



RTI

A.I.A.S. Sezione Nola ONLUS

NEAPOLISANIT SRL

MADAME SERVICE







***Gentile Utente,***

**Il “ RTI “AIAS sezione Nola ONLUS – Neapolisnit SRL - Madame Service” ha il piacere di presentarLe la sua “Carta dei servizi”**

Oltre che ottemperare ad un obbligo di legge, con questa “Carta dei Servizi”, il “RTI AIAS sezione Nola ONLUS – Neapolisnit SRL - Madame Service” si propone di:

Descrivere i servizi offerti

Dare ai propri utenti, e a quanti si rivolgono al RTI, tutte le notizie e le informazioni necessarie per consentire il migliore accesso ai servizi offerti  
Fornire all'utente, con un progetto chiaro e trasparente, informazioni relative agli standards qualitativi che la struttura si impegna ad offrire.

Naturalmente, Il “ RTI AIAS sezione Nola ONLUS – Neapolisnit SRL - Madame Service” si attende da Lei utente non solo comprensione, ma soprattutto partecipazione, fatta di suggerimenti, proposte e, perché no?, critiche costruttive che possano portare a migliorare sempre più il centro e la qualità delle prestazioni rese.

Nel ringraziare per l'attenzione prestata La saluto cordialmente

Il Rappresentante Legale  
Rosanna De Stefano

### **RTI “A.I.A.S.Sezione Nola ONLUS - NEAPOLISANIT SRL - MADAME SERVICE”**

#### **MEDICO COORDINATORE**

Paolo Cesaro

#### **REFERENTI DEL SERVIZIO**

Felice Scaglione

Ciro Coppola

#### **CENTRALE OPERATIVA**

Via Funari snc – 80044 – Ottaviano

Tel. 08118096391 – Fax 08118805668

e-mail: – [curedomicialiadi@aiasnola.it](mailto:curedomicialiadi@aiasnola.it)

Per informazioni generali e pratiche amministrative dal lunedì al venerdì - ore 8.00-20.00

Sabato e pre-festivi - ore 8.00-14.00

#### **QUALITÀ E PRIVACY**

Felice Scaglione

Tel. 08118096391 – Fax 08118805668

e-mail: – [curedomicialiadi@aiasnola.it](mailto:curedomicialiadi@aiasnola.it)

<b>INTRODUZIONE</b>	8
Che cos'è la Carta dei Servizi	8
Diritti e doveri del malato	9
<b>PRESENTAZIONE</b>	11
RTI	11
Missione	12
<b>ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)</b>	13
Destinatari	14
Organizzazione del servizio	14
Attività	16
Modalità di accesso e di erogazione del servizio	18
<b>IL PERSONALE</b>	19
Struttura organizzativa	19
<b>UBICAZIONE E MEZZI DI TRASPORTO</b>	20
<b>QUALITÀ – SICUREZZA – TRASPARENZA</b>	21
Qualità	21
Sicurezza	22
Privacy	22

### **Che cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è il documento che la legge italiana ha voluto venisse realizzato nel processo d'innovazione dei rapporti tra istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati. In particolare, nel settore sanitario, tutela il diritto alla salute del cittadino.

### **A CHI SI RIVOLGE**

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono i cittadini utenti del Servizio Sanitario Nazionale, gli operatori della Salute, i medici di medicina generale e le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

### **A COSA SERVE**

La Carta dei Servizi dà informazioni sulle prestazioni offerte dalle strutture sanitarie e sulle modalità di accesso ad esse, tutelando il rispetto dei diritti della persona e garantendo la massima trasparenza. Con questo spirito è stata realizzata la Carta dei Servizi dell'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) del RTI, che la invitiamo a leggere.

Le chiediamo la sua collaborazione nel comunicarci eventuali osservazioni, suggerimenti o reclami utili al miglioramento della qualità della nostra assistenza.



