione Protetta**, la presa in carico segue un iter ad hoc:

- il Presidio ospedaliero, attraverso il reparto specifico, provvede ad inviare la richiesta di dimissione protetta al Distretto territoriale di competenza;
- il Distretto, preso atto della richiesta, in caso di ammissione del paziente al servizio domiciliare, avvisa la COT del nuovo caso;
- la COT lo comunica al Responsabile operativo di distretto e, così, viene scelto il caregiver con le competenze necessarie;
- il caregiver provvede a prendere contatto con l'Ufficio distrettuale ed insieme al medico di riferimento, all'assistente sociale e al MMG si reca al reparto ospedaliero per conoscere a fondo le condizioni del paziente e le sue necessità;
- il coordinatore del servizio, il Responsabile operativo di Distretto e il caregiver condividono un piano assistenziale per il rientro al domicilio.

## Il Grafico Descrive In Sintesi Le Fasi Della Presa In Carico:



**CHI RICHIEDE IL SERVIZIO?** La persona interessata o suo familiare; Il Piano di Zona del Comune di residenza; Segretariato Sociale del Comune di residenza; Reparto ospedaliero; Medico di famiglia; Direttore della RSA, Hospice.

### I DESTINATARI DEL SERVIZIO

Le cure domiciliari sono destinate a pazienti parzialmente o totalmente non autosufficienti, non curabili ambulatorialmente i quali presentano bisogni sanitari e/o socio-assistenziali. Malati terminali; Malati oncologici; Pazienti dimessi dall'ospedale a seguito di patologie acute cardiovascolari, respiratorie, renali, neurologiche, interventi chirurgici o post traumatici che richiedono assistenza, cura e trattamenti riabilitativi a domicilio; Pazienti in ventilo terapia prolungata; Pazienti affetti da piaghe da decubito e lesioni cutanee croniche; Pazienti con patologie croniche (es. dell'apparato respiratorio, del sistema cardiovascolare ecc.) in fase di riacutizzazione; Pazienti affetti da altre malattie trattabili a domicilio, non compresi in questo elenco.

### ATTIVITÀ E PRESTAZIONI

#### Gestione delle cure domiciliari

Le cure domiciliari erogate sono di tipo medico, infermieristico, riabilitativo, psicologico e assistenziale. Esse si suddividono nelle seguenti categorie:

- primo livello – rivolte a persone con CIA compreso tra 0,14 e 0,30. **Saranno rese 5 giorni su 7, nella fascia oraria 08.00 – 20.00;**
- secondo livello – rivolte a persone con CIA compreso tra 0,31 e 0,50. **Saranno rese 6 giorni su 7, nella fascia oraria 08.00 – 20.00;**
- di terzo livello – rivolte a persone con un CIA maggiore di 0,50. **Saranno rese 7 giorni su 7.**

Tutte le prestazioni saranno eseguite nelle ore diurne e/o pomeridiane dei giorni feriali (tranne che in casi particolari), sulla base delle esigenze valutate dall'UVM e/o dal Referente Distrettuale delle Cure Domiciliari. Il servizio sarà assicurato anche in orario notturno e/o festivo con caratteristiche di pronta risposta. Il servizio sarà assicurato anche in orario notturno e/o festivo con caratteristiche di pronta risposta.

### Supporto ai servizi di Telemedicina

I Proponenti provvederanno a garantire:

1. il costante collegamento della piattaforma interna con quella del provider individuato dall'ASL Napoli 3 Sud;
2. il trasporto e l'installazione presso il domicilio dei pazienti dei device per la rilevazione di dati clinici grazie all'utilizzo di apparecchiature portatili, mediante uno specifico accesso infermieristico;
3. l'istruzione del paziente e/o del caregiver per l'utilizzo degli stessi.

### La Centrale Operativa Territoriale (COT)

La Centrale Operativa, sita in Via Papini 8 di San Giorgio a Cremano (NA) rappresenta il cuore delle attività e avrà le seguenti funzioni:

- interfaccia con i vari moduli operativi e gli attori coinvolti nella gestione del servizio per coordinarlo in modo unitario e omogeneo, con efficacia e rapidità, ma anche con un'alta professionalità al fine di garantire gli standard qualitativi e quantitativi;
- archiviazione e analisi delle informazioni relative all'erogazione delle prestazioni, alla valutazione dei risultati e dei programmi di assistenza (PAI);
- organizzazione ed erogazione delle prestazioni domiciliari, in attuazione dei PAI.

