

SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI

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

2023

INDICE

1	LA CARTA DEI SERVIZI	4
1.1	Cosa è la Carta dei Servizi.....	4
1.2	A chi si rivolge.....	4
1.3	A cosa serve	4
2	DIRITTI E DOVERI DELLE PERSONE ASSISTITE	5
3	PRINCIPI ISPIRATORI	8
4	L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA.....	10
4.1	A chi è rivolta l'assistenza domiciliare integrata.....	10
4.2	Obiettivi e finalità dell'assistenza domiciliare integrata	11
5	IL GRUPPO E LA STRUTTURA OPERATIVA DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA.....	12
5.1	La Cooperativa Nuova Sair - un po' di storia -.....	12
5.2	5.2 La sede centrale della Cooperativa Nuova Sair.....	13
5.3	I professionisti a Vostra disposizione presso la centrale operativa.....	13
6	INFORMAZIONI SULL'ACCESSO ALLE CURE DOMICILIARI.....	14
6.1	La centrale Operativa della Cooperativa Nuova Sair per le cure domiciliari.....	14
7	COME RAGGIUNGERCI.....	15
8	I PROFILI ASSISTENZIALI	15
9	COME ATTIVARE L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA.....	16
10	EROGAZIONE DEL SERVIZIO	19
10.1	DOCUMENTAZIONE SANITARIA DEL PAZIENTE.....	19
10.2	La reperibilità.....	20
11	QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI EROGATE.....	20
12	LA QUALITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE.....	20
12.1	RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	20

12.2	QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE	21
12.3	Le nostre certificazioni	21
13	EDUCAZIONE SANITARIA	22
ALL.01	SEGNALAZIONI, RECLAMI ENCOMI	23
ALL.02	QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION	25
ALL.03	CARTA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ANZIANE	27

1 LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento che la legge italiana ha voluto si realizzasse nel processo d'innovazione dei rapporti tra istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati. La Cooperativa Nuova Sair, nell'ambito dell'Assistenza Domiciliare Integrata fa propri i principi fondamentali di equità, appropriatezza, continuità, efficienza ed efficacia, affinché i servizi forniti rispondano alle esigenze delle persone assistite e delle loro famiglie.

1.2 A CHI SI RIVOLGE

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono i cittadini, gli operatori dei servizi sociali, socio-sanitari e sanitari, le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini, negli ambiti territoriali della ASL NAPOLI 3 SUD.

1.3 A COSA SERVE

La Carta dei Servizi non è un semplice mezzo di consultazione, bensì uno strumento completo di informazione su tutte le prestazioni offerte dalla Cooperativa Nuova Sair affinché i cittadini possano conoscere le metodologie adottate, la struttura operativa e le modalità per accedervi. Lo scopo principale è quello di garantire ai cittadini il pieno rispetto dei loro diritti e, in quanto pazienti, la massima dignità. Essere informato correttamente permette infatti al cittadino una scelta consapevole. Con questo spirito la persona che usufruisce del nostro servizio è invitata ad esaminare le indicazioni contenute nella nostra "CARTA DEI SERVIZI" offrendoci la propria collaborazione,

presentando eventuali osservazioni o suggerimenti atti al raggiungimento di un ulteriore miglioramento nella qualità dell'assistenza.

2 DIRITTI E DOVERI DELLE PERSONE ASSISTITE

I diritti dei cittadini che fruiscono dei servizi sociali, socio-sanitari e sanitari, compresa l'assistenza domiciliare integrata, sono tutelati dalla normativa vigente. La Cooperativa Nuova Sair, nella erogazione dei propri servizi, pone al centro della sua azione la persona e la sua famiglia, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività ed il lavoro degli operatori sono al loro servizio.

Diritto al rispetto e alla dignità della persona

Il paziente ha diritto ad essere curato ed assistito con premura ed attenzione, nel pieno rispetto della dignità della persona e delle proprie convinzioni filosofiche, spirituali e religiose. La Cooperativa Sociale Nuova Sair, nell'espletamento delle sue attività, fa proprio questo principio, evidenziando come ogni singola persona, le cui capacità intellettive e volitive siano gravemente colpite, vada rispettata anche nel momento in cui si trova in condizione di fragilità, sia sotto il profilo fisico che morale, garantendo il massimo livello di qualità della vita presso il proprio domicilio.

Diritto all'informazione

La persona che usufruisce del servizio di assistenza domiciliare e la sua famiglia hanno il diritto di ottenere, dalla Cooperativa Nuova Sair per quanto di sua competenza, tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso, e di ricevere informazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia. La persona e la sua famiglia hanno altresì il diritto di poter identificare immediatamente gli operatori che lo hanno in cura, attraverso il cartellino di riconoscimento esibito da ogni operatore, in cui sono riportati il nome e la qualifica.

Il consenso libero e informato

IL consenso libero e informato rappresenta la manifestazione di volontà che la persona e la sua famiglia, previamente informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile, dà circa le cure e le procedure assistenziali messe in atto dalla Cooperativa Nuova Sair. Tale consenso, pertanto, è la base per l'alleanza terapeutica tra il paziente e la sua famiglia e, dall'altro, a rendere partecipe il paziente sulle ragioni e la fondatezza degli obiettivi contenuti nel Piano Assistenziale Individuale. La cooperativa Nuova SAIR ha predisposto dei moduli per la raccolta del consenso libero e informato.

Tutela della privacy

Il paziente e la sua famiglia hanno il diritto alla tutela della privacy nel rispetto del Decreto legislativo 196/03 e del Reg. UE n. 679/2016. La Cooperativa Nuova SAIR assicura che la raccolta dei dati personali dei propri assistiti riguardanti il proprio stato di salute ed ogni altra notizia personale sia sottoposta al vincolo del segreto professionale e della tutela della privacy a cui sono tenuti tutti gli operatori compreso il personale amministrativo. La raccolta dei dati personali è finalizzata alla gestione amministrativa e alla gestione del servizio di assistenza domiciliare. L'utilizzo dei dati personali dei pazienti da parte della Cooperativa avviene all'interno dell'équipe multi professionale e all'esterno agli organismi competenti di cura e di tutela della salute. La cooperativa Nuova SAIR ha predisposto dei moduli per la raccolta e il trattamento dei dati sensibili ai sensi della Legge 196/03 e del Reg. UE n. 679/2016. Titolare del trattamento dei dati personali è il Legale Rappresentante della Cooperativa.

Diritto di proporre reclami e suggerimenti

La persona che usufruisce del servizio e la sua famiglia hanno il diritto di proporre segnalazioni, reclami o suggerimenti compilando l'apposito modulo o telefonando al Coordinatore del servizio o alla Centrale operativa. Tutte le segnalazioni, reclami o

suggerimenti verranno sollecitamente esaminate e la persona e la sua famiglia saranno tempestivamente informati sull'esito degli stessi, entro e non oltre i 30 giorni. Al termine del servizio verrà chiesto al paziente o al care giver di compilare un questionario di gradimento, che annualmente verrà elaborato e reso fruibile in allegato alla carta dei servizi.

Doveri della persona assistita

Gli utenti hanno il dovere, nel rispetto dei regolamenti generali e specifici della Cooperativa Nuova Sair, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso il personale e le attrezzature. Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari diviene condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico ed assistenziale. Il cittadino ha il diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione dell'assistenza domiciliare, ma è anche un suo preciso dovere esercitare tale diritto nei tempi e nelle sedi opportune.

Accesso agli atti

Ogni paziente ha il diritto di esaminare e avere copia della documentazione sanitaria. Il diritto di accesso può essere esercitato da chiunque abbia un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento richiesto. L'interessato compila la domanda di accesso, utilizzando l'apposito modulo reperibile presso Centrale Operativa o direttamente a domicilio dal nostro personale. Nella domanda va specificato se il documento viene richiesto in visione o in copia. La domanda può essere consegnata personalmente o spedita (posta, mail o fax).

Modalità di rilascio

La Cooperativa Nuova SAIR provvede al rilascio entro 30 giorni dalla richiesta, salvo richieste urgenti le quali vengono evase entro 7 giorni. La consegna della richiesta

avviene in busta chiusa recante la scritta “Riservata personale – dati sensibili “, presso la sede operativa della Cooperativa Nuova SAIR.

Costo del rilascio

Il rilascio della copia della documentazione sanitaria è gratuito.

3 PRINCIPI ISPIRATORI

Uguaglianza

Tutti i Servizi erogati dalla Cooperativa Sociale Nuova Sair “guardano” al *principio di uguaglianza dei diritti delle persone*, che si fonda sull’articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “*tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche*”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere ai bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell’offrire una serie di risposte che siano il più possibile un “abito su misura” per il Cittadino-Cliente.

Imparzialità e continuità

La Cooperativa Sociale Nuova Sair svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

Efficacia ed efficienza

L’erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell’organizzazione e nell’attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone che fruiscono del Servizio. La Cooperativa Sociale Nuova Sair s’impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più

rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

Partecipazione

La partecipazione ed il coinvolgimento della persona che usufruisce del servizio di assistenza domiciliare e dei suoi familiari, uno degli obiettivi principali della nostra Cooperativa, vengono perseguiti attraverso la valorizzazione del loro contributo, il costante rapporto con il Care manager, la possibilità di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività sanitaria e sociale e la rilevazione della qualità percepita attraverso il questionario di soddisfazione. Tale questionario, atto a valutare il risultato del servizio erogato sia per quanto riguarda la qualità del servizio che per l'organizzazione in generale sia per le relazioni interpersonali con l'èquipe multiprofessionale, è consegnato a tutte le persone assistite dalla Cooperativa.

Umanizzazione delle cure

La Cooperativa Nuova Sair garantisce, attraverso una stabilizzazione dell'èquipe assistenziale, una continuità delle cure. Questo aspetto, oltre ad assicurare una omogeneità del percorso assistenziale, valorizza tutti quegli aspetti di affidamento e di fiducia che sono alla base dell'umanizzazione delle cure e che ben rispecchiano la filosofia aziendale "*dell'assistere, prendendosi cura*".

4 L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) si colloca nella rete di servizi socio-sanitari volti a garantire alle persone in condizione di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate “a domicilio”, anche in contesti di residenzialità individuale/collettiva, alternativa alla propria casa, eletti dalla persona a dimora abituale .

Le prestazioni, declinate all'interno del piano di assistenza individuale, sono erogate da personale qualificato ed in possesso degli specifici titoli professionali, e sono complementari e non sostitutive del *caregiver* familiare, possono quindi sostenere e/o integrare presenze familiari (parenti e/o loro collaboratori) esistenti e disponibili, non sostituirle completamente.

L'ADI è pertanto finalizzata ad assicurare alla famiglia della persona un reale supporto per:

- Migliorare la qualità della vita quotidiana e allontanare nel tempo il ricorso a forme di unità d'offerta residenziali;
- Stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- Garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale;
- Prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizione di fragilità.

4.1 A CHI È RIVOLTA L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

L'assistenza domiciliare è rivolta a persone in situazione di fragilità, caratterizzate da:

- Presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- Presenza di una condizione di non deambulabilità;

- Non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- Presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale; presenza di condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza, acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento di barriere architettoniche).

4.2 OBIETTIVI E FINALITÀ DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

La Cooperativa Nuova Sair, in conformità con le indicazioni del SSN fornite attraverso il Piano Sanitario Nazionale nonché con i rispettivi recepimenti nei Piani Sanitari Regionali e con le specifiche direttive e norme regionali emanate in tema di assistenza domiciliare, intende perseguire i seguenti obiettivi:

- Favorire la permanenza degli assistiti nel contesto familiare di appartenenza
- Sostenere il pieno rispetto dell'autonomia e dei valori della persona malata
- Valorizzare le risorse del paziente, della sua famiglia e del tessuto sociale in cui sono inseriti
- Supportare le famiglie non solo dal punto di vista terapeutico ma anche sotto il profilo sociale e relazionale
- Migliorare la qualità di vita dell'utente e della sua famiglia
- Evitare l'ospedalizzazione impropria e/o il ricovero in strutture residenziali
- Anticipare le dimissioni tutte le volte che le condizioni sanitarie e socio ambientali lo permettono
- Fornire presso il domicilio del paziente i servizi e gli strumenti che contribuiscono al mantenimento del massimo livello di benessere, salute e funzione (OMS)

- Alleggerire il carico familiare nella gestione del congiunto in stato di bisogno
- Assicurare la continuità assistenziale mediante lo strumento della dimissione protetta
- Permettere la permanenza al domicilio delle persone non autosufficienti, favorendo il recupero o la conservazione delle capacità residue di autonomia e relazione
- Sostenere i familiari trasmettendo loro delle competenze che possano tradursi in autonomia di intervento