### **Diritti e doveri del malato**

I diritti dei cittadini utenti delle strutture sanitarie sono tutelati dalla legge di riforma del Servizio Sanitario Nazionale. Il RTI pone al centro della sua azione la persona e i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività e il lavoro degli operatori sono al servizio del cittadino.

#### **DIRITTO AL RISPETTO DELLA PERSONA**

La persona ha diritto ad essere curata e assistita con premura e attenzione, nel pieno rispetto della sua dignità e delle proprie convinzioni etiche e religiose.

#### **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE**

La persona ha il diritto di partecipare al proprio progetto di cura, ottenendo dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso ad esse, e ricevendo comunicazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia. Ha altresì il diritto di poter identificare immediatamente le persone che l'hanno in cura.

#### **DIRITTO ALLA PERSONALIZZAZIONE DELLA CURA**

Ogni persona assistita ha diritto al riconoscimento della sua specificità derivante da età, sesso, nazionalità, condizione di salute, cultura, religione e a ricevere – in ragione di tale specificità – trattamenti differenziati.

#### **DIRITTO ALLA NORMALITÀ**

Ogni persona assistita ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita.

#### **CONSENSO INFORMATO**

Rappresenta una modalità con cui la persona esercita il diritto all'informazione e rende lecito l'atto medico e assistenziale. La persona, prima di essere sottoposta a procedure mediche o a terapie più o meno invasive, ha

il diritto di ricevere le notizie opportune e necessarie ad esprimere un consenso per una scelta consapevole.

### **DIRITTO ALLA RISERVATEZZA**

La persona ha diritto che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute e ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza, cui è tenuto tutto il personale di cura. L'utilizzo dei dati personali da parte della struttura è regolato dalla «Legge sulla privacy».

### **DIRITTO DI TRASMETTERE RECLAMI E SUGGERIMENTI**

La persona e i suoi familiari hanno il diritto di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività sanitaria e sociale.

### **DOVERI DEL MALATO**

La persona in cura ha il dovere, nel rispetto dei regolamenti interni alla struttura, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso gli altri, il personale, gli ambienti e le attrezzature.

Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari diviene condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico e assistenziale.

Il cittadino ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere esercitare tale diritto nei tempi e nelle sedi opportuni.

### **RTI “A.I.A.S. SEZIONE NOLA ONLUS - NEAPOLISANIT SRL - MADAME SERVICE”**

Il RTI “AIAS sezione.Nola ONLSU – Neapolisnit SRL - Madame Service” è di tipo orizzontale:

- AIAS sezione Nola ONLUS, qualificata come capogruppo mandataria, si occupa del coordinamento delle attività, dell'erogazione delle cure domiciliari, della gestione della piattaforma informatica, per una quota parte pari al 40% del servizio richiesto;
- Neapolisnit s.r.l., qualificata come mandante, si occuperà dell'erogazione delle cure domiciliari, del monitoraggio e valutazione delle attività per una quota parte pari al 30% del servizio richiesto;
- Madame Service, qualificata come mandante, si occuperà dell'erogazione delle cure domiciliari, della formazione e aggiornamento del personale per una quota parte pari al 30% del servizio richiesto.

La SEDE OPERATIVA connessa telematicamente, telefonicamente e via web alla Centrale Operativa è ubicata presso il Centro Neapolisnit ad Ottaviano; la struttura è costituita da un unico corpo di fabbrica composto da due livelli di piano distribuiti su una superficie di 5.000 mq. Gli spazi esterni sono attrezzati con ampie aree di parcheggio, con aree di verde attrezzato, con giardini, arredo urbano. L'ingresso al Centro avviene direttamente in un ambiente destinato a sala d'attesa in cui è ubicata un'area reception, servizi igienici per gli utenti ed un'area bar-bouvette. La totale assenza di barriere architettoniche, l'adozione di un sistema di dispositivi ottici e sonori per la fruizione dei percorsi ai non udenti e non vedenti e la presenza di un impianto elevatore consente un accesso agevole ai disabili. La sede operativa è ubicata al primo piano dell'edificio, ingresso dipendenti/utenti/visitatori. Essa risulta organizzata nei seguenti ambienti funzionali: sala operativa per il collegamento con la Centrale Operativa, sala riunione/colloqui con utenti/familiari, archivio documentale e magazzino per farmaci, ausili e presidi.