La COT è gestita dal Coordinatore generale del servizio, presente in sede, opera attraverso quattro impiegati. I suoi principali compiti sono:

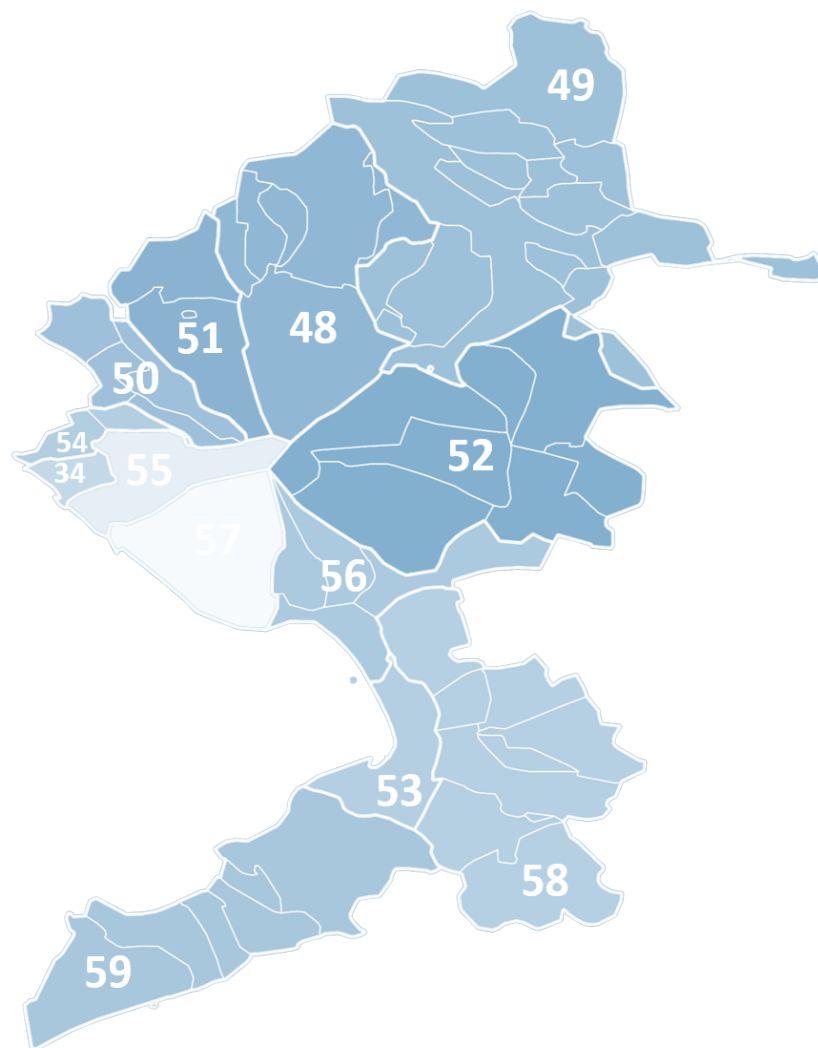
- coordinare e pianificare gli accessi richiesti;
- gestire le prese in carico, i piani esecutivi e gli accessi domiciliari previsti dal capitolato e richiesti dalle competenti UU.OO distrettuali;
- curare l'interlocuzione con il Dirigente Aziendale dell'ASL Napoli 3 Sud ed i Referenti Distrettuali delle Cure domiciliari, allo scopo di organizzare al meglio le attività;
- garantire per tutto l'arco della giornata, 24h/24h, per tutti i giorni dell'anno, la reperibilità infermieristica tramite l'attivazione di un numero verde;
- assicurare l'immediato collegamento con le unità di personale impegnato nelle attività domiciliari;
- archiviare i dati degli utenti;
- gestire i flussi SIAD;

- effettuare un monitoraggio continuo delle prestazioni/accessi assegnati, erogati o ancora da erogare.

