CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI

Sede organizzativa e operativa di Cagliari,
via Lo Frasso,13 - 09127 Cagliari CA

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

COOPERATIVA SOCIALE NUOVA SAIR

Assistere, prendendosi cura

INDICE

1 LA CARTA DEI SERVIZI 3
2 DIRITTI E DOVERI DELLE PERSONE ASSISTITE 3
3 PRINCIPI ISPIRATORI E VALORI 5
4 IL GRUPPO E LA STRUTTURA OPERATIVA 6
5 LE CURE DOMICILIARI 6
5.1 A CHI SONO RIVOLTE LE CURE DOMICILIARI 7
5.2 OBIETTIVI E FINALITA' DELLE CURE DOMICILIARI 7
5.3 INFORMAZIONI SULL'ACCESSO ALLE CURE DOMICILIARI 7
5.3.1 LA SEDE OPERATIVA E ORGANIZZATIVA NUOVA SAIR PER LE CURE DOMICILIARI 8
5.3.2 I PROFESSIONISTI A VOSTRA DISPOSIZIONE PRESSO LA SEDE OPERATIVA E ORGANIZZATIVA 10
5.3.3 MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI 10
5.3.4 COME ATTIVARE IL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI 10
5.4 LE PRESTAZIONI EROGATE 12
6 EDUCAZIONE SANITARIA 13
7 MODALITÀ DI VERIFICA DEL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ 15
7.1 SEGNALAZIONI, RECLAMI ED ELOGI 15
7.2 CUSTOMER SATISFACTION 15
7.3 INDICATORI 15
8 ALLEGATI 16
9 REVISIONI 19

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 delle "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.

A chi si rivolge

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono i cittadini, gli operatori dei servizi sociali, sociosanitari e sanitari, le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini, nell'ambito territoriale dell'ASL 8 di Cagliari.

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

Diritti delle persone assistite

I diritti dei cittadini che fruiscono dei servizi sociali, sociosanitari e sanitari, comprese le Cure domiciliari 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 cure domiciliari 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 (GDPR). 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 cure domiciliari. L'utilizzo dei dati personali dei pazienti da parte della Cooperativa avviene all'interno dell'équipe multiprofessionale e all'esterno agli organismi competenti di cura e di tutela della salute.

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 (all.01) o contattando la 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 potrà rivolgere detta richiesta direttamente alla Asl competente.

3 PRINCIPI ISPIRATORI E VALORI

I valori della Cooperativa Sociale Nuova Sair

Legalità. Principio fondante della realtà Nuova Sair, la legalità è punto di partenza di ogni azione mirata a garantire i diritti delle persone in condizioni di fragilità. La comunità Nuova Sair riconosce come identitario il valore della legalità e su questo articola il proprio lavoro, nella dimensione collettiva e multidimensionale dell'assistenza.

Meritocrazia. Nella cooperativa libera, il ricorso al merito come criterio di crescita professionale è principio fondante per garantire l'elevata qualità dei servizi Nuova Sair. Valorizzare il lavoratore nel proprio campo di intervento, riconoscerne professionalità e spirito di servizio, favorirne la crescita all'interno del team che opera in sinergia, restituiscono l'immagine di una comunità moderna, libera e competente.

Uguaglianza di Genere. La comunità Nuova Sair crede nel valore dell'uguaglianza di genere e si adopera quotidianamente per garantirne la promozione anche al di fuori del perimetro della propria azione diretta, contro ogni discriminazione e disuguaglianza. Nuova Sair garantisce l'accesso paritario ai propri organismi dirigenti, l'assoluta parità delle retribuzioni e il pieno riconoscimento del diritto alle libertà individuali.

Scambio Mutualistico. La libera e mutualistica condivisione degli obiettivi e lo scambio reciproco, danno sostanza all'azione Nuova Sair che si riconosce nei propri soci e agisce per loro conto, nell'interesse dell'intera comunità. Mutualità è per la nostra libera cooperativa anche il riconoscimento della persona assistita, nella sua condizione di dolore e di fragilità; soccorso mutualistico da offrire a chi soffre, alla sua famiglia; condivisione professionale, etica e umana tra chi lavora con un intento comune.

Umanità ed Eticità. Al centro del sistema valoriale di Nuova Sair vi sono, quali cardini fondanti, l'umanità e l'eticità del gesto assistenziale, i quali ancorati e tesi al bene delle persone fragili, rendono l'operato virtuoso oltre che competente. La passione, la vocazione all'assistenza dai suoi aspetti sociali a quelli sanitari, sono volti al bene comune, prendendosi cura di tutte le persone e le fragilità, che ci si affidano. Tali qualità, che attraversano e traducono l'esperienza del reale, sostengono e fanno crescere motivazione e spirito di apertura umana, anche attraverso cammini di crescita professionale e formativa.

I principi ispiratori del servizio di cure domiciliari

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 cure domiciliari 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'equipe multiprofessionale, è consegnato a tutte le persone assistite dalla Cooperativa.

Umanizzazione delle cure. La Cooperativa Nuova Sair garantisce, attraverso una stabilizzazione dell'equipe 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 IL GRUPPO E LA STRUTTURA OPERATIVA

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 e servizi di natura Sociale. 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 delle Cure Domiciliari 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.

La sede legale della Cooperativa Nuova Sair

La struttura organizzativa del servizio di assistenza domiciliare dispone, presso la sede centrale della Cooperativa Nuova Sair, di un management a supporto, tra cui: Direzione operativa sanitaria e sociale, Direzione amministrativa e finanziaria, Direzione del personale, Direzione Accreditamