



Servizio cure domiciliari ASL 3 Napoli Sud
Indirizzo Centrale Operativa: Via A. de Gasperi, n°69 cap 80059 Torre del Greco (NA)
Numero verde: 800-177-832. Telefono fisso – fax: 08118817936
Email: adiasl3na.rondineleali@gmail.com

2023

ATI LA RONDINE- LE ALI

CARTA DEI SERVIZI

“SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI” PER I PAZIENTI RESIDENTI NEL TERRITORIO DELL’ASL NAPOLI 3 SUD

Indirizzo Centrale Operativa	Via A. de Gasperi, n°69 cap 80059 Torre del Greco (NA)
Numero verde	800-177-832
Telefono fisso - fax	08118817936
Email	adiasl3na.rondineleali@gmail.com



Sommario

La nostra carta dei servizi	3
Chi siamo	3
La mission e la vision del nostro servizio	4
I nostri principi.....	4
Presentazione del servizio	4
L’equipe	5
La centrale operativa	5
Modalità di erogazione del servizio.....	5
Le fasi di erogazione del servizio	6
Sistema di valutazione della soddisfazione dell’utente (customer satisfaction).....	7
Formazione ed aggiornamento	7
Diritti degli utenti/pazienti	7
Doveri degli utenti/pazienti e delle loro famiglie.....	8
Dettaglio dei Servizi offerti	8
Strumenti, materiali e smaltimento dei rifiuti speciali.....	9
Allegato: Questionario di gradimento	10
Allegato: Quadro normativo nazionale e regionale di riferimento per i prevalenti aspetti sanitarie delle cure domiciliari	11

La nostra carta dei servizi

La Carta dei Servizi del raggruppamento “La Rondine-Le Ali” presenta la struttura organizzativa descrivendone i servizi offerti, il personale impegnato, le modalità e le condizioni di accesso alle cure, di permanenza e gli obiettivi che si intendono raggiungere, permettendo così agli utenti e alle loro famiglie, di essere informati dei diritti e delle condizioni in cui si svolgono le prestazioni.

Oltre a garantire l’informazione permette anche la partecipazione, allo scopo della tutela dei diritti degli utenti e del continuo miglioramento della qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno Strumento che viene offerto perché possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario assistenziale mirato a realizzare una sempre maggior “qualità di vita” degli Utenti.

Centralità della persona, promozione della vita, costruzione di relazioni significative, accompagnamento dell’ospite, sono le polarità entro cui si svolge l’assistenza con un rapporto intenso e giustamente articolato, capace di dare serenità e fiducia a persone spesso in difficoltà.

Chi siamo

L’ATI è una collaborazione tra la Cooperativa Sociale La Rondine e la Cooperativa Le Ali.



La Società Cooperativa Sociale La Rondine si è costituita nell’anno 2001 a Lanciano (Chieti) dove ha la sede legale. Iscrizioni: Iscrizione n° 142582 Registro Ditte della C.C.I.A.A. di Chieti; Iscrizione al Registro Prefettizio della Provincia di Chieti Sezione Sociale n° 64 e Mista n° 278; Iscrizione all’Albo Regionale delle Cooperative Sociali Sezione “A” decreto n° 41 del 05 Dicembre 2001; Iscrizione n° A117966 Registro Min. Attività Produttive sezione A e B.

Fanno parte della compagine sociale operatori socio-assistenziali, operatori socio-educativi, assistenti sociali, infermieri, psicologo, maestri d’arte, educatori professionali, terapeuta della riabilitazione psichiatrica, tecnica delle scienze psicologiche, autista, personale di segreteria. Recependo le linee legislative nazionali e regionali, La Rondine applica il CCNL relativo al personale delle Cooperative Sociali di cui alla Legge 381/91, che è elemento di riferimento essenziale per la stipula di rapporti convenzionali tra le stesse cooperative e le Amministrazioni Pubbliche.