**La COT in Via Papini 8, San Giorgio a Cremano (NA), sarà aperta dodici ore al giorno, dal lunedì al venerdì (8 – 20) e sei ore il sabato e i prefestivi (8 – 14).**

### DOVE SI SVOLGE IL SERVIZIO?

Il Servizio del Consorzio Luna sarà dislocato sull'intero territorio dell'ASL Na 3 Sud e i suoi distretti sanitari:



Ds N.34

Portici

Ds N. 48

Marigliano

<b>Ds N. 49</b>	<b>Nola</b>
<b>Ds. N 50</b>	<b>Volla</b>
<b>Ds N 51</b>	<b>Pomigliano D'arco</b>
<b>Ds N 52</b>	<b>Palma Campania</b>
<b>Ds N 53</b>	<b>Castellammare Di Stabia</b>
<b>Ds N 54</b>	<b>San Giorgio A Cremano</b>
<b>Ds N 55</b>	<b>Ercolano</b>
<b>Ds N 56</b>	<b>Torre Annunziata</b>
<b>Ds N 57</b>	<b>Torre Del Greco</b>
<b>Ds N 58</b>	<b>Pompei</b>
<b>Ds N 59</b>	<b>Sorrento</b>

## **CONTINUITÀ ASSISTENZIALE NEI CONFRONTI DEGLI ASSISTITI**

La continuità assistenziale sarà sempre garantita e si procederà sollecitamente alla sostituzione degli operatori assenti, in modo da ripristinare la regolarità delle attività tempestivamente. In occasione di assenze prolungate, il coordinatore provvederà ad organizzare un incontro tra operatori per la condivisione delle informazioni sul caso e un periodo di affiancamento al neo-assunto. Il livello di turn-over non supererà mai il 5% (dato dal rapporto tra nuovi ingressi e sostituzioni di lungo periodo/numero medio del personale occupato). Tale obiettivo sarà raggiungibile attraverso procedure di sistema basate sui seguenti fattori:

- integrazione e collaborazione tra i livelli gestionali ed esecutivi del servizio;
- formazione continua degli operatori diretta a soddisfare i bisogni di qualificazione e crescita professionale;
- limitazione dello stress lavoro correlato;

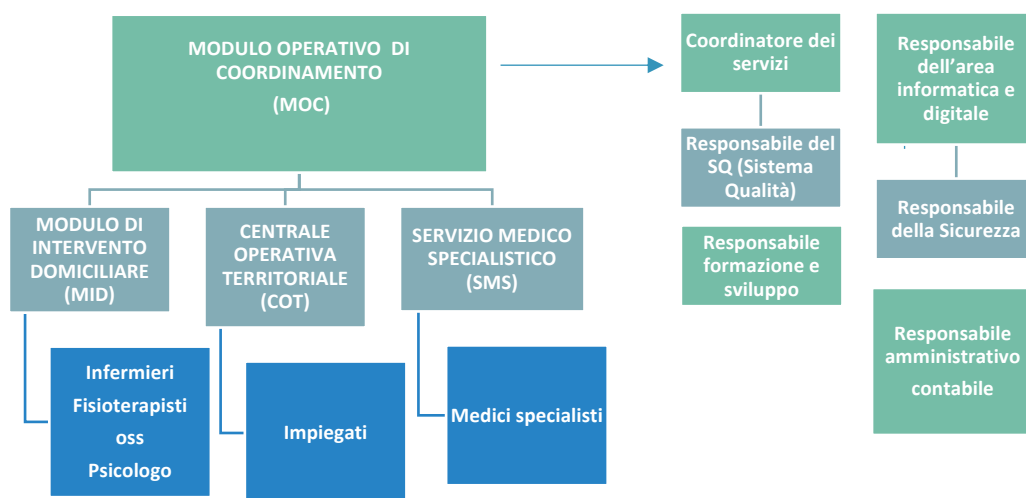
- applicazione della clausola sociale;
- supervisione psicologica con incontri a cadenza mensile per contrastare i rischi da burn out;
- riduzione della frammentazione oraria nella ripartizione dei casi, al fine di contenere l'affaticamento e lo stress eccessivo;
- messa a disposizione di un team aggiuntivo di risorse qualificate;
- rilevazione annuale del job satisfaction, così da avere un feedback che consenta di verificare l'efficacia delle azioni intraprese e analizzare le aree di miglioramento.

## LO STAFF OPERATIVO

Il modello gestionale complessivo si basa su tre moduli:

1. Modulo Operativo di Coordinamento e Controllo (MOC);
2. **Modulo di Intervento Domiciliare (MID);**
3. Centrale Operativa Territoriale (COT);
4. Servizio Medico Specialistico (SMS).

Il seguente organigramma riepiloga i profili professionali impiegati in ciascun modulo.