### **Missione**

La mandataria e i mandanti del RTI “AIAS sezione Nola ONLUS – Neapolisanit SRL - Madame Service” sono da molti anni impegnati nell'assistenza a persone fragili, con esigenze di cura complesse. Nel decorso delle malattie cronico-degenerative, il mantenimento della dignità umana e del maggior livello possibile di qualità della vita è un diritto sancito nella Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo (adottata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 10 dicembre 1948) e un atto doveroso contemplato nei codici deontologici delle professioni sanitarie. In piena coerenza con le norme internazionali i componenti del RTI sono quotidianamente impegnati ad offrire cure eccellenti, garantendo la centralità della persona nel rispetto della sua dignità.

L'intento è quello di offrire prestazioni integrate, garantendo una totale presa in carico della persona, adattando l'erogazione del servizio alle reali necessità dell'individuo e del suo nucleo familiare.

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è garantito dal Sistema Sanitario Nazionale con lo scopo di assicurare adeguata continuità di cure a domicilio a persone in condizioni di fragilità o non autosufficienza, parziale o totale.

Il Servizio rientra nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) e si articola in modo personalizzato nella tipologia, intensità e durata degli interventi, in funzione dei bisogni di salute rilevati.

Il RTI “AIAS sezione Nola ONLUS – Neapolisanit SRL - Madame Service” applica un modello di cura globale e flessibile, attento alla dimensione fisica, psicologica, sociale e morale della persona malata e del suo nucleo familiare. La finalità del servizio offerto è quella di sostenere la persona nel raggiungimento del miglior stato di salute possibile all'interno del proprio ambiente di vita.

Il modello organizzativo proposto è definito sulla base di due valori fondamentali:

- Centralità della persona, che è soggetto attivo e interlocutore principale del percorso di cura
- Inclusione sociale, che riconosce ad ogni persona il diritto di vivere all'interno della propria comunità di appartenenza e il dovere, da parte della società, di attuare politiche di accessibilità.

Il Servizio domiciliare – adattandosi ai luoghi, ai tempi e alle abitudini della persona – contribuisce fortemente, più di altri *setting* assistenziali, a conservare l'autodeterminazione della persona.

Le principali finalità del servizio ADI sono:

- Miglioramento della qualità di vita della persona e della sua famiglia
- Raggiungimento del maggior benessere possibile
- Riduzione o contenimento della disabilità
- Riduzione dell'isolamento sociale
- Continuità di cura.

## Destinatari

L'ADI si rivolge a persone in situazione di fragilità, caratterizzata da:

- Parziale o totale non autosufficienza, di carattere temporaneo o permanente
- Disabilità che necessita di riabilitazione nella forma estensiva e di mantenimento
- Malattia oncologica e non, in fase avanzata.

Possono accedere al servizio ADI le persone residenti o con domicilio sanitario, nel territorio della ASL NA3 SUD.

## Organizzazione del servizio

**Centrale Operativa** – è attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e il sabato e i pre-festivi dalle ore 8.00 alle ore 14.00, per esigenze di tipo clinico-assistenziale, comunicazioni relative alla programmazione degli interventi e pratiche amministrative. La Centrale garantisce la reperibilità telefonica continuativa, diurna e notturna (inclusi i giorni festivi).

**Équipe multidisciplinare** – è composta da: medico coordinatore, coordinatore infermieri, fisioterapisti, logopedista, terapeuta occupazionale, dietista, assistente sociale, psicologo, operatori socio-sanitari e, al bisogno, da medici specialisti.