Le Ali è una Cooperativa Sociale, nata a febbraio del 2016 dall’idea di un gruppo di amici che condividono gli stessi valori e la stessa ambizione: contribuire a migliorare la vita delle persone affette da disagio e disabilità e allo stesso tempo, offrire opportunità di lavoro a chi desidera operare nel sociale. Un progetto fortemente voluto, che va incontro le attuali necessità e risponde alle richieste, sempre più variegata in ambito sociale in modo efficiente e flessibile, offrendo servizi innovativi e di qualità. Ad ottobre del 2016 Le Ali ottiene il riconoscimento, della certificazione di Qualità ISO 9001:2008, dal Guardian Independent Certification, riguardo l’erogazione di servizi di assistenza sociale, domiciliare per anziani, minori e disabili.

I valori principali a cui la cooperativa si ispira sono: La centralità e il rispetto della persona; La qualità del servizio; Solidarietà. L’obiettivo verso cui tende è promuovere il benessere di persone affette da disagio fisico, psichico o sociale, nel rispetto della dignità e centralità della persona, ponendo attenzione anche alle esigenze delle famiglie degli utenti.

La mission e la vision del nostro servizio

La mission è quella di perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini. Per raggiungere tale finalità, il raggruppamento La Rondine-Le Ali si ispira ad alcuni valori fondamentali, ovvero:

- **RISPETTO**, declinato sia verso gli utenti che verso i colleghi e l'organizzazione, orientando alcuni comportamenti volti alla cura dell'altro.
- **ASCOLTO**: per i lavoratori saper ascoltare significa saper cogliere le esigenze degli utenti e dei colleghi ancor prima che queste vengano verbalizzate. Sotto un profilo più ampio, il raggruppamento intende inoltre mettersi in ascolto dei bisogni della comunità, anche e soprattutto rispetto a situazioni di fragilità e vulnerabilità.
- **COLLABORAZIONE**: ovvero lavorare in maniera coordinata, mettere in comune delle informazioni e del sapere per raggiungere un obiettivo condiviso. Rispetto ai propri soci e dipendenti, ma anche nei confronti dei partner, si intende mettere in atto un atteggiamento di reciproco sostegno, volto a valorizzare i punti di forza di ciascuna realtà.
- **SOLIDARIETA'**: questo valore guida i rapporti tra colleghi, nei confronti dell'organizzazione e rispetto alle realtà con cui il raggruppamento si trova a collaborare.
- **RESPONSABILITA'**: ogni persona che collabora per il servizio mantiene dei comportamenti coerenti con le richieste ed esigenze del raggruppamento, al fine di garantire l'organizzazione e lo svolgimento dei servizi e dei progetti.

La vision si concretizza nella costante attenzione alla lettura dei bisogni della società che cambia, ponendo quindi sempre al centro la persona e le sue relazioni. In tal senso, il raggruppamento La Rondine-Le Ali si impegna per un continuo miglioramento dei servizi erogati, garantendo una pronta risposta alle esigenze degli utenti e una flessibilità in ascolto delle richieste che riceve. Inoltre, intende portare avanti il rapporto con la comunità, attraverso la realizzazione di progettualità innovative, coltivando, consolidando e ampliando le reti di partenariato con le altre realtà del territorio.

I nostri principi

La Carta dei servizi rappresenta pertanto l'impegno delle Cooperative "La Rondine" - "Le Ali" nel definire e tutelare i diritti di coloro che beneficiano dei servizi offerti, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- **PRINCIPIO DI UGUAGLIANZA**: si traduce nel rifiuto di ogni discriminazione, adattando le risposte dei servizi alle diverse esigenze personali e sociali degli utenti.
- **PRINCIPIO DI IMPARZIALITÀ**: le modalità di accesso e di fruizione dei servizi vengono normate da criteri di obiettività e di imparzialità;
- **PRINCIPIO DI CONTINUITÀ**: l'erogazione dei servizi avviene in maniera continuativa e regolare, assicurando in ogni situazione misure volte ad arrecare il minor danno possibile agli utenti.
- **PRINCIPIO DI SCELTA**: ovvero l'impegno a garantire flessibilità nell'erogazione dei servizi.
- **PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE**: nell'ottica di un miglioramento continuo dei servizi, viene garantita un'informazione trasparente agli utenti, in maniera congiunta a forme di ascolto, volte a raccogliere eventuali richiami e consigli.
- **PRINCIPI DI EFFICIENZA E DI EFFICACIA**: per poter applicare tale parametro, viene predisposto un piano della formazione per il personale e un modello di organizzazione.