### MODULO DI INTERVENTO DOMICILIARE (MID)

Il MID è composto da un coordinatore infermieristico e da uno psicologo, un congruo numero di infermieri, OSS e terapisti della riabilitazione. Si occupa dell'erogazione delle cure a domicilio. Gli operatori saranno muniti di borsa

infermieristica e contenente gli strumenti operativi, pass di riconoscimento appuntati in maniera visibile (nome, cognome, fotografia, professionalità, soggetto di appartenenza).

Essi provvederanno:

- All'erogazione delle prestazioni previste dai PAI;
- a partecipare alle riunioni dell'UVM ogni qualvolta il Referente Distrettuale del Servizio Cure Domiciliari lo ritenga opportuno;
- ad aggiornare il piano esecutivo e di monitoraggio, comunicando tempestivamente le eventuali variazioni ai PAI;
- a partecipare alla redazione del PAI;
- a compilare il diario/cartella domiciliare;
- a distribuire a ciascun assistito una Carta dei Servizi.

## Quali prestazione prevede il servizio?

### Le prestazioni mediche

Attraverso la richiesta arrivata dall'ASL, la Cooperativa mette a disposizione Medici Specialisti: Fisiatra, Psichiatra/Psicologo, Medico Internista/Geriatria, per collaborare ad una più mirata assistenza sanitaria al Vostro domicilio.

### Le prestazioni infermieristiche

Seguendo quanto prescritto nel Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), il personale infermieristico interviene per medicare, sostituire o posizionare cateteri, eseguire prelievi e terapie, rilevare parametri utilizzando le attrezzature e i presidi previsti dai protocolli.

### Le prestazioni fisioterapiche

I Terapisti della Riabilitazione assicurano prestazioni di tipo riabilitativo e di mantenimento secondo le indicazioni previste nel PAI; supportano altresì i pazienti ed i loro familiari nell'apprendimento dell'utilizzo degli ausili assegnati.

### Le prestazioni assistenziali

Personale OSS/ASA qualificato, fornisce valido aiuto e supporto alla famiglia, per dare indicazioni alla soluzione di momenti difficili della giornata. Gli interventi programmati sono: Igiene della persona, bagno in vasca ed al letto e prevenzione delle piaghe da decubito.

## Quali sono i diritti e i doveri degli utenti e dei loro familiari

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia, esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- Il principio di solidarietà, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
- Il principio di giustizia sociale, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.
- Il principio di salute, enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.
- Il principio di assistenza, enunciato nell'articolo 38 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare il diritto alla previdenza del lavoratore anche in caso di vecchiaia.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, sia affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

Il cittadino/utente dei servizi offerti ha i seguenti diritti e doveri:

Diritti:

- ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e la possibilità di identificare immediatamente le persone impiegate nei Servizi;
- ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano riservati;
- avere la certezza della continuità del servizio;



- proporre reclami che saranno immediatamente esaminati e essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi;
- collaborare ed essere corresponsabilizzato sul piano di intervento e verificare l'attuazione dello stesso.

#### Doveri:

- rispettare i termini indicati nella presente Carta dei Servizi;
- rispettare il personale impiegato nel Servizio;
- informare tempestivamente il Responsabile della cooperativa della volontà di rinunciare ai servizi e prestazioni programmate, al fine di evitare sprechi di tempo e risorse.

## TUTELA E GARANZIE

Il mancato rispetto dei principi enunciati nella presente Carta dei Servizi va segnalato direttamente alla sede legale del Consorzio Luna, quale provvederà ad informare il cittadino sull'esito degli accertamenti compiuti, sulle azioni intraprese e sui tempi di attuazione. I tempi di risposta alle segnalazioni, ai reclami e alle richieste dei cittadini vengono definiti di seguito alla voce "reclami".

## RECLAMI

Gli utenti fruitori dei Servizi possono presentare reclami per disservizi che limitino la fruizione, violino i principi e non rispettino gli standard enunciati nella presente Carta. Le comunicazioni possono essere presentate per iscritto alla sede legale del Consorzio Luna attraverso il sito web [consorzioluna.it](http://consorzioluna.it). Il Consorzio si impegna a riferire all'utente, con la maggior tempestività possibile e comunque non oltre i 30 giorni dalla ricezione del reclamo, gli accertamenti compiuti e l'impegno per la rimozione delle irregolarità riscontrate.