**Valutazione Multidimensionale** – viene effettuata attraverso strumenti validati a livello internazionale per la misurazione e il monitoraggio dei parametri clinici, psicologici e sociali.

**Piano Assistenziale Individuale (PAI)** – elaborato dalla ASL, il PAI è lo strumento centrale dell'assistenza e permette, a partire dall'analisi dei bisogni emersi nella valutazione multidimensionale, di programmare interventi socio-sanitari personalizzati.

**Continuità assistenziale** – il servizio garantisce la reperibilità medico-infermieristica H12 o H24 in relazione all'intensità assistenziale.

**Cartella clinica Informatizzata** – grazie all'utilizzo di tablet, in dotazione ad ogni operatore, permette la consultazione e la registrazione in tempo reale delle informazioni clinico- assistenziali. L'aggiornamento continuo di tale documento garantisce la tempestività e l'appropriatezza degli interventi che si rendono necessari nel percorso di cura.

**Formazione** – lo sviluppo delle competenze professionali e l'aggiornamento continuo del personale rappresentano una priorità per un costante miglioramento dell'assistenza.

## Attività

Le attività del servizio di **Assistenza Domiciliare Integrata** rispondono a quanto disposto dalla ASL NA3 Sud nel PAI (Piano Assistenziale Individuale) della persona assistita. Nella modalità di erogazione, tali attività tengono conto non solo degli aspetti legati alla malattia, ma anche della storia personale, dello stile di vita e delle scelte di cura formulate.

### ATTIVITÀ

#### - Attività di tipo valutativo:

Somministrazione di scale di valutazione per il dolore, per il grado di autonomia, lesioni da pressione, rischio cadute e valutazione nutrizionale, ecc.

#### - Attività cliniche:

Gestione delle comorbilità e delle pluripatologie; controllo delle funzioni di base; gestione del dolore; gestione delle medicazioni semplici e complesse, bendaggio, rimozione punti di sutura; prelievo ematico; emotrasfusioni; gestione del cateterismo venoso centrale e periferico (PICC, Port-a-Cath); monitoraggio e adeguamento della terapia farmacologica;

Gestione delle terapie iniettive attraverso le diverse vie di somministrazione; gestione pompa infusionale; posizionamento/sostituzione/gestione cateterismo vescicale; gestione cateterismo sovrapubico e altre derivazioni urinarie; gestione dell'alvo e delle enterostomie; gestione drenaggi; gestione della ventilazione meccanica; sostituzione/gestione della tracheostomia; broncoaspirazione; gestione PEG: cambio (salvo prima sostituzione), controllo sistema di ancoraggio, somministrazione di terapia tramite PEG; gestione, posizionamento, sostituzione sondino nasogastrico e somministrazione farmaci tramite SNG;

#### - Attività di supporto all'autodeterminazione della persona:

Pianificazione condivisa delle cure (Consenso informato progressivo)

#### - Attività riabilitative e di riattivazione:

Riattivazione cognitiva (Reality Orientation Therapy e Memory Training), riabilitazione motoria e respiratoria, rieducazione alla tosse assistita, rieducazione del linguaggio, stimolazione funzionale delle abilità della vita quotidiana

#### - Attività di cura della persona:

Educazione e supporto al *caregiver* all'attività di *nursing* (cure igieniche, assistenza ai bisogni primari, ecc.)



- **Attività di supporto sociale:**

*Counseling* su diritti e benefici di legge, definizione di percorsi di continuità assistenziale, attivazione delle risorse della rete territoriale, supporto al nucleo familiare

- **Attività educazionali e di addestramento rivolte alla persona assistita e al caregiver formale e informale:**

Programmi di educazione alla prevenzione dei principali rischi correlati allo specifico quadro clinico e per persone con ridotta compliance; educazione alla gestione della terapia, dei presidi e degli ausili; gestione delle attività di base e funzionali della vita quotidiana; educazione alla gestione delle derivazioni urinarie, enterostomie, broncoaspirazione; educazione per la corretta mobilizzazione/postura; educazione alla prevenzione delle lesioni cutanee

- **Attività di *counseling* individuale e ambientale:**

interventi di *counseling* individuale per il potenziamento delle autonomie e delle capacità conservate. Interventi personalizzati su specifiche problematiche; valutazione dell'ambiente domestico per l'individuazione degli interventi di adeguamento utili alla sicurezza personale, all'autonomia e all'accessibilità

- **Attività di supporto psicologico individuale e di gruppo:**

Sostegno alla persona assistita nell'adattamento alla nuova condizione personale e nell'adozione di nuovi stili di vita. Interventi di supporto ai familiari riguardo agli aspetti psico-emozionali connessi al proprio ruolo

- **attività di socializzazione e integrazione con il territorio:** per la persona assistita e per il suo caregiver.

### Modalità di accesso e di erogazione del servizio

Per accedere al servizio ADI è necessario che il Medico di Medicina Generale, il pediatra di libera scelta o la struttura ospedaliera inoltrino apposita richiesta alla ASL NA 3 Sud, che effettua la valutazione di idoneità. La persona che necessita del servizio deve scegliere e comunicare alla ASL la struttura accreditata da cui intende essere assistita. L'elenco dei soggetti accreditati è fornito dalla ASL.

Il RTI "AIAS sezione Nola ONLUS – Neapolisanit SRL - Madame Service" aprirà l'assistenza al ricevimento della richiesta di presa in carico da parte della ASL NA3 Sud. Durante la prima visita domiciliare, il RTI presenta il servizio ADI, analizza i bisogni assistenziali attraverso valutazione multidimensionale, condivide con la persona assistita e i suoi familiari obiettivi e strategie degli interventi previsti nel PAI, concorda il calendario degli accessi futuri.

Viene inoltre consegnato il fascicolo personale contenente:

- Carta dei servizi ADI
- Informativa con indicazione di referenti e recapiti telefonici
- Copia del Piano Assistenziale Individuale (PAI).

Il Servizio ADI si articola in:

- Visite domiciliari programmate secondo il PAI stabilito dalla ASL
- Reperibilità del medico/infermiere quando previsto dal livello assistenziale e dal PAI.

### LISTA D'ATTESA

La lista d'attesa per l'accesso al servizio ADI è gestita direttamente dalla ASL NA3 Sud.

Il personale è riconoscibile dal tesserino identificativo, che riporta il nome, la qualifica e il codice \*ID\* dell'operatore.

### Struttura organizzativa

#### RUOLI

**Medico coordinatore** – coordina l'attività clinico-assistenziale del personale, assicurando il raggiungimento dei risultati concreti in termini di *outcome* clinici. È responsabile della pianificazione, supervisione e verifica dei progetti di cura e dell'intero percorso assistenziale. Cura i rapporti tra paziente, famiglia e Servizio. Coordina e supervisiona l'attività della Centrale Operativa.

**Coordinatore** – coordina il personale socio-sanitario impiegato all'interno del Servizio ADI, monitora le competenze tecniche e relazionali, verifica l'aderenza delle attività svolte rispetto al PAI e la distribuzione dei carichi di lavoro, valuta la qualità dell'assistenza erogata in collaborazione con le altre figure), definisce i protocolli operativi assicurando l'applicazione degli stessi da parte di tutto il personale afferente all'Unità, coordina le attività di programmazione e reperibilità

**Case manager** – coordina il percorso di cura della persona assistita. Condivide il PAI, garantisce e coordina la sua applicazione, contribuisce ad individuare spazi di miglioramento dell'assistenza. È la figura di riferimento per la persona assistita, il suo familiare/*caregiver* e gli operatori socio-sanitari.

**Équipe multidisciplinare** – eroga le attività previste nel PAI integrando le diverse competenze e professionalità, attenendosi alle procedure, al regolamento e alle istruzioni operative definite nel Servizio ADI

## UBICAZIONE E MEZZI DI TRASPORTO

La sede operativa del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è in Via Funari – 80044 Ottaviano (NA).