Presentazione del servizio

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) riguarda specifiche prestazioni ed attività sia di natura sociosanitaria che sociale a rilievo sanitario. Si colloca, pertanto, nella rete di servizi sociosanitari volti a garantire prestazioni integrate "a domicilio" erogate da professionisti alle persone in condizione di fragilità con bisogni complessi. Le prestazioni,

erogate da personale qualificato, saranno declinate all'interno del Piano di Assistenza Individuale (PAI) personalizzato per il singolo paziente in linea con la prescrizione del Medico di Medicina Generale (MMG). L'ADI è pertanto finalizzata ad assicurare al paziente ed alla sua famiglia un reale supporto per migliorare la qualità della vita quotidiana e allontanare nel tempo il ricorso a ricoveri ospedalieri.

L'equipe

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo raggruppamento presso la quale operano:

- Responsabile Medico e medici specialisti, che consentono continuità nella cura e nella relazione; in caso di necessità è possibile organizzare visite con varie branche di specializzazioni.
- Infermieri con specifica preparazione nel campo delle cure domiciliari.
- Fisioterapisti e professionisti della riabilitazione.
- Operatori Socio Sanitari qualificati.

Le risorse professionali presenti soddisfano, per quantità, gli standard disposti. Tutti gli operatori sanitari sono identificati tramite il cartellino di riconoscimento.

La nostra equipe assicura assistenza socio-sanitaria a domicilio, al fine di evitare o posticipare l'allontanamento della persona dal proprio ambiente domestico e familiare, per mezzo di prestazioni che supportano l'assistenza offerta dai familiari o da altre figure di riferimento. La nostra equipe mira a garantire interventi adeguati all'evolversi della situazione clinica e sociale, tramite il coinvolgimento di tutti gli attori (professionisti e familiari) che possono mettere a disposizione risorse e competenze in questo campo.

Nel Raggruppamento sono inoltre presenti un Coordinatore Infermieristico che mantiene i contatti con il personale dei Distretti, ha una funzione di supporto agli operatori ed è il riferimento per le famiglie ed un Responsabile del servizio che vigila sull'andamento del servizio, cura l'integrazione tra i diversi interventi ed è il responsabile della qualità. Il lavoro domiciliare è inoltre supportato a livello organizzativo dagli operatori amministrativi della Centrale Operativa.

La centrale operativa

La Centrale Operativa è situata in Via A. de Gasperi, 69 nel comune di Torre del Greco (NA). È vicina all'uscita autostradale A3 di Torre del Greco e facilmente raggiungibile in automobile e mezzi pubblici.

I nostri uffici saranno aperti dalle 8:00 alle 20:00 dal lunedì al sabato. Si ricorda che la reperibilità telefonica è garantita tramite numero verde, h24 per 7 giorni alla settimana. È possibile che, negli orari di chiusura ci sia un trasferimento di chiamata attivo per cui, un operatore sanitario potrà rispondervi negli orari di chiusura degli uffici. A seguire si riepilogano i contatti ai quali poterci raggiungere.

Indirizzo Centrale Operativa	Via A. de Gasperi, n°69 cap 80059 Torre del Greco (NA)
Numero verde	800-177-832
Telefono fisso - fax	08118817936
Email	adiasl3na.rondineleali@gmail.com

Modalità di erogazione del servizio

Il servizio ADI eroga interventi a carattere sanitario (medico-specialistica, infermieristica), riabilitativo, assistenziale con l'ausilio di professionisti titolati, formati e aggiornati.

A seguito di valutazione del paziente si definiscono gli obiettivi e si articolano le prestazioni con i quali perseguirli; le prestazioni fornite sono deducibili all'interno del piano d'intervento e declinate nel PAI.