5 IL GRUPPO E LA STRUTTURA OPERATIVA DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

5.1 LA COOPERATIVA NUOVA SAIR - UN PO' DI STORIA -

Nuova Sair è una Cooperativa Sociale specializzata nella gestione di servizi di assistenza sanitaria e sociale, nata nel 1991 per iniziativa di alcuni professionisti del settore. Il riferimento costante ai principi di mutualità e solidarietà sociale ha reso possibili, nel corso degli anni, modelli gestionali e assistenziali complementari e, quando necessario, sussidiari al sistema assistenziale pubblico. Nuova Sair è così diventata un partner in grado di intervenire nella progettazione e gestione di servizi di assistenza e cura: a cominciare dalle esperienze di assistenza domiciliare rivolte a malati di HIV/Aids per proseguire con le prime sperimentazioni di outsourcing di servizi tutelari ed infermieristici all'interno di strutture ospedaliere o residenziali, fino alla gestione di Centri per la riabilitazione di persone con disabilità complesse. Oggi è una realtà consolidata che opera a livello nazionale nel campo dei servizi sanitari in collaborazione con numerose:

- Aziende Sanitarie Locali e Aziende Ospedaliere e presidi ospedalieri pubblici e privati

- Comuni, Enti Pubblici e privati che hanno come scopo l'assistenza alla persona
- Enti religiosi ed ecclesiastici

Nell'ambito della Assistenza Domiciliare la Cooperativa Nuova Sair vanta una specifica competenza, acquisita negli anni, durante la conduzione dei servizi in diverse regioni del territorio nazionale. Ad oggi, per l'erogazione dei propri servizi assistenziali, la Nuova Sair, si avvale dell'apporto di oltre 4.000 operatori tra medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, operatori socio sanitari, educatori, psicologi, assistenti sociali che, in tutta Italia, assicurano assistenza e cura presso luoghi di ricovero, residenze e a domicilio.

5.2 5.2 LA SEDE CENTRALE DELLA COOPERATIVA NUOVA SAIR

La sede centrale della Cooperativa, nonché sede legale, è sita a Roma in Viale del Tecnopolo 83. Gli uffici sono aperti tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 07:00 alle ore 19:00, il sabato dalle ore 07:00 alle ore 14:00.

Telefono 06 – 40800472

Fax 06 – 40800200

Sito web: www.nuovasair.it

5.3 I PROFESSIONISTI A VOSTRA DISPOSIZIONE PRESSO LA CENTRALE OPERATIVA

La Cooperativa Nuova Sair si avvale, per lo svolgimento dell'assistenza domiciliare, di professionisti di comprovata esperienza. Il valore aggiunto che si intende dare è garantito non solo dalle competenze intrinseche di ogni professionista ma, anche, da quelle attitudini personali e quelle esperienze acquisite nella conduzione di servizi simili. Siamo certi che gli operatori, protagonisti dell'assistenza, possono assicurare qualità e capacità soprattutto se “formati” all'interno dell'assistenza domiciliare. Questo

presupposto è stato applicato anche per le figure apicali a capo dell'organizzazione che, attraverso le loro conoscenze, si fanno garanti del servizio reso.

6 INFORMAZIONI SULL'ACCESSO ALLE CURE DOMICILIARI

6.1 LA CENTRALE OPERATIVA DELLA COOPERATIVA NUOVA SAIR PER LE CURE DOMICILIARI

La Centrale Operativa prende in carico le richieste di attivazione dei servizi provenienti dall'ASL ed assicura la pianificazione efficace degli interventi, mediante un lavoro integrato dell'Area Sanitaria ed Amministrativa.

La Centrale Operativa, sita in Pompei (NA) Via A. Rossi n. 29 è attiva dal lunedì al venerdì (8 – 20), il sabato e i prefestivi (8 – 14).

Risulta attiva anche negli altri orari (H24) mediante la reperibilità delle figure di coordinamento.

