

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

carta dei servizi

SOLIDARIETÀ E SERVIZI COOPERATIVA SOCIALE
AREA SOCIO SANITARIA



» PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento che fornisce a tutti gli interlocutori di SOLIDARIETÀ E SERVIZI le informazioni relative alla Cooperativa, alla sua attività e alla qualità dei servizi offerti. La Carta contiene:

- » la descrizione della Cooperativa;
- » la descrizione del servizio ADI (ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA);
- » gli standard di qualità;
- » il sistema qualità, la sicurezza sul lavoro e la tutela della privacy;
- » le procedure di tutela degli utenti.

La Carta dei Servizi ha lo scopo di favorire l'attuazione di una reale collaborazione tra enti e cittadini per la realizzazione di servizi di qualità, che siano realmente efficaci ed efficienti.

Riferimenti normativi:

Direttiva Ciampi del 27/1/1994 (*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*).

Legge n. 328 del 8/11/2000 (*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, in particolare art. 13*).

Legge Regionale n. 3 del 12/3/2008 (*Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e socio sanitario, in particolare art. 9, comma 1*).

» CHI SIAMO

SOLIDARIETÀ E SERVIZI è una Cooperativa Sociale nata a Busto Arsizio (VA) nel 1979. La cooperativa vuole essere punto di riferimento nei servizi rivolti a persone e famiglie. La persona e la condivisione del suo bisogno sono il cuore della nostra attività.

» MISSIONE

SOLIDARIETÀ E SERVIZI svolge, nell'area socio-sanitaria, il servizio di ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA - ADI. Passione, talento ed esperienza. Questo il nostro impegno per rispondere attraverso servizi integrati e personalizzati, alle molteplici esigenze di accoglienza, assistenza, cura e sostegno delle persone che si rivolgono a noi. Perché la passione si vede nei dettagli.

Politica della qualità

La Cooperativa pone particolare attenzione ai seguenti aspetti:

- » la cura e la valorizzazione del capitale umano;
- » la relazione tra l'assistito e l'operatore;
- » il rapporto con la famiglia, con l'ente inviante e con tutti gli attori del contesto di riferimento dell'assistito;
- » il progetto individualizzato;
- » l'innovazione, sia nei progetti sia negli strumenti e nelle modalità operative.

Sulla base di questi elementi nel corso degli anni San Giuseppe di SOLIDARIETÀ E SERVIZI

ha affinato l'organizzazione interna e le proprie modalità operative, nella consapevolezza che professionalità e competenza da una parte e umanità dall'altra siano inscindibilmente legate per il bene dell'assistito e la soddisfazione degli operatori, delle famiglie, dei comuni e di tutti i portatori d'interesse. Siamo consapevoli del fatto che sia necessario riuscire a sviluppare la capacità di rispondere con attenzione e umanità al bisogno di accoglienza e cura di persone fragili nel contesto specifico del loro domicilio. Gli operatori non intendono quindi sostituirsi alla famiglia ma si concepiscono come collaboratori della stessa, dando così continuità alla sua naturale solidarietà. Obiettivo e scopo primario del servizio di Assistenza Domiciliare Integrato è dunque quello di consentire la permanenza delle persone nel proprio ambiente di vita, riducendo il ricorso ai ricoveri ospedalieri e alle strutture residenziali. Sostenere le persone in situazioni di bisogno è possibile solo nella consapevolezza che ogni uomo porti con sé un valore assoluto, non riconducibile a comodi schemi di efficienza o produttività delle prestazioni. Siamo convinti, infatti, che venga prima la persona della sua malattia e quindi vogliamo essere attenti al "malato-persona" prima che al "malato-paziente".

» ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

L'ADI è il servizio ASL riservato a cittadini affetti da condizioni patologiche che necessitano interventi sanitari e socio sanitari ma che non sono in grado di accedere ai servizi ambulatoriali. I contenuti di questo servizio sono promossi dal Medico di Medicina Generale, nel contesto specifico del domicilio del paziente. La Cooperativa opera garantendo agli utenti che, per libera scelta, richiedono i nostri servizi una presa in carico attenta anche agli aspetti umani e relazionali, ai bisogni di apprendimento di tecniche che facilitino le cure dei familiari, portando nelle case un bagaglio di competenze poli-professionali e fornendo informazioni che possano facilitare l'accesso a tutti gli altri servizi a sostegno del mantenimento al domicilio e in famiglia delle persone fragili. La responsabilità relativa alla gestione delle risorse umane è assolta dalla dott.ssa Ilaria Ceroni. Il Coordinamento è affidato alla dott.ssa Valentina Bardelli che regola anche i rapporti della Cooperativa con i Consorzi e gli Enti Territoriali. L'équipe della Cooperativa è costituita da Infermieri, Fisioterapisti, Medici, Operatori Socio-Sanitari, Ausiliari Socio-Assistenziali e Psicologa, cui si affiancano Medici Specialisti su richiesta promossa dal Case Manager e/o dal Direttore Sanitario. Il costante confronto tra gli operatori durante l'attività lavorativa e la presenza di un incontro mensile fra tutti i professionisti attivi (riunione di team), consente di sviluppare un dialogo condiviso e una formazione interdisciplinare costante. L'obiettivo primario perseguito dalla Cooperativa è di offrire a domicilio un'assistenza di elevata qualità in ambito sia socio sanitario sia socio-assistenziale nelle diverse situazioni e per le problematiche sanitarie di differente complessità a sostegno della fragilità dei suoi utenti. L'attività intrapresa dal 2006 ha permesso alla Cooperativa di costruire rapporti consolidati con gli enti espressione dei servizi sanitari (AO, ASL, MMG) e di quelli sociali (Comuni, RSA, HOSPICE) attivi sul territorio di sua pertinenza e su quello correlato alla propria utenza e ha inoltre promosso un dialogo continuo con i gruppi associativi -strutturati e non- al fine di sviluppare un processo educativo in ambito socio sanitario.

» ORGANIZZAZIONE

Gli organi sociali della Solidarietà e Servizi sono i seguenti:

- » l'Assemblea;
- » il Consiglio di Sorveglianza;
- » il Consiglio di Gestione.

Il Consiglio di Gestione è investito dei più ampi poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione, per l'attuazione e il raggiungimento degli scopi sociali, esclusi solo quelli espressamente riservati dalla legge o dallo statuto al consiglio di sorveglianza e all'assemblea dei soci. L'assemblea, nel nominare l'organo di controllo, designa il presidente del consiglio di sorveglianza e determina i compensi. Al presidente del consiglio di sorveglianza spetta il potere di convocare il consiglio, presiedere le riunioni, dirigere i lavori e richiedere relazioni ai suoi componenti. Il consiglio di sorveglianza esercita tutte le attribuzioni, funzioni e competenze riservategli dall'art. 2409-terdecies c.c., ivi compresa quella di cui alla lettera f bis.

» DOVE SIAMO E I CONTATTI

La Sede Operativa di SOLIDARIETÀ E SERVIZI, per l'area socio sanitaria, è a Castano Primo in Via Crocifisso n. 30, responsabile sig.ra Rosella Garghetti. Gli uffici sono aperti dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00, numero di telefono 0331.882863 e fax 0331.878540. Il servizio della Cooperativa si svolge dalle 8.00 alle 18.00. Le prestazioni di ADI sono effettuate 365 giorni l'anno, 7 giorni su 7. **Centro attivazione servizi: 0331.182685.**



» DISTRETTI SANITARI ACCREDITATI

SOLIDARIETÀ E SERVIZI eroga prestazioni sanitarie e socio-sanitarie sul territorio, presso il domicilio dei pazienti, solo su prescrizione del Medico di Medicina Generale o il Pediatra di Libera Scelta, nell'attività di ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA per i Distretti Sanitari elencati nelle successive tabelle.

ASL PROVINCIA DI VARESE

DISTRETTI SANITARI	COMUNI	VOUCHER SANITARIO	PRELIEVI DOMICILIARI	VOUCHER "profili speciali" pazienti SLA
GALLARATE	tutti	X	X	X
SOMMA LOMBARDO	tutti	X	X	X
BUSTO ARSIZIO	tutti	X	X	X
CASTELLANZA	tutti	X	X	X
TRADATE	tutti	X		X
SARONNO	tutti	X		X

ASL MI 1 PROVINCIA DI MILANO

DISTRETTI SANITARI	COMUNI	VOUCHER SANITARIO	PRELIEVI DOMICILIARI
CASTANO PRIMO	tutti	X	X
LEGNANO	tutti	X	X
MAGENTA	tutti	X	X
RHO	tutti	X	X

» ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

4

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata attraverso il sistema dei Profili Assistenziali o Prestazionali, offre cure socio-sanitarie integrate al domicilio di persone di qualsiasi età, non deambulanti, affette da malattie temporaneamente o permanentemente invalidanti e che non possono accedere a servizi o strutture ambulatoriali. Sarà cura del mmg segnalare la in trasportabilità dell'assistito nell'impegnativa per l'attivazione del servizio. La cooperativa opera secondo disposizioni della Regione Lombardia, garantendo il possesso di tutti i requisiti di qualità previsti dalla normativa regionale (DGR 3541/2012 e s.m.i., DGR 1765/2014 e s.m.i., DGR 2569/2014 e s.m.i.).

Il personale in servizio è dotato di un cartellino di riconoscimento posto in modo visibile sugli abiti; il cartellino riporta nome, cognome, qualifica e fotografia. Le prestazioni sono erogate senza costi a carico dell'utente. Tutte le prestazioni domiciliari sono registrate in un PAI (Piano Assistenziale Individuale) e l'insieme della documentazione socio-sanitaria costituisce il fascicolo personale conservato presso la sede operativa principale della Cooperativa. Ogni assistito può accedere, visionare e ritirare la documentazione socio sanitaria (fasas) presente nell'ufficio della sede operativa. Sarà premura della segreteria, appena accolta la richiesta, avvisare tempestivamente Il Direttore Sanitario, che autorizzerà entro 3 giorni lavorativi la consegna di copia del fasas, senza nessun onere economico che gravi sul richiedente.

» LE FASI DEL PROCESSO

FASE 1 / PROPOSTA DI CURE DOMICILIARI

Il Medico di Medicina Generale, valutato il bisogno del proprio assistito, esplicita su apposita modulistica la situazione clinica del paziente, lo stato di autonomia e propone il livello di cura coerente con la situazione.

FASE 2 / RICHIESTA DI CURE DOMICILIARI

Il cittadino si reca allo sportello Cure Domiciliari del proprio Distretto e consegna la proposta di cura. L'Unità Valutativa dell'ASL, effettuata le opportune valutazioni, definisce il profilo di cura necessario, acquisisce il consenso per il trattamento dei dati sensibili e dispone la consegna all'utente dell'informativa sul servizio, dell'elenco degli enti erogatori accreditati e dell'assegno di cura (VOUCHER - profilo prestazionale o assistenziale). Il cittadino sceglie la cooperativa, qualora di suo gradimento, la quale dovrà prendere in carico l'assistito, tempestivamente e al massimo entro 48 ore, comunicando all'Unità Valutativa dell'ASL l'avvenuta presa in carico del paziente. La cooperativa ente accreditato soddisfa tutte le necessità assistenziali previste dal Piano di Cura, solo dopo aver ricevuto l'autorizzazione alle cure da parte dell'ASL.

FASE 3 / ACQUISIZIONE DEL CONSENSO INFORMATO ALLE CURE E TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Preliminarmente alla presa in carico dell'utente la cooperativa garantisce l'informazione diretta sulle caratteristiche del proprio servizio di cure domiciliari, presenta la carta dei servizi, acquisisce il consenso alle cure. È quindi indispensabile ottenere contestualmente alla formulazione del Piano Assistenziale di Assistenza (PAI) con MMG, il consenso del destinatario delle cure al quale vengono illustrati eventuali rischi e benefici prevedibili. Al momento della prima presa in carico dell'utente, acquisisce il consenso scritto alle cure ed al trattamento dei dati sensibili utilizzando l'apposito modulo (opportunamente compilato), che andrà inviato all'EVMD entro pochi giorni.

FASE 4 / STESURA DEL PIANO ASSISTENZIALE

SOLIDARIETÀ E SERVIZI eroga le cure ed è responsabile della stesura e attuazione del PAI secondo le indicazioni definite nel profilo specifico di cura assegnato dalla ASL.

FASE 5 / RENDICONTAZIONE DELL'ATTIVITÀ SVOLTA

La descrizione del processo assistenziale viene completata con la modulistica di rendicontazione (diario assistenziale multidisciplinare e planning) che permette di quantificare le prestazioni e il contenuto delle stesse, è utile alle verifiche di coerenza del profilo di cura assegnato e permette di valutare in termini quantitativi la risposta al bisogno esplicitato e la coerenza con il PAI.