La tipologia e il volume delle prestazioni non sono standardizzabili ma specifici alle necessità e condizioni del soggetto in carico. Monitoraggio, verifica e ridefinizione contribuiscono al miglioramento continuo del servizio erogato.

L'ADI fornisce prestazioni per mezzo delle competenze specifiche delle figure professionali attivate sul caso con la finalità di recuperare, ristabilire e incrementare le capacità di una persona in condizioni di cure temporanee e mantenere, rallentare, contenere il dolore e prevenire ulteriori complicanze in quei pazienti in condizioni di cura permanenti.

Le prestazioni possono includere anche momenti di consulenza, orientamento e addestramento (uso di ausili e protocolli) per i familiari del paziente in carico in modo da poter consigliare l'acquisizione di nuove prassi funzionali al trattamento dell'utente e alleviare il carico intrinseco, pratico e emotivo, che lo stato di salute deficitario del parente inevitabilmente implica. L'erogazione è sistematizzata e regolamentata per mezzo della definizione e applicazione di processi, protocolli, procedure e istruzioni operative, che consentono al Coordinatore del servizio di dotare il personale di modalità operative organizzate, garantendo il governo del servizio e il controllo dell'erogato, assicurando l'efficacia e l'efficienza produttiva. Il controllo delle prestazioni erogate avviene per mezzo di controlli sulla corretta compilazione della documentazione in domicilio e sul monitoraggio degli indicatori di qualità, strumenti in grado di garantire la tracciabilità di tutti le operazioni. Attenzione costante è sulla compilazione del diario nel quale sono riportati eventi, interventi effettuati, decisioni e le azioni conseguenti. I dispositivi citati permettono di controllare che le prestazioni enunciate e programmate siano effettivamente svolte, in caso contrario indicherebbero le motivazioni della mancata erogazione e le azioni correttive messe in atto.

Gli operatori delle cooperative sono tenuti alla compilazione di una apposita modulistica ogni qual volta si recheranno presso il domicilio dell'utente. Verrà chiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare per la conservazione della documentazione utilizzata.

La Cartella Clinica verrà lasciata al domicilio del paziente per tutta la durata del percorso di cure. Ad ogni utente o suo familiare è richiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati, il foglio di rendicontazione e il diario assistenziale e il piano individuale.

Tutti i professionisti attivati intervengono in équipe, sempre in base ad uno specifico piano: tale strumento prevede una serie di azioni finalizzate a rispondere ai bisogni specifici della persona e della sua famiglia. I diversi professionisti lavorano in modo integrato per garantire il benessere e la salute della persona, elaborano in équipe progetti e programmi di intervento.

Tutti gli interventi saranno concordati e realizzati in collaborazione con il Medico di Medicina Generale, che rimane il responsabile ultimo di tutti gli aspetti sanitari dell'assistenza domiciliare.

Le fasi di erogazione del servizio

Il servizio di assistenza domiciliare è volto a garantire il benessere e la cura della persona, che viene aiutata a mantenere la propria autonomia presso il domicilio o in altre strutture. Le professionalità coinvolte sono gli operatori di assistenza domiciliare qualificati, i referenti tecnici e i coordinatori. Gli operatori erogano prestazioni assistenziali offrendo un servizio che si adatta alle specifiche esigenze.

Le fasi del servizio sono identificate in:

Avvio. La fase di avvio è quella che va dalla richiesta di attivazione del servizio da parte del medico di medicina assistenziale alla presenza di un Piano Assistenziale Individualizzato coerente con la situazione dell'utente. Comprende dunque tutte le procedure che sono necessarie e propedeutiche al primo accesso.

Erogazione. Con il primo accesso si passa nella fase di erogazione, che comprende le attività legate allo svolgimento del servizio, dagli aspetti organizzativi all'erogazione della prestazione assistenziale, riabilitativa, infermieristica e sanitaria, includendo la gestione delle variazioni e delle richieste.

