



NUOVA SAIR

CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI ADI LAZIO

CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI ADI LAZIO

Centrale operativa via Francesco Paciotti, 21 - 00176 Roma

INDICE

1	LA CARTA DEI SERVIZI	3
1.1	A CHI SI RIVOLGE.....	3
2	PRINCIPI ISPIRATORI	4
3	OBIETTIVI ED IMPEGNI ASSUNTI NEI CONFRONTI DI PAZIENTI E CITTADINI	5
4	LA COOPERATIVA NUOVA SAIR.....	6
4.1	DOVE SIAMO	7
5	INFORMAZIONI ALL'UTENZA	7
6	I PROFESSIONISTI A VOSTRA DISPOSIZIONE PRESSO LA CENTRALE OPERATIVA DI ROMA	7
7	I SERVIZI EROGATI.....	8
7.1	SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI.....	8
7.2	A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARE: TARGET E TIPOLOGIA DI PAZIENTI	9
7.3	SERVIZI EROGATI	9
8	CRITERI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	10
8.1	PROCEDURE PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	11
8.2	PROCEDURE PER LA PRESA IN CARICO.....	11
8.3	ATTIVAZIONE CURE DOMICILIARI	11
8.4	LA PRIMA VISITA DOMICILIARE.....	12
8.5	A GESTIONE DEL CASO	12
9	DOCUMENTAZIONE SANITARIA DEL PAZIENTE	12
9.1	DOCUMENTI PER LA PRESA IN CARICO	12
9.2	CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA PRESSO LA CENTRALE OPERATIVA.....	13
9.3	RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA.....	13
9.4	MODALITÀ DI RILASCIO	13
10	TUTELA DELLE SITUAZIONI DI FRAGILITÀ.....	13
10.1	PROGRAMMI DI SUPPORTO PSICOSOCIALE IN FAVORE DEI PAZIENTI E DEI LORO FAMILIARI	13
11	DIRITTI DEGLI UTENTI/PAZIENTI.....	13
12	DOVERI DEGLI UTENTI/PAZIENTI E DELLE LORO FAMIGLIE	15
13	STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE	15
13.1	RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	15
13.2	I QUESTIONARI.....	16
13.3	ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO.....	16
13.4	ORGANI DI TUTELA DEI PAZIENTI.....	17
14	INDICATORI E STANDARD QUALITATIVI.....	17
15	PROGRAMMI DI EDUCAZIONE DEL PAZIENTE, DEL CAREGIVER, DEI FAMILIARI	17

1 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 dei Servizi di cure domiciliari 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.

1.1 A CHI SI RIVOLGE

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono i cittadini, gli operatori, sociosanitari e sanitari, dei servizi sociali, le ASL, le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini e gli stakeholders del sistema.

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. La Carta viene distribuita presso la sede della Centrale Operativa della Nuova Sair, i Centri di Assistenza Domiciliare (CAD) aziendali, dove è messa a disposizione dell'utenza negli appositi spazi individuati nelle aree comuni, e a casa dell'utente/paziente.

La Carta dei Servizi è rivista annualmente.

2 PRINCIPI ISPIRATORI

Legalità: Principio fondante della nostra Cooperativa, la legalità è il punto di partenza di ogni azione a garanzia dei diritti delle persone in condizioni di fragilità e dell'intera organizzazione

Meritocrazia: In ogni nostra azione, facciamo del merito il criterio di crescita professionale per assicurare un'elevata qualità dei servizi e valorizzare i lavoratori e le lavoratrici.

Uguaglianza di genere: Crediamo nel valore dell'uguaglianza di genere adoperandoci quotidianamente per garantirne la promozione anche al di fuori del perimetro della nostra azione diretta.

Scambio mutualistico: La libera condivisione degli obiettivi e lo scambio reciproco danno sostanza all'azione di Nuova Sair, che si riconosce nei propri soci e agisce per loro conto nell'interesse dell'intera comunità.

Umanità ed eticità: Al centro del nostro sistema valoriale ci sono, quali cardini fondanti, l'umanità e l'eticità del gesto assistenziale, che rendono il nostro operato virtuoso oltre che competente. Questi valori guidano non solo le interazioni con gli assistiti, ma anche il comportamento nei confronti dei soci e della comunità nel suo complesso.

Umanizzazione delle cure. La spinta all'innovazione e allo sviluppo rappresenta lo strumento attraverso il quale ogni giorno ci impegniamo per creare nuovo valore sostanziale per i nostri assistiti, soci e stakeholders.

Inoltre, nelle cure domiciliari

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.