Tel: 081/8505900

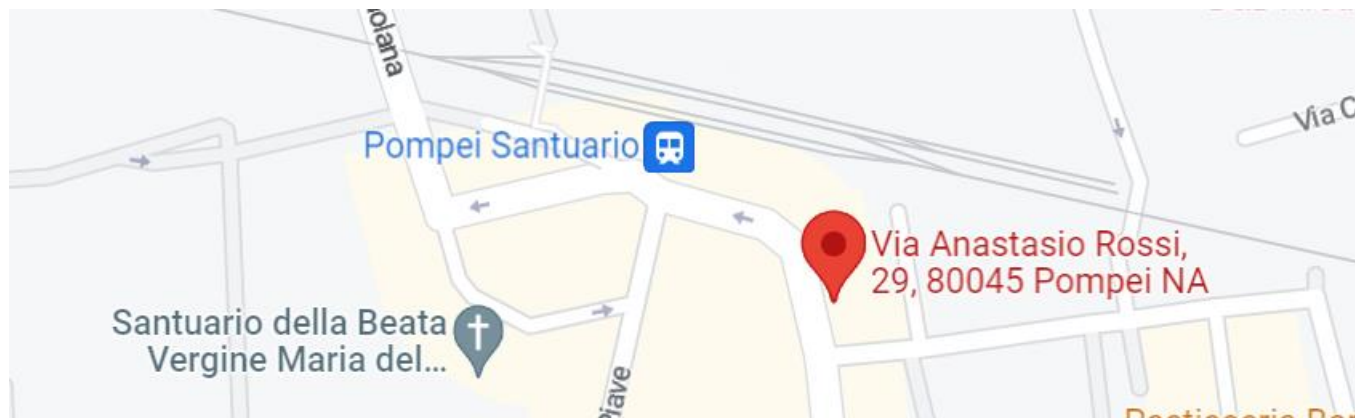
FAX: 081/8632721

e-mail: centraleoperativa.na@nuovasair.it

PEC nuovasair@pec.it

Il **Numero Verde** attivo H24 è fornito all'utente ed ai familiari durante la prima visita domiciliare.

7 COME RAGGIUNGERCI



In auto: da nord, quindi anche da Napoli, deve utilizzare l'autostrada A3 Napoli-Salerno in direzione Salerno e prendere l'uscita Pompei Ovest e proseguire sulla SS18. Da sud, invece, sempre dall'autostrada A3 deve imboccare l'uscita Pompei Est. Da qui, procedere per via Antonio Morese verso via S. Giovanni Battista della Salle, imboccare via Sacra e proseguire sulla SS18.

In treno: con la Circumvesuviana, che a Napoli si trova presso la stazione di Piazza Garibaldi, va preso uno dei treni della linea Napoli-Sorrento e si deve scendere alla fermata Pompei Santuario

8 I PROFILI ASSISTENZIALI

Cure domiciliari di livello base: costituite da prestazioni professionali in risposta a bisogni sanitari di bassa complessità di tipo medico, infermieristico e/o riabilitativo, anche ripetuti nel tempo.

Cure domiciliari integrate (ex ADI) di 1° livello: costituite da prestazioni professionali prevalentemente di tipo medico-infermieristico-assistenziale ovvero prevalentemente di tipo riabilitativo-assistenziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati.

Cure domiciliari integrate (ex ADI) di II° livello: costituite da prestazioni professionali prevalentemente di tipo medico-infermieristico-assistenziale ovvero prevalentemente di tipo riabilitativo-assistenziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati.

Cure domiciliari integrate (ex ADI) di III° livello: costituite da prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico e riabilitativo, accertamenti diagnostici, fornitura dei farmaci di cui all'art. 9 e dei dispositivi medici di cui agli articoli 11 e 17, nonché dei preparati per nutrizione artificiale a favore di persone con patologie che, presentando elevato livello di complessità, instabilità clinica e sintomi di difficile controllo, richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati.

9 COME ATTIVARE L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Il servizio di assistenza domiciliare integrata si realizza attraverso procedure unitarie e condivise tra ASL e Comuni associati dell'Ambito Territoriale, per l'accesso, la valutazione e la presa in carico. Le funzioni integrate per l'accesso e la presa in carico si articolano secondo il seguente percorso:

1. Presa in carico della richiesta ed attivazione del servizio di cure domiciliari.

La richiesta di attivazione del servizio di cure domiciliari è gestita dal PUA (Porta Unica di Accesso) costituita dall'ufficio sociosanitario e dalle Unità Operative competenti dell'ASL Napoli 3 Sud che, sulla base di procedure operative interne e di una valutazione multidimensionale del caso, procede alla definizione e attivazione del servizio di cure domiciliari per i vari utenti richiedenti.