Valutazione. La fase di valutazione comprende le attività che coinvolgono l'utenza e la Cooperativa nel monitoraggio e nella valutazione del servizio. Nello specifico la gestione delle segnalazioni pervenute alla centrale operativa dall'utenza, la somministrazione di un questionario di valutazione del servizio (CUSTOMER SATISFACTION) le visite periodiche al domicilio e i colloqui, anche telefonici, con la famiglia degli assistiti.

Sistema di valutazione della soddisfazione dell'utente (customer satisfaction)

La valutazione della soddisfazione dell'utente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati. I questionari, che una volta raccolti saranno analizzati in equipe e saranno alla base per il miglioramento continuo del servizio, vengono somministrati con cadenza annuale a tutti gli utenti del servizio di cure domiciliari, i quali nella compilazione possono avvalersi dell'aiuto di un familiare/care giver.

Formazione ed aggiornamento

Il Raggruppamento, grazie all'accreditamento del provider AGENAS, garantisce la formazione specifica e continua dei propri operatori, oltre che la formazione obbligatoria in misure sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.

Diritti degli utenti/pazienti

Il rispetto dei principi elencati comporta che agli utenti/pazienti siano garantiti precisi diritti, dai quali conseguono i doveri dei nostri operatori:

- L'utente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche, morali, filosofiche e religiose.
- In particolare, durante il periodo di presa in carico ha diritto ad essere individuato con il proprio nome e cognome. Ha altresì diritto ad essere interpellato con rispetto.
- L'utente ha diritto di ottenere dagli operatori informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- Quando l'utente non sia in grado di decidere per sé stesso in piena autonomia, tutte le informazioni sul suo stato di salute psicofisica e sui trattamenti proposti dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- L'utente ha diritto di ricevere un'assistenza adeguata alle necessità dettate dal proprio stato di salute psicofisica.
- L'utente ha diritto di ottenere dall'equipe che lo segue informazioni complete e comprensibili in merito alla terapia proposta, e di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto ad interventi diagnostici e terapeutici. Queste informazioni debbono riguardare i potenziali rischi o disagi conseguenti il trattamento e le possibili alternative, anche se eseguibili in altre strutture
- L'utente ha diritto a che le informazioni relative al proprio stato di salute, ed ad ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segrete, a meno che per iscritto indichi persone cui l'informazione può essere data.
- L'utente ha il diritto di rinunciare a prestazioni programmate informando tempestivamente i sanitari che lo seguono delle sue intenzioni, espressione della sua volontà.
- L'utente ha diritto di presentare segnalazioni ed inoltrare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati dai responsabili della struttura, ed essere informato tempestivamente sull'esito degli stessi.
- I rapporti con l'utenza e l'accesso ai servizi si esplicano senza discriminazioni e nel rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti. Viene garantita parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato.

- Gli operatori dei vari servizi ispirano i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- Costituisce impegno prioritario garantire un'erogazione dell'assistenza continua, regolare e senza interruzioni, ridurre nei limiti del possibile la durata di eventuali disservizi. In caso di funzionamento irregolare vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- Le informazioni vanno fornite all'utente con modalità che tengano conto del livello culturale, dell'emotività e della sua capacità di comprensione.
- L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, collaborando così al miglioramento dei servizi sanitari. L'utente può altresì esprimere il proprio gradimento sui servizi ricevuti.
- L'utente ha diritto di usufruire di quanto previsto dalla Carta dei Servizi Sanitari di questo servizio.
- È diritto dell'utente rivolgersi ad associazioni di volontariato tale diritto è tutelato attraverso la messa a disposizione delle associazioni stesse di informazioni mediate dalla Cooperativa.

Doveri degli utenti/pazienti e delle loro famiglie

Il principio della partecipazione comporta che agli utenti/pazienti ed alle loro famiglie oltre ai sopra citati diritti venga richiesto altresì il rispetto di alcuni precisi doveri:

- È dovere di ogni utente/tutore informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate.
- Gli utenti sono tenuti ad avvisare tempestivamente il servizio in caso di assenza e ad attenersi alle richieste del personale di segreteria in merito alle modalità di rientro in terapia, attenendosi alle procedure interne a loro comunicate.
- L'utente/tutore è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione del personale sanitario e a collaborare con il personale medico, infermieristico, riabilitativo e assistenziale.
- L'utente è tenuto al rispetto delle attrezzature fornite al domicilio,
- Il personale sanitario e amministrativo, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del presidio ed il benessere dell'utente.