### COME RAGGIUNGERCI

La Centrale Operativa del RTI “AIAS sezione Nola ONLUS – Neapolisanit SRL - Madame Service” , risulta ben collegata alle principali arterie stradali e ai servizi di trasporto pubblico. In particolare, ad essa si arriva:

- ✓ Mediante l'autostrada A30 CASERTA – SALERNO: uscita Palma Campania con proseguimento sulla S.S.268;
- ✓ Mediante S.S.268: uscita Ottaviano – San Giuseppe Nord
- ✓ Mediante la CIRCUMVESUVIANA: linea Napoli – Sarno (via Ottaviano), Stazione San Leonardo

### CONTATTI

#### SERVIZIO ACCOGLIENZA

Tel. 08118096391 – Fax 08118805668

e-mail: – [curedomicialiadi@aiasnola.it](mailto:curedomicialiadi@aiasnola.it)

## Qualità

I componenti del RTI "AIAS sezione Nola ONLUS – Neapolisanit SRL - Madame Service", al fine di monitorare la qualità dei servizi assistenziali, si sono dotati di un sistema di gestione per la Qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001.

La qualità è quindi valutata attraverso gli strumenti del modello di gestione adottato:

- appropriati indicatori di performance assistenziale, monitorati dal Medico coordinatore
- raccolta e analisi della soddisfazione dei propri assistiti, attraverso il questionario di qualità percepita
- analisi e gestione dei reclami, suggerimenti e lettere di ringraziamento.

Attraverso questi strumenti, annualmente vengono analizzati i dati e attivate le azioni volte al miglioramento continuo di ogni aspetto del servizio erogato.

La persona assistita ed i suoi familiari possono presentare encomi, suggerimenti e/o reclami

Il RTI "AIAS sezione Nola ONLUS - Neapolisanit SRL - Madame Service" si impegna a rispondere ai reclami entro 15 giorni.

È inoltre disponibile presso la struttura, e accluso alla documentazione consegnata a domicilio, il «Questionario di rilevazione del gradimento del servizio ricevuto».

Tale questionario, compilabile anche in forma anonima, può essere trasmesso alla Fondazione tramite gli operatori domiciliari, o consegnato presso il Servizio Accoglienza.

### Sicurezza

Le apparecchiature utilizzate nel corso dell'erogazione del servizio sono in regola con le disposizioni delle leggi vigenti in materia sanitaria. Le attività sanitarie vengono effettuate da personale specializzato, in ambienti e con strumenti idonei.

Come previsto dal D.lgs. 81/2008, il personale è opportunamente formato per intervenire a tutela della sicurezza degli utenti in caso di necessità. In situazioni di pericolo e/o di necessità di evacuazione dell'edificio, gli utenti sono tenuti a seguire scrupolosamente le indicazioni del personale di servizio incaricato a gestire le emergenze.

L'ottemperanza alla normativa per i servizi di assistenza domiciliare passa da riflessione, analisi e valutazione dei rischi da parte delle funzioni responsabili del RTI "AIAS sezione Nola ONLUS – Neapolisanit SRL - Madame Service", allo scopo di trasmettere agli operatori le informazioni necessarie alla prevenzione e all'immediato riconoscimento delle situazioni di pericolo e di danno.

### Privacy

Le informazioni riguardanti lo stato di salute della persona assistita ed ogni altra notizia personale sono sottoposte al vincolo della riservatezza – in base ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della persona e dei suoi dati –, cui è tenuto il personale sanitario e amministrativo.

L'utilizzo, da parte della struttura, dei dati personali della persona assistita è regolato dalla normativa in materia di protezione dei dati. Fondazione Sanità e Ricerca, in ottemperanza a quanto stabilito dal regolamento EU 2016/679 e dal D.lgs.196/2003