Partecipazione: Uno degli obiettivi principali della nostra Cooperativa è la partecipazione e il coinvolgimento della persona che usufruisce del servizio di assistenza domiciliare e dei suoi familiari. Tale obiettivo viene perseguito attraverso la valorizzazione del contributo di tutti, 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'equipe multiprofessionale, è consegnato a tutte le persone assistite dalla cooperativa.

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.



3 OBIETTIVI ED IMPEGNI ASSUNTI NEI CONFRONTI DI PAZIENTI E CITTADINI

Garantire agli utenti una assistenza personalizzata definita dal proprio Piano di Assistenza Individuale.
Offrire agli assistiti e ai loro familiari un'interfaccia qualificata per la verifica delle proprie esigenze, l'analisi di eventuali problematiche, la proposta di diversi scenari risolutivi.
Attivare programmi orientati allo sviluppo dell'appropriatezza clinico organizzativa.
Adottare linee guida aggiornate e di buona qualità rese accessibili e portate a conoscenza di tutto il personale interessato e valutazione periodica dei miglioramenti collegati al loro utilizzo.
Valorizzare l'aspetto della comunicazione tra tutte le figure professionali coinvolte, anche marginalmente, nella relazione d'aiuto, cura e assistenza attraverso la definizione di un programma per assicurare la qualità della relazione tra professionisti sanitari, pazienti e loro familiari.
Garantire la possibilità di concordare e pianificare variazioni nelle modalità operative in base alle esigenze degli assistiti e dei loro familiari .
Garantire il monitoraggio e la gestione di eventi potenzialmente critici.
Garantire programmi di supporto psicosociale a favore dei pazienti e dei propri familiari.

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 assistita
- 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.
- Promuovere e sostenere tutte le sinergie disponibili sul territorio attraverso una “messa in rete” delle attività dei diversi soggetti che operano con finalità analoghe;
- Ridurre lo spazio tra chi eroga e chi usufruisce di un servizio, individuando percorsi volti a migliorare gli interventi sanitari e assistenziali e ponendo al centro del suo operato i destinatari del servizio;
- rendere le prestazioni efficaci e misurabili;

Per raggiungere tali obiettivi, sono utilizzati i seguenti strumenti:

presentazione della Cooperativa Nuova Sair alla famiglia dell'utente, per facilitare il rapporto professionale e personale e per attivare un efficace sistema di informazioni sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso;

monitoraggio continuo della qualità del servizio erogato (controllo di qualità) attraverso incontri periodici con la famiglia, effettuate da personale qualificato previo appuntamento; durante tali incontri il familiare potrà condividere il progetto riabilitativo e gli obiettivi raggiungibili rispetto al servizio erogato;

miglioramento continuo dei rapporti con gli utenti per valutarne e comprendere al meglio le esigenze, i bisogni, le aspettative;

adozione di metodologie specifiche per rispondere in modo efficace alle diverse esigenze, rispettando gli standard qualitativi del servizio di assistenza;

ottimizzazione degli interventi attraverso il coinvolgimento continuo del personale, appositamente aggiornato con corsi di perfezionamento organizzati dalla Cooperativa Nuova Sair ONLUS;

promozione del continuo miglioramento della propria organizzazione, in sintonia con gli indirizzi programmatici della Regione Lazio.

4 LA COOPERATIVA NUOVA SAIR

Nuova Sair è una cooperativa sociale specializzata nei servizi di assistenza di tipo sociale, sanitaria e riabilitativa alle persone anziane, disabili e con malattie croniche ed acute.

Opera in tutta Italia, con l'apporto di più di 4000 operatori tra medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, assistenti domiciliari e tutelari, educatori professionali, assistenti sociali e psicologi.

Nuova Sair gestisce direttamente o per conto di Istituzioni pubbliche e private servizi: di assistenza domiciliare integrata, di assistenza riabilitativa, di assistenza infermieristica e riabilitativa in residenze o luoghi di cura. Nell'ambito delle cure domiciliari la Cooperativa Sociale Nuova Sair vanta una specifica competenza, acquisita negli anni, durante la conduzione dei servizi di cure domiciliari nei seguenti territori: ASL Napoli 3 Sud, ASL Milano 1, ASL ROMA 2, ASL 8 di Cagliari, nonché diversi servizi di assistenza domiciliare sociale nelle regioni Lazio, Campania, Sicilia e Toscana.

4.1 DOVE SIAMO

La Centrale Operativa si trova in via Francesco Paciotti 21, 00176 Roma.



CENTRALE OPERATIVA

Tel. 0645595747

e-mail coordinatori adilazio@nuovasair.it

ORARIO ATTIVITÀ DELLA CENTRALE OPERATIVA

dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 18,00

il sabato dalle 9,00 alle 13,00

REPERIBILITÀ

	ADI I ° LIVELLO	ADI II ° LIVELLO	ADI III ° LIVELLO
Servizio Medico	-	h12 08:00 - 20,00	h24
Servizio Infermieristico	h12 08,00 20,00	07,00 - 22,00	h24

Sito internet: <https://www.nuovasair.it/assistenza-domiciliare-sanitaria-roma/>

5 INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Per ogni informazione è sempre possibile rivolgersi alla Centrale Operativa.

6 I PROFESSIONISTI A VOSTRA DISPOSIZIONE PRESSO LA CENTRALE OPERATIVA DI ROMA

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 ed quelle esperienze acquisite nella conduzione di servizi similari. 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.

Dr. **Dario Zambarbieri**

Direttore Sanitario

Dott.ssa **Monika Imbimbo**

Coordinatore Infermieristico

Dott.ssa **Giorgia Primiceri**

Coordinatore Amministrativo

7 I SERVIZI EROGATI

Nell'ambito del SSN, è garantito alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, percorsi assistenziali a domicilio costituiti dall'insieme organizzato di trattamenti medici, riabilitativi, infermieristici e di aiuto infermieristico necessari per stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita.

7.1 SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI

Il Servizio si colloca nella rete di servizi sociosanitari 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.

Il servizio è pertanto finalizzato 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 peggioramento della persona in condizione di fragilità.

Il servizio è rivolto 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).

7.2 A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARE: TARGET E TIPOLOGIA DI PAZIENTI

L'assistenza domiciliare 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. Le prestazioni e le attività sono assicurate sulla base della "prescrizione" medica e del Piano Assistenziale Individuale.

Il servizio di assistenza domiciliare integrata è rivolto 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).

7.3 SERVIZI EROGATI

A titolo esemplificativo, viene di seguito riportata una tabella che sintetizza le prestazioni erogate alle singole figure professionali:

PRESTAZIONI MEDICHE	Visita Fisiatrica Visita Geriatrica Altre visite su richiesta
PSICOLOGO	Colloqui di supporto
PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE INTERVENTO E CURA	Gestione delle Stomie Reperimento di accessi venosi periferici Cateterismo vescicale (a permanenza o estemporaneo) Gestione Pompa Infusionale Prelievo ematico Gestione Drenaggi Bronco - aspirazione Evacuazione (enteroclisma-svuotamento)



	Lavaggio Catetere vescicale SNG (posizionamento e cambio) Gestione PEG Gestione accesso venoso centrale Supervisione NAD Gestione pompa infusione Terapie EV; IM; SC Prevenzione e trattamento delle lesioni da pressione Gestione delle ulcere/ferite cutanee Trasfusioni
PRESTAZIONI TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE	Recupero funzionale Riabilitazione neurologica Riabilitazione ortopedica Rieducazione respiratoria Rinforzo muscolare Mobilizzazione preventiva Mobilizzazione passiva Trattamento delle secrezioni bronchiali Mobilità autonoma a letto Controllo attivo postura Educazione passaggi posturali Educazione sanitaria ai familiari Deambulazione assistita/supervisione Deambulazione con/senza ausilio Scale Scale con ausilio Training uso ausili Deambulazione fuori domicilio Attività di vita quotidiana
PRESTAZIONI OSS	Igiene personale Trasferimento poltrona/letto Aiuto igiene, vestizione, trasferimenti Mobilizzazione Rilevazione della temperatura
PROGRAMMA DI EDUCAZIONE SANITARIA A CURA DI TUTTI GLI OPERATORI DEL SERVIZIO ADI	Corsi di educazione sanitaria per le persone assistite e i suoi familiari

8 CRITERI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata 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.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare integrata è pertanto finalizzato 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 peggioramento della persona in condizione di fragilità.

8.1 PROCEDURE PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

L'attivazione, considerata la valutazione di carattere pubblico può avvenire attraverso le seguenti modalità:

- a seguito di prescrizione del Medico di Medicina Generale (MMG);
- a seguito di dimissione ospedaliera/struttura riabilitativa (richiesta del medico ospedaliero /struttura riabilitativa);
- a seguito di prescrizione del medico specialista.

Negli ultimi due casi, l'ASL che attiva la valutazione provvederà ad informare il MMG. Le richieste verranno inviate al CAD di residenza dell'assistito e la ASL provvederà ad effettuare una valutazione multidimensionale del paziente.

L'utente potrà poi esercitare la libera scelta nella preferenza al soggetto erogatore al quale affidarsi. Ciascuna ASL sottoporrà, in fase di valutazione multidimensionale, la lista dei soggetti erogatori accreditati sul territorio di competenza e l'assistito/ caregiver dovrà indicare una lista di priorità indicando 3 preferenze. La ASL provvederà ad inoltrare il Piano Assistenziale Individuale (PAI) ai 3 soggetti erogatori prescelti, i quali dovranno dare riscontro entro 24 ore, la presa in carico è assicurata non oltre le 72 ore successive.

8.2 PROCEDURE PER LA PRESA IN CARICO

Si descrivono di seguito le modalità di gestione del percorso assistenziale del paziente nell'ambito del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata. La Cooperativa Nuova Sair garantisce la possibilità di concordare e pianificare variazioni nelle modalità operative in base alle esigenze degli assistiti e dei loro familiari.

8.3 ATTIVAZIONE CURE DOMICILIARI

La richiesta d'intervento perviene alla Cooperativa da parte della ASL RM 2. congiuntamente al PAI elaborato dall'UVMD attraverso il sistema informativo regionale SIAT. Il Coordinatore individua l'équipe e l'operatore a cui affidare le prestazioni indicandone i tempi in base alla richiesta e

contatta il paziente per fissare la prima visita domiciliare e le pianificazioni successive di massima.

8.4 LA PRIMA VISITA DOMICILIARE

La prima visita domiciliare è anche l'occasione per presentare il servizio all'utente e alla famiglia, consegnandoli consenso alle cure, nonché presentando gli eventi educativi e formativi strutturati per i caregiver ed eventuali opuscoli informativi previsti. Durante l'incontro sono illustrati ai pazienti e ai familiari il PAI, il funzionamento del servizio e della centrale operativa, le figure professionali coinvolte e le prestazioni previste.

8.5 A GESTIONE DEL CASO

L'operatore che si reca al domicilio dell'utente aggiorna in tempo reale i dati sul software di gestione e sulla cartella clinica. La scheda accessi viene controfirmata ad ogni accesso dal paziente o dal familiare/caregiver a comprova delle prestazioni erogate. Durante il periodo di presa in carico la centrale operativa, contatta il paziente o il familiare/caregiver per pianificare eventuali modifiche alla calendarizzazione degli interventi assicurando la continuità assistenziale e la presenza dello stesso operatore assegnato al paziente ove possibile.

La dimissione può avvenire per guarigione o raggiunta autonomia funzionale, richiesta del paziente, ricovero, decesso o scadenza del PAI. Eventuali proroghe dell'assistenza vengono concesse e definite unicamente dal CAD di riferimento.

9 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:

Presso la propria Centrale Operativa, un Fascicolo Socio-Sanitario per la tenuta e l'aggiornamento della documentazione relativa al paziente.

La cartella clinica rappresenta il documento attestante l'attività sanitaria svolta dal servizio domiciliare. 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.

9.1 DOCUMENTI PER LA PRESA IN CARICO

Al momento della presa in carico, l'utente deve essere munito, ai sensi della vigente normativa, di: documento di identità; tessera sanitaria con il codice sanitario regionale; eventuale certificato di invalidità; autorizzazione al trattamento domiciliare, rilasciata dalla ASL di appartenenza.

9.2 CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA PRESSO LA CENTRALE OPERATIVA

I documenti di gestione dell'attività terapeutica, le cartelle cliniche, la documentazione relativa ad accertamenti medici ed esami diagnostici fornite dall'utente, la documentazione amministrativa, vengono conservati all'interno di appositi schedari e in tale sede riposti e chiusi a chiave e/o sul sistema informativo.

9.3 RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Qualsiasi documentazione necessaria durante il periodo di presa in carico, come ad esempio certificati medici, relazioni cliniche, documentazione ad uso scolastico ecc, può essere richiesta compilando gli appositi moduli predisposti in centrale operativa.

9.4 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. Il rilascio della copia della documentazione sanitaria è gratuito.

10 TUTELA DELLE SITUAZIONI DI FRAGILITÀ

Al momento della presa in carico, viene rilevato l'eventuale stato di fragilità della persona. Una volta rilevata la situazione di fragilità la Direzione Sanitaria si attiva circa la necessità di un'eventuale integrazione sotto il profilo sociale.

10.1 PROGRAMMI DI SUPPORTO PSICOSOCIALE IN FAVORE DEI PAZIENTI E DEI LORO FAMILIARI

Il sostegno psico-sociale consiste in un percorso di aiuto alla persona in difficoltà di fronte a fasi e problemi del ciclo vitale. L'intervento psico-sociale si attua principalmente mediante colloqui su appuntamento ed è rivolto a chiunque si trovi in una condizione di disagio personale o familiare e abbia bisogno di un aiuto professionale per poter superare facendo evolvere la situazione.

11 DIRITTI DEGLI UTENTI/PAZIENTI

Il rispetto dei principi elencati comporta che agli utenti/pazienti siano garantiti precisi diritti, dai quali conseguono i doveri degli operatori della Cooperativa Nuova Sair ONLUS:

1. 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.
2. 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.
3. L'utente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria 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.

4. Quando l'utente non sia in grado di decidere per se 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.

5. L'utente ha diritto di ricevere un'assistenza adeguata alle necessità dettate dal proprio stato di salute psicofisica.

6. 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. Il paziente ha diritto a rifiutare i propri trattamenti attraverso il rifiuto a sottoscrivere il consenso.

7. L'utente ha diritto a che le informazioni relative al proprio stato di salute, e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segrete, a meno che per iscritto indichi persone cui l'informazione può essere data.

8. L'utente ha il diritto di rinunciare a prestazioni programmate informando tempestivamente i sanitari che lo seguono delle sue intenzioni, espressione della sua volontà.

9. 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.

10. 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.

11. Gli operatori dei vari servizi ispirano i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

12. 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.

13. Le informazioni vanno fornite all'utente con modalità che tengano conto del livello culturale, dell'emotività e della sua capacità di comprensione.

14. 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.

15. L'utente ha diritto di usufruire di quanto previsto dalla Carta dei Servizi Sanitari di questa struttura.

16. 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.

12 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:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. L'utente è tenuto al rispetto delle attrezzature fornite al domicilio,
5. 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.

13 STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE

13.1 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.

SEGNALAZIONE RECLAMI/ELOGI



13.2 I QUESTIONARI

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 di questionari ai quali sono invitati a rispondere periodicamente (circa una volta l'anno, salvo eventuali verifiche straordinarie ad hoc) gli utenti e/o le loro famiglie. I questionari invitano l'utente/paziente o il familiare ad esprimersi sul funzionamento del 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.



13.3 ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO

Previa richiesta alla Direzione Sanitaria, può essere autorizzato, mediante la sottoscrizione di un protocollo, l'accesso delle organizzazioni di volontariato in giorni, orari, modi e spazi definiti dalla Direzione stessa al fine di non turbare le normali attività. La richiesta può essere presentata in qualsiasi momento alla Direzione Sanitaria da ogni organizzazione regolarmente iscritta nel Registro regionale delle organizzazioni di volontariato, ed operante sul territorio.

13.4 ORGANI DI TUTELA DEI PAZIENTI

Attraverso la presenza delle Associazioni, la Cooperativa Nuova Sair assicura l'informazione all'utente/paziente sulla presenza ed il possibile ricorso ad organi di tutela dei cittadini. Qualora non vi sia presenza di Associazioni, le informazioni inerenti gli organi di tutela vengono date agli utenti/pazienti.

14 INDICATORI E STANDARD QUALITATIVI

Per la gestione dei servizi 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.

Lo scopo principale è quello di garantire ai cittadini il pieno rispetto dei loro diritti e, in quanto pazienti, la massima dignità. 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.

Misurazione della qualità percepita

INDICATORE	FREQUENZA	VALORE ATTESO
/n. questionari di soddisfazione ricevuti/ totale assistiti	annuale	>70%
Percentuale risposte positive	annuale	>70%
n. reclami ricevuti in un anno	ANNUALE	0

15 PROGRAMMI DI EDUCAZIONE DEL PAZIENTE, DEL CAREGIVER, DEI FAMILIARI

L'attivazione del servizio, per quanto voluto e indispensabile, rappresenta per il paziente un momento di disorientamento, nella gestione del quale devono necessariamente essere coinvolti anche i familiari. L'educazione terapeutica è il processo finalizzato ad aiutare i caregiver ed i pazienti ad acquisire e mantenere le competenze necessarie per la gestione delle attività di cura della persona, attraverso l'insegnamento di procedure di base per gestire i sintomi, l'alimentazione, gli orari della terapia, i presidi sanitari, suggerimenti per un ambiente sicuro per la prevenzione del rischio cadute, tecniche di esecuzione tramite dimostrazione pratica e rilasciando procedure e materiale informativo.