Dettaglio dei Servizi offerti



Servizio Infermieristico: l'equipe infermieristica è composta da operatori professionali e competenti nell'ambito delle cure domiciliari; il servizio infermieristico risponde ai bisogni sanitari dell'utente a seconda di quanto stabilito nel PAI (Piano Assistenziale Integrato) stabilito in fase di valutazione multidimensionale da parte del Distretto Sanitario.



Servizio Riabilitativo: l'equipe riabilitativa è composta da professionisti quali fisioterapisti e logopedisti, che garantiscono la realizzazione di un percorso di riabilitazione mirato al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal PAI in funzione del benessere e della maggiore autonomia possibile dell'utente



Servizio Oss: gli operatori socio-sanitari garantiscono l'assistenza alla persona in sostegno a tutti i suoi bisogni primari, supportandone l'autonomia a assicurandone la supervisione degli aspetti principali ed essenziali della cura di sé e del benessere globale



Servizio Medico Specialistico: L'equipe di medici che operano nelle cure domiciliari è formata da specialisti di diverse aree sanitarie, garantendo una presa in carico dell'utente globale e dettagliata. In base alle necessita riscontrate dal PAI, dal medico curante e dagli operatori, il servizio medico specialistico risponde tempestivamente alle richieste visitando l'utente a domicilio, dando pronto riscontro al medico curante per stabilire il miglior percorso di cure possibile.



Telemedicina: abbiamo introdotto questo servizio innovativo a supporto delle necessita dell'utente e per facilitare l'operato di medici ed operatori. Questo servizio si avvale di strumentazioni tecnologiche utili a rilevare parametri e dati sullo stato di salute dell'utente, trasmettendoli in tempo reale al medico specialista di riferimento per una pronta diagnosi e refertazione.



Educazione al Care Giver: l'educazione del care giver è alla base del percorso di cure dell'utente non autosufficiente o dell'utente che sta affrontando un percorso di cure complesso ed articolato. Tutti i nostri operatori lavorano in sinergia con i care giver/familiari degli utenti, educandoli a supportare l'utente nella gestione delle varie fasi del percorso di cure, intervenendo come attori principali con il supporto conoscitivo necessario. L'educazione al care giver viene svolta direttamente a casa dell'utente, con la possibilità di effettuare corsi educativi alla gestione di procedure complesse negli ambienti dedicati della centrale operativa.

Strumenti, materiali e smaltimento dei rifiuti speciali

Tutti gli strumenti ed il materiale sanitario necessari ad espletare il servizio di cure domiciliari saranno forniti e consegnati a domicilio dell'utente, senza nessuna spesa a suo carico, dai nostri operatori. Nell'ambito di tali obblighi rientra l'impiego delle attrezzature, anche informatiche e di comunicazione, che possono contribuire a realizzare il percorso di cure personalizzato di ogni utente.

Allo stesso modo, sarà cura degli operatori consegnare al domicilio dell'utente i contenitori per i rifiuti speciali (tutti i rifiuti prodotti dal materiale sanitario utilizzato) ed organizzarne il ritiro per lo smaltimento.

Allegato: Questionario di gradimento

Gentile Utente/Caregiver, allo scopo di migliorare il servizio e garantire interventi più efficaci ed efficienti, la preghiamo di compilare in tutte le sue parti il seguente questionario, barrando il numero che riterrà più aderente al suo giudizio. Il questionario rimarrà anonimo e potrà essere consegnato con le seguenti modalità:

Presso la Centrale Operativa negli orari di funzionamento (dalle 8:00 alle 20:00 dal lunedì al sabato)	Via A. de Gasperi, n°69 cap 80059 Torre del Greco (NA)
Numero verde	800-177-832
Telefono fisso - fax	08118817936
Email	adiasl3na.rondineleali@gmail.com

Grazie per la collaborazione

Indicare con punteggio da 1 a 5 il vostro gradimento, sapendo che: 1=pessimo 2=scadente 3=sufficiente 4=buono 5=ottimo.