2.Valutazione del caso

Alla ricezione del PAI, la Centrale Operativa effettua una valutazione del caso (caratteristiche dell'utente, intensità assistenziale, domicilio, case manager di riferimento, ecc.), al fine di:

- definire l'equipe territoriale da assegnare al caso;
- dare continuità ai medesimi operatori che hanno in carico l'assistito;
- compilazione delle agende degli operatori in base al numero e tipologia di accessi da erogare;
- individuazione i presidi e le attrezzature necessarie per l'erogazione delle prestazioni;
- avviare gli ordini di acquisto correlati e/o prendere in carico i presidi forniti dall'ASL.

3.Prima telefonata e presentazione

A seguire, la Centrale Operativa effettua una chiamata di benvenuto all'assistito, in cui viene presentata la Cooperativa Nuova Sair, in qualità di nuovo Ente Erogatore del servizio. In occasione di tale chiamata si comunica il numero verde di riferimento e si concorda con l'utente/famiglia il giorno della prima visita domiciliare, nonché di consegna delle attrezzature e presidi,

4.Comunicazione ed avvio della prima visita domiciliare.

Il Coordinatore, in concerto con il Case Manager individuato, organizza la prima visita domiciliare (presa in carico) ordinariamente entro 24 ore, o 12 ore in caso di urgenza. Per le Cure Domiciliari di II e III livello la prima visita domiciliare è supportata anche dal Responsabile Medico, specie per quei casi di elevata complessità in cui sono previsti nel PAI accessi medici.

L'orario e giorno della prima visita sono concordati con l'utente e o il familiare dello stesso, contatti telefonicamente in maniera preventiva, anche con il fine di fornire le prima informazioni in merito al servizio.

La prima visita domiciliare rappresenta dunque la prima tappa del percorso di presa in carico nonché il primo momento di incontro e conoscenza dell'utente e della famiglia, gettando le basi per la costruzione di un rapporto continuativo di fiducia tra operatori, utenti e famiglie. L'equipe valuta diversi aspetti che possono avere impatto sul percorso assistenziale, ad integrazione di quanto già indicato nel PAI:

- caratteristiche dell'intervento (livello di complessità, specifiche competenze professionali richieste, livello di collaborazione del paziente e del *care giver*, ecc.);
- condizioni dell'abitazione;
- aspetti logistici e organizzativi.

5. Gestione del caso.

L'operatore si reca al domicilio del paziente secondo le modalità e i tempi indicati nel PAI e concordati con l'assistito, ed espleta l'attività secondo la pianificazione prevista.

Ad ogni accesso l'operatore registra la prestazione e l'accesso stesso come "eseguito", aggiornando in tempo reale i dati sul software Atl@nte.

Contestualmente, la presenza e prestazione erogata è controfirmata dall'utente e/o familiare mediante lo stesso applicativo Atl@nte.

6. Revisione del PAI.

Nell'ottica di una costante verifica e rivalutazione dei bisogni del singolo utente, la revisione del PAI viene effettuata dall'UVM secondo le frequenze previste.

7. Dimissione dell'assistito.

Il momento della dimissione, che può avvenire per guarigione o raggiunta autonomia funzionale, per richiesta del paziente o trasferimento ad altro regime assistenziale, o infine per decesso, rappresenta la fase conclusiva dell'intero iter assistenziale.

Il Case Manager compila una apposita scheda che si configura come sunto di tutte le informazioni e prestazioni erogate durante l'assistenza domiciliare, funzionale anche a garantire la continuità assistenziale in altri contesti.

10 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'assistenza domiciliare integrata erogata dalla Cooperativa Nuova Sair riguarda specifiche prestazioni ed attività, sia di natura sociosanitaria (attività infermieristiche, attività riabilitative/abilitative/educative ecc.) che sociale a rilievo sanitario (assistenza tutelare e di cura della persona ecc) rese in modo integrato al domicilio della persona con bisogni complessi.

10.1 DOCUMENTAZIONE SANITARIA DEL PAZIENTE

Tutta la documentazione sanitaria del paziente è disponibile in ogni momento a tutti i professionisti ed operatori sanitari presso la centrale Operativa e sul sistema informativo interno. La Cooperativa Nuova Sair ha predisposto La cartella clinica informatizzata che rappresenta l'attestazione dell'attività sanitaria svolta dal servizio di cure domiciliari. La cartella clinica è un atto pubblico e viene regolarmente compilata, aggiornata, sottoscritta e conservata secondo le disposizioni vigenti in materia. La cartella clinica è divisa in più sezioni ognuna delle quali deve essere compilata da una figura professionale diversa nel rispetto dei propri ruoli e delle proprie competenze. Alla cartella clinica viene allegato il materiale clinico in forma di fotocopia fornito dall'utente

10.2 LA REPERIBILITÀ

È garantita la reperibilità infermieristica H24 tutti i giorni dell'anno, mediante professionisti in grado di fornire supporto telefonicamente e/o di garantire accessi straordinari al domicilio, qualora si rendessero necessari per gli assistiti.

11 QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI EROGATE

Per la gestione del servizio la Cooperativa Nuova Sair, oltre ad affidare le prestazioni a professionisti di comprovata esperienza adotta dei protocolli definiti nel rispetto delle linee guida e delle indicazioni normative regionali, nazionali e internazionali, redatti sulla base dei criteri Evidence base Medicine/Nursing. I protocolli sono periodicamente rivisitati e tenuti aggiornati.

12 LA QUALITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

La Cooperativa Sociale Nuova Sair, certificata ISO 9001, ha introdotto un Sistema di Gestione della Qualità che prevede sia il monitoraggio della qualità dei processi assistenziali che la verifica degli obiettivi perseguiti. Si ritiene, infatti, che, attraverso un'attenta e puntuale analisi delle problematiche rilevate durante la gestione, si possa innescare e mantenere, un circolo virtuoso di miglioramento continuo che conduce ad una più elevata qualità del servizio reso, ad una maggiore soddisfazione dell'Utenza e una coerenza con i risultati attesi.

12.1 RECLAMI E SUGGERIMENTI

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti degli utenti/pazienti. L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi erogati e sono il segno dell'interesse

per l'attività e il servizio offerto. Le osservazioni ed i reclami, presentati in forma non anonima sull'apposito modello presente nelle strutture da parte degli utenti/pazienti o delle loro famiglie, vengono raccolti e trasmessi al Responsabile sanitario del centro di pertinenza che provvede ad effettuare le opportune verifiche ed a correggere gli eventuali reclami attivando una azione correttiva, se necessaria. A chi ha inoltrato il reclamo viene fornita tempestiva risposta scritta (entro un massimo di 15 giorni) a cura dei rispettivi referenti e dell'Amministrazione.

12.2 QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

L'elemento di controllo della qualità dei servizi erogati in tutte le sue dimensioni è rappresentato in primo luogo dal grado di soddisfazione dell'utente e/o della sua famiglia, che dipende dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza tra aspettative e servizi offerti. Il grado di soddisfazione viene rilevato attraverso l'analisi dei questionari sulla Customer Satisfaction, cui sono invitati a rispondere periodicamente gli utenti e/o le loro famiglie. I questionari invitano l'utente/paziente o il familiare ad esprimersi sul funzionamento del Centro/servizio, sugli operatori, e sul rapporto con l'organizzazione. Questo strumento consente un controllo continuo della qualità percepita dagli interessati, ed un continuo miglioramento di performance e servizi offerti.

12.3 LE NOSTRE CERTIFICAZIONI

Certificata secondo le norme ISO Qualità, Ambiente e Sicurezza, la cooperativa Nuova Sair è impegnata a perseguire la crescita costante della Qualità, implementando i propri modelli di gestione.

Il percorso, avviato già 20 anni fa, ha consentito l'ottenimento della certificazione UNI EN ISO 9001 per la gestione di qualità dei processi socio assistenziali; quindi la

cooperativa ha conseguito la certificazione UNI 10881 valida per i processi di erogazione di servizi di assistenza residenziale e semiresidenziale per anziani non autosufficienti in RSA e case di riposo, oltre che le certificazioni del sistema integrato di gestione: UNI EN ISO 14001 relativa al sistema di gestione ambientale e la UNI ISO 45001 relativa al sistema di gestione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro.