Presso la sede legale del Consorzio, presso la COT e sul sito web sono predisposti:

- Modulistica semplificata per la presentazione del reclamo;
- La registrazione cronologica di acquisizione del reclamo;
- Rilascio di ricevuta di consegna del reclamo.

Il Consorzio Luna si impegna a trasmettere mensilmente agli organi di competenza l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi con relativa relazione che descrive la motivazione delle decisioni sui reclami, con indicazione, in caso di accoglimento, delle attività poste in essere per rimuovere gli effetti dell'inadempimento con indicazione dei relativi tempi. Non saranno richiesti agli utenti, per le procedure legate al reclamo, documenti non necessari, già in possesso del Consorzio.

## SODDISFAZIONE UTENTE

Al fine di monitorare la qualità delle prestazioni erogate e di adeguare le proprie azioni ai bisogni espressi, il Consorzio attiva strumenti di partecipazione degli utenti, dei familiari e delle associazioni interessate attraverso confronti diretti o sondaggi di gradimento. Il grado di soddisfazione degli utenti sarà valutato attraverso un questionario per la customer satisfaction.

## MODULO DI RECLAMO

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_

Nato/a a \_\_\_\_\_ il   -   -

Residente in \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Cell. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

### OGGETTO DEL RECLAMO

---

---

---

---

---

---

### SERVIZIO INTERESSATO

---

---

---

---

---

---

MODALITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO (barrare la voce interessata):

- corrispondenza postale (all'indirizzo qui sottoindicato)
- telefonicamente (al numero 08118495788)
- tramite posta elettronica (all'indirizzo e-mail: [cotasna3sud@consorzioluna.it](mailto:cotasna3sud@consorzioluna.it) / ~~pec~~: [cotconsorzioluna@legalmail.it](mailto:cotconsorzioluna@legalmail.it))

\_\_\_\_\_  
(DATA)

\_\_\_\_\_  
(FIRMA)

**Sarà premura degli uffici amministrativi dare risposta al presente reclamo entro 15 giorni dalla ricezione.** Si comunica che i dati personali raccolti nell'ambito della presente procedura saranno esclusivamente utilizzati e finalizzati allo svolgimento della stessa.

I diritti spettanti all'interessato sono indicati nell'art. 13 delle Legge n° 675/96

## QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTE

Egr. Signore/Gent.ma Signora

siamo interessati a conoscere la Sua opinione rispetto al Servizio di Cure Domiciliari rivolto a Lei (o al suo familiare) allo scopo di rilevare sia gli aspetti positivi del servizio sia quelli che Lei reputa debbano essere migliorati. Per questo motivo Le saremo grati se vorrà compilare il presente questionario, apponendo una crocetta sulla risposta prescelta.

Le ricordiamo che le rilevazioni sono assolutamente anonime ed i dati raccolti saranno elaborati in forma statistica ed aggregata. Per una migliore comprensione del presente questionario Le suggeriamo, prima di rispondere alle singole domande, di dare una lettura generale ai quesiti posti.

### Informazioni generali

Data di compilazione del questionario: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Sesso dell'assistito: M  F

Età dell'assistito: \_\_\_\_\_

Il questionario è stato compilato da:

- Utente
- Familiare
- Altro (specificare) \_\_\_\_\_

Operatori intervenuti a domicilio

- Fisioterapista
- Infermiere
- ASA/OSS

La preghiamo ora di dare la Sua valutazione sui seguenti aspetti del servizio.

1. È soddisfatto/a delle informazioni date all'avvio del servizio (informazioni sul servizio, modalità di effettuazione, tempistica...)?

- Per nulla soddisfatto/a
- Poco soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

2. È soddisfatto/a delle attività svolte dal fisioterapista?

- Per nulla soddisfatto/a
- Poco soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

3. È soddisfatto/a delle attività svolte dall'infermiere?

- Per nulla soddisfatto/a
- Poco soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

4. E' soddisfatto/a delle attività svolte dall' ASA/OSS?

- Per nulla soddisfatto/a
- Poco soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

5. Come valuta in generale la cortesia degli operatori?

- Per nulla soddisfatto/a
- Poco soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

6. Pertanto qual è la valutazione complessiva sulla qualità e sulla continuità delle prestazioni domiciliari erogate?

- Per nulla soddisfatto/a
- Poco soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

7. È soddisfatto/a dell'organizzazione del servizio offerto (orari, turnazione del personale, ecc.)?