	1	2	3	4	5
Aspetti tangibili					
- Gli operatori devono presentarsi in maniera curata e devono essere facilmente identificabili: come valuta la loro presentazione?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- L'equipaggiamento di lavoro degli operatori è ben organizzato?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- La centrale operativa risponde tempestivamente alle chiamate?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Affidabilità					
- Gli operatori rispettano le tempistiche di intervento concordate?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Gli operatori spiegano accuratamente la tipologia e la motivazione del percorso di cure stabilito?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacità di risposta					
- Come valuta la capacità degli operatori di adeguare i tempi di risposta dell'intervento alla sua necessità?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Come valuta la capacità della centrale operativa nel dare risposte esaurienti alle sue domande?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Empatia e rassicurazione					
- Come valuta la capacità degli operatori nell'essere disponibili e attenti ai suoi bisogni?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Come valuta la capacità degli operatori nell'ascoltare le sue domande, coinvolgendola nel percorso di cure?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Le saremo grati se volesse indicarci eventuali questioni che non sono state trattate e che, a suo avviso, meriterebbero di essere segnalate, esprimendo su di esse una eventuale valutazione complessiva:

Allegato: Quadro normativo nazionale e regionale di riferimento per i prevalenti aspetti sanitarie delle cure domiciliari

- Il D.lgs. n. 502 del 30 dicembre 1992 e s.m.i. (Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421)
- Il DPCM 29-11-2001. "Definizione dei livelli essenziali di assistenza" nell'Allegato 1 (Classificazione dei Livelli)
- Il Documento "Nuova caratterizzazione dell'assistenza territoriale domiciliare e degli interventi ospedalieri a domicilio" della Commissione nazionale per la definizione e l'aggiornamento dei Livelli essenziali di assistenza dell'ottobre 2006
- DGR n. 41 del 14.02.2001 "Approvazione del Documento recante Linee di Indirizzo, Profili e Standard in materia di Servizi Domiciliari: "Il Sistema dei Servizi Domiciliari in Campania"
- DGRC n. 625 del 15.11.2011 "Modifica alla DGRC n. 41 del 14.02.2011 "Approvazione del documento recante linee di indirizzo, profili e standard in materia di servizi domiciliari: "il sistema dei servizi domiciliari in Campania"
- DCA n. 1 del 07.01.2013, Approvazione documento recante "Sistema di tariffe per profili di cure domiciliari della Regione Campania"
- DPCM 12 gennaio 2017. "Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza, di cui all'articolo 1, comma 7, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502"
- DCA n. 14 del 01/03/2017 Programmi Operativi 2016 – 2018. Approvazione Area della domiciliarità
- DCA n. 99 del 14.12.2018 "Piano triennale 2019-2021 di sviluppo e riqualificazione del Servizio Sanitario Campano ex art. 2, comma 88, della Legge 23 dicembre 2009, n.191
- Normativa nazionale cure palliative