13 EDUCAZIONE SANITARIA

La letteratura inerente alla programmazione e la gestione sanitaria dei servizi di cure domiciliari, da tempo sottolinea ed afferma con maggiore intensità, che la famiglia del malato è il cardine centrale attorno al quale ruota tutto il programma di cure. La buona riuscita di un percorso di cura e di assistenza ad un paziente “fragile” in ambito domiciliare, dipende anche dal grado di coinvolgimento attivo e dalla presenza di una rete familiare capace di supportare le mutevoli condizioni del paziente e il carico di cura destinato ai *caregiver*. Per tale motivo la Cooperativa Nuova Sair propone dei corsi di formazione mirati a fornire ai familiari e ai *caregiver* le conoscenze necessarie ad erogare assistenza di base al paziente in modo autonomo, in relazione sia alla gestione di routine delle procedure assistenziali necessarie all’assistito che alla gestione delle situazioni di urgenza-emergenza.

ALL.01 SEGNALAZIONI, RECLAMI ENCOMI

Soggetto interessato					
Cognome			Nome		
Sesso	Data di nascita	Luogo di nascita		Provincia/Nazione	
Residenza/domicilio Via/Piazza		Comune		Provincia	CAP
Telefono			Tel. Cellulare		
E-mail					
SEGNALA					
<input type="radio"/> Per sé stesso <input type="radio"/> Per il/la Sig./Sig.ra (compilare spazio sottostante)					
Cognome			Nome		
Sesso	Stato civile	Data di nascita	Luogo di nascita		Provincia/Nazione
Residenza/domicilio- Via/Piazza		Comune		Provincia	CAP
Telefono			Tel. Cellulare		
E-mail					
Grado di relazione con il soggetto interessato					
<input type="radio"/> Coniuge		<input type="radio"/> Figlio/a		<input type="radio"/> Genitore	
<input type="radio"/> Parente			<input type="radio"/> Altro		

reclamo

elogio

Racconto dell'episodio

Data _____ ora _____ in cui è avvenuto l'episodio

Luogo _____

Descrizione

Cosa chiede (se reclamo)

ALL.02 QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

la Cooperativa Sociale Nuova Sair desidera conoscere la Sua opinione relativa all'assistenza erogata a domicilio.

Le Sue valutazioni, raccolte attraverso questo questionario anonimo, saranno molto utili per migliorare sempre più il livello della nostra attività. Per ogni domanda può apporre la croce su una sola risposta.

Il questionario viene compilato in data: ____/____/____

dall'utente da solo

dall'utente con l'aiuto di familiari o conoscenti (specificare: _____)

da familiari o conoscenti (specificare: _____)

INFORMAZIONI GENERALI SULL'UTENTE

Età (in anni): _____

AREA INFORMAZIONE

1. E' soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio ADI?

oper nulla opoco ocosì così oabbastanza omolto onon saprei

AREA CONTINUITA' E ASSISTENZA

2. Dal punto di vista pratico gli infermieri hanno soddisfatto le sue esigenze?

oper nulla opoco ocosì così oabbastanza omolto onon saprei

3. Dal punto di vista pratico i fisioterapisti hanno soddisfatto le sue esigenze?

oper nulla opoco ocosì così oabbastanza omolto onon saprei

4. Dal punto di vista pratico il personale OSS ha soddisfatto le sue esigenze?

oper nulla opoco ocosì così oabbastanza omolto onon saprei

5. Dal punto di vista pratico altri professionisti (specificare _____) hanno soddisfatto le sue esigenze?

oper nulla opoco ocosì così oabbastanza omolto onon saprei

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

7. È soddisfatto in generale dell'organizzazione del servizio ADI (orari, turnazione del personale, tempi di risposta ai suoi bisogni, ecc.)?

oper nulla opoco ocosì così oabbastanza omolto onon saprei

AREA RELAZIONALE

8. È soddisfatto del rapporto che si è creato con gli operatori?

oper nulla opoco ocosì così oabbastanza omolto onon saprei

9. Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del servizio ADI?

oper nulla opoco ocosì così oabbastanza omolto onon saprei

COMMENTI / SUGGERIMENTI

ALL.03 CARTA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ANZIANE

La persona ha il diritto

A sviluppare e conservare la propria individualità

Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in

La società e le Istituzioni hanno il dovere

Di 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.

Di 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.

Di 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

contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

Di 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.

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

Di 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.

Di vivere con chi desidera.

Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

Di avere una vita di relazione.

Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

Di 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.

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

Di essere messa in

Di operare perché, anche nelle situazioni

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.

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.