- Per nulla soddisfatto/a
- Poco soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

Note e Suggerimenti

---

---

---

---

## MODALITA' E STRUMENTI DI CONTROLLO DELLA QUALITA'

Il Consorzio Luna si impegna a monitorare periodicamente la qualità erogata dei suoi Servizi e a rilevarne la soddisfazione e il grado di qualità percepita dai cittadini che ne sono fruitori. Il sistema di monitoraggio è attuato attraverso questionari, riunioni periodiche e il coinvolgimento di familiari e utenti; attraverso indagini annuali viene rilevato principalmente il grado d'ascolto, di cortesia, di comprensione dei bisogni, di fiducia nel Servizio e negli Operatori. La Cooperativa si impegna ad accogliere con interesse qualsiasi suggerimento o proposta che pervenga dagli utenti, famigliari, associazioni, organizzazioni sindacali, ecc. Tutti i dati raccolti sono considerati molto utili al miglioramento della qualità dei servizi. Il Consorzio è inoltre in possesso della certificazione di Qualità 9001:2015 e la 11034.

## GLI STANDARD DI QUALITÀ

I principi che qualificano il lavoro di ciascun socio del Consorzio e del personale impiegato sono:

- il dialogo, il confronto e la collaborazione con gli attori sociali presenti sul territorio, in particolare con gli enti invianti, i Servizi Sociali e gli Enti Locali;
- la capacità di reperire e coinvolgere risorse umane e professionali sul territorio;
- il forte impegno dei soci e dei collaboratori che consentono una implementazione delle competenze e dell'esperienza;
- la promozione e il sostegno di scelte programmatiche sensibili ai fenomeni sociali;
- l'analisi dei bisogni e la progettazione di interventi tesi all'accrescimento della qualità della vita;
- l'attivazione e il coinvolgimento dei diversi soggetti istituzionali e non, che possono concorrere alla risoluzione dei problemi e alla promozione del benessere sociale, valorizzando le reti di relazione;
- il lavoro di gruppo, orientato al raggiungimento degli scopi e basato sulla valorizzazione delle competenze;
- la formazione del personale per garantire un migliore svolgimento del lavoro dell'équipe.

I fruitori del servizio e gli Enti invianti possono valutare e osservare il lavoro svolto dall'Equipe e da tutto il personale che interviene nell'organizzazione.

## RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Il Consorzio Luna Società Cooperativa Sociale è impegnata a stimolare un'attività di cooperazione con altri enti cooperativi, imprese sociali e organismi del Terzo Settore. La sinergia con Associazioni, Gruppi di Volontariato, Scuole e altre Organizzazioni sociali esistenti sul territorio ha lo scopo di creare una "Rete di risorse" per l'aiuto e il sostegno all'utente.

## NORMA DI CHIUSURA

La presente Carta dei Diritti non pregiudica i diritti civili e politici propri di ciascun utente, come persona e cittadino, anzi si prefigge di garantire loro effettiva applicazione.

## SEDI E CONTATTI

### Consorzio Luna Società Cooperativa Sociale

Sede Legale e Amministrativa: Viale dei Pini 53, Napoli, 80131

Telefono: 08119711610

Mail: [segreteria@consorzioluna.it](mailto:segreteria@consorzioluna.it)

Pec: [consorzio-luna@pec.it](mailto:consorzio-luna@pec.it)

### Centrale Operativa Territoriale del Servizio di Cure Domiciliari Asl Na 3 Sud

Sede: Via Papini 8, San Giorgio a Cremano (NA), 80046

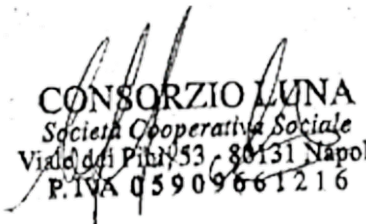
Telefono: 08118495788

Mail: [Cotaslna3sud@consorzioluna.it](mailto:Cotaslna3sud@consorzioluna.it)

Pec: [Cotconsorzioluna@legalmail.it](mailto:Cotconsorzioluna@legalmail.it)

Consorzio Luna Società Cooperativa Sociale

Il presidente

  
CONSORZIO LUNA  
Società Cooperativa Sociale  
Viale dei Pini 53, 80131 Napoli  
P.IVA 05909661216