Riferimento Provvedimento	Descrizione del Provvedimento
D.Lgs. 30 dicembre 1992 n. 502 e s.m.i.	Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421.
DPCM 29-11-2001	Definizione dei livelli essenziali di assistenza
Ottobre 2006	Commissione nazionale per la definizione e l'aggiornamento dei Livelli essenziali di assistenza-Nuova caratterizzazione dell'assistenza territoriale domiciliare e degli interventi ospedalieri a domicilio
DGRC n. 1811 del 12.10.2007	Adozione di un nuovo strumento multidimensionale per l'ammissione alle prestazioni assistenziali domiciliari residenziali e semiresidenziali - Adempimento ai sensi della DGRC 460 del 20 marzo 2007.
D.M. 17 Dicembre 2008	Decreto ministeriale del 17 dicembre 2008 ("Istituzione del sistema informativo per il monitoraggio dell'assistenza domiciliare").
DGRC n.2105 DEL 31.12.2008	Monitoraggio ed Informatizzazione delle prestazioni erogate dalle AA.SS.LL. ai sensi del D.P.C.M. 29.11.2001. Presa d'atto dei risultati del Progetto di monitoraggio LEA SOCIOSAN e definizione del percorso di stabilizzazione del sistema di rilevazione denominato LEA SOCIOSAN
DGRC n. 41 del 14.02.2011	Approvazione del Documento recante Linee di Indirizzo, Profili e Standard in materia di Servizi Domiciliari: "Il Sistema dei Servizi Domiciliari in Campania" con allegato.
DGRC n. 625 del 15.11.2011	Modifica alla DGRC n. 41 del 14.02.2011 "Approvazione del documento recante linee di indirizzo, profili e standard in materia di servizi domiciliari: "il sistema dei servizi domiciliari in Campania"": sostituzione della "tabella prestazioni sanitarie".
DGRC n. 323 del 03.07.2012	Adozione della Scheda di Valutazione Multidimensionale per le persone Adulte ed anziane-S.Va.M.A. Campania. Modifiche ed Integrazioni della D.G.R.C. 1811/2007"
DGRC n. 324 del 03.07.2012	Adozione della Scheda di Valutazione Multidimensionale per le persone Adulte disabili - S.VA.M.DI. Campania
DGRC n. 790 del 21/12/2012	Approvazione delle linee operative per l'accesso unitario ai servizi sociosanitari-P.U.A.
DCA n. 1 del 07.01.2013	Approvazione documento recante "Sistema di tariffe per profili di cure domiciliari della Regione Campania".

Accordo Stato Regioni del 15/9/2016	Accordo, ai sensi dell'articolo 4 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano sul Documento "Piano Nazionale della Cronicità" di cui all'art 5, comma 21 dell'Intesa n.8/CSR del 10.07.2014, contenente il Nuovo Patto per la Salute per gli anni 20014-2016
DPCM 12 gennaio 2017.	Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza, di cui all'articolo 1, comma 7, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 30 dicembre 1992, n. 502.
DCA n. 14 del 01/03/2017	Programmi Operativi 2016 – 2018. Approvazione

- Legge 5 giugno 1990, n. 135 “Piano degli interventi urgenti in materia di prevenzione e lotta all'AIDS prevede all'art 1 comma2”
- DPR 14.9.91 “Atto di indirizzo e coordinamento alle Regioni per l'attivazione dei servizi per il trattamento a domicilio dei soggetti affetti da AIDS e patologie correlate”
- DGRC n. 7906 del 29/12/93 “Attivazione dei servizi per il trattamento a domicilio dei soggetti affetti da AIDS e patologie correlate
- Decreto del Presidente della Giunta Regionale della Campania n. 3914 del 18 aprile 1994 “Disposizioni attuative relativamente all'assistenza domiciliare nonché all'assistenza ospedaliera in regime diurno per i malati di Aids e patologie correlate”
- DGRC n. 1544/2006 “Approvazione linee di indirizzo per l'organizzazione e l'esecuzione dell'assistenza domiciliare di cui alla legge 05/06/90 n. 135 e successive modifiche ed integrazioni”
- DCA n. 15 del 20.03.2014 “Linee di indirizzo per l'organizzazione e l'esecuzione dell'assistenza domiciliare di cui alla legge 05/06/90 n. 135 e successive modifiche ed integrazioni”
- DCA n. 51 del 27.05.2015 “Approvazione di indirizzi operativi per l'implementazione della rete territoriale dei servizi sociosanitari e percorsi integrati in favore di persone adulte affette da Sclerosi Laterale Amiotrofica (SLA) e malattie del motoneurone
- DCA n. 52 del 29.05.2015 “Recepimento Accordo Stato-Regioni del 30/10/2014 e approvazione "Indicazioni operative per la prevenzione, la diagnosi, la cura e la presa in carico delle persone con demenza: verso il P.D.T.A. demenze

Data elaborazione documento	09.02.2023
Revisione	0.0
Elaborato da	Dott. Matteo Stenta