FASE 6 / FASE DI RINNOVO / CAMBIO DEL PROFILO DI CURA

Il piano di cura definito nel PAI, secondo tempi e modalità, può subire delle modificazioni in risposta al variare dei bisogni dell'utente. Per tale ragione è possibile effettuare una richiesta di rinnovo / cambio del profilo di cura; tale richiesta è a cura della COOPERATIVA che, in accordo con il medico di medicina generale (unico responsabile delle cure), chiede all'Unità valutativa della ASL di proseguire o cambiare un programma di cura non ancora concluso.

5

» SERVIZI EROGATI

Percorsi di recupero funzionale e riabilitazione:

- » Valutazioni funzionali;
- » Rieducazione posturale individuale;
- » Riabilitazione Neuromotoria (Sclerosi Multipla, SLA, Parkinson, Alzheimer, malattie neurologiche degenerative);
- » Riabilitazione Cardiologica;
- » Riabilitazione Respiratoria (BPCO, asma bronchiale, ventilazione meccanica enfi-sema);
- » Riabilitazione Ortopedica (post traumatica e post interventi chirurgici);
- » Linfodrenaggio;
- » Massoterapia cervicale, dorsale e lombare;
- » Riabilitazione dello sviluppo psicomotorio (paralisi cerebrali infantili, cerebropatie).

Cure infermieristiche e socio assistenziali:

- » Prelievi domiciliari;
- » Medicazioni di ferite difficili e chirurgiche;
- » Medicazioni semplici e complesse;
- » Bendaggi semplici e complessi;
- » Rilevazione parametri (Pressione Arteriosa, Frequenza Cardiaca);
- » Rimozione punti di sutura;
- » Gestione alimentazione enterale e parenterale;
- » Broncoaspirazione e drenaggi;
- » Gestione tracheostomie;
- » Gestione catetere vescicale;
- » Percorsi di training e educazione sanitaria per il *caregiver*;
- » Igiene personale semplice totale o parziale;
- » Mobilitazione, sostegno alla deambulazione;
- » Bagno a letto e/o vasca.

» SEGNALAZIONE E RECLAMI

Eventuali segnalazioni e reclami su disservizi devono essere inoltrati alla direzione che, dopo aver svolto accurate indagini, provvederà a rispondere e a chiarire il procedimento. Dalle 8.00 alle 18.00, la sig.a Rosella Garghetti è a disposizione - telefonicamente o di persona presso la sede - di tutti gli utenti che chiedono informazioni riguardanti il servizio di assistenza domiciliare ADI o che eventualmente espongono reclami. I reclami e le problematiche sul territorio sono poi gestiti dal Responsabile della Gestione, dott.ssa Ilaria Ceroni che, qualora sia necessario, ne informa il Direttore Sanitario. Entro 72 ore dalla segnalazione del reclamo, la direzione contatta l'assistito per organizzare un incontro e attivare le procedure di verifica e controllo. Il personale della Cooperativa risponde al Codice Deontologico di ciascuna professionalità e persegue:

- » la tempestività e l'appropriatezza dell'intervento;
- » la corrispondenza ai bisogni dell'utenza;

- » la professionalità e la competenza personale e di team;
- » l'eguaglianza e l'equità assistenziale.

L'assistenza domiciliare è un servizio alla persona, alla famiglia, alla collettività e si realizza attraverso interventi professionali specifici nel rispetto della vita.

» CUSTOMER SATISFACTION

Alla presa in carico dell'assistito viene consegnato un modulo di customer satisfaction allegato alla Carta dei Servizi che attesti la corretta adeguata informazione dell'ente accreditato. Alla dimissione, il professionista sanitario, ha il dovere di ritirare il fasas e la customer satisfaction, che verrà conservata presso la sede operativa della cooperativa. Annualmente SOLIDARIETÀ E SERVIZI analizza le risposte del questionario consegnato agli utenti in carico assistenziale e provvede a migliorare o modificare eventuali insoddisfazioni o disservizi.

» CODICE ETICO PROFESSIONALE

Il nostro operato si articola in:

- » valutazione della persona assistita, anamnesi, esame clinico;
- » elaborazione del piano terapeutico in collaborazione con il medico di medicina generale;
- » esposizione degli obiettivi del trattamento stabilendo tempi, modalità e verifica dell'intervento e rivalutazioni costanti dell'assistenza.

L'esercizio professionale, in una continua tensione a pensare cose nuove e modi diversi di fare, deve essere caratterizzato da rigore metodologico accompagnato dalla conoscenza scientifica in costante evoluzione.

» AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Il personale sanitario mantiene in ogni momento il più alto grado di conoscenze e competenze, impegnandosi in una formazione permanente e nello stesso tempo adegua il proprio sapere al progresso della ricerca scientifica e professionale. Annualmente Il Direttore Sanitario del servizio e la responsabile del personale organizzano 6/8 incontri di aggiornamento del personale su temi socio-sanitari in evoluzione e in relazione alle linee guida e ai protocolli vigenti.

» RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il personale possiede le capacità per un lavoro in équipe finalizzato a migliorare o mantenere la salute del paziente, dedicandovi il tempo e le risorse necessarie. L'assistito deve essere debitamente informato su tutti gli aspetti riguardanti l'assistenza consigliata per accettare o rifiutare la proposta terapeutica. L'assistito deve aver garantita la sua privacy, in un clima di fiducia nei confronti degli operatori: questo affidamento è fondamentale per instaurare un rapporto umano adeguato per il piano terapeutico. La tutela dei dati personali avviene ai sensi del

D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (*Protezione dei dati personali*). Nel Documento Programmatico per la Sicurezza dei dati SOLIDARIETÀ E SERVIZI ha definito le linee guida adottate in materia di sicurezza nel trattamento dei dati come richiesto dalla normativa vigente. L'impegno che la Cooperativa ha assunto nei confronti dei propri interlocutori (siano essi utenti o fornitori, clienti o dipendenti), è quello di applicare i seguenti principi:

- » utilizzare unicamente i dati strettamente necessari alle finalità aziendali;
- » adottare, e far adottare, tutte le misure necessarie per la tutela del patrimonio tangibile e intangibile;
- » garantire la qualità e la continuità dei servizi forniti agli utenti.

In particolare, per quanto concerne le Politiche Generali di Sicurezza, in SOLIDARIETÀ E SERVIZI gli aspetti fondanti sono:

- » la classificazione e gestione delle informazioni;
- » la sicurezza dei dati gestiti elettronicamente;
- » l'analisi dei rischi, reali o potenziali e la security.

Un'attenta analisi delle banche dati esistenti, delle finalità dei trattamenti, dei soggetti interni ed esterni autorizzati all'utilizzo e degli strumenti elettronici utilizzati ha, infine, consentito di focalizzare e formalizzare, attraverso nomine e lettere d'incarico, la posizione di tutti i dipendenti e di tutti i responsabili esterni autorizzati al trattamento. Tutti gli operatori aventi accesso ai dati personali degli utenti sono incaricati al trattamento dei dati e ricevono adeguata formazione a cura del responsabile dell'ufficio preposto. Al fine di garantire i requisiti minimi di sicurezza dettagliati nel disciplinare tecnico allegato alla succitata normativa, si è giunti a definire, relativamente alle attrezzature informatiche utilizzate nelle singole unità operative, uno standard avente le seguenti macrocaratteristiche:

- » archiviazione di tutti i dati trattati su di un unico elaboratore;
- » accesso ai dati regolamentato da codice identificativo e password assegnati a ogni singolo incaricato del trattamento;
- » software antivirus con aggiornamenti automatici;
- » sistemi operativi non antecedenti a Windows 98;
- » router e firewall;
- » back up settimanale.

» RAPPORTI CON I COLLEGHI

I rapporti tra tutti gli operatori devono fondarsi sul reciproco rispetto, sulla collaborazione e sul medesimo codice etico della convivenza civile. Il personale non deve esprimere giudizi o critiche sul comportamento di altri colleghi in presenza degli utenti. È indispensabile la fiducia, intesa come fondamento per la crescita e lo sviluppo delle potenzialità delle persone e per la condivisione tra colleghi di soluzioni e idee, dialogando in modo aperto e leale.

In fede
Dott.ssa Ilaria Ceroni
Direttore Area Socio Sanitaria

Solidarietà e Servizi Cooperativa Sociale - Area Socio Sanitaria

SEDE LEGALE: Via Isonzo, 2 - 21052 Busto Arsizio (VA)
tel. 0331.336350 - fax 0331.336351

SEDE OPERATIVA: Via Crocifisso, 30 - 20022 Castano Primo (MI)
tel. 0331.882863 - fax 0331.878540

Centro attivazione servizi: 0331.182685

sociosanitario@solidarietaeservizi.it - www.solidarietaeservizi.it

C.F. e P. IVA 00782980122 - R.E.A. di Varese n. 156816

Albo Società Cooperativa C.C.I.A.A. di Varese Sezione a Mutualità Prevalente n. A136831



Sistema di gestione qualità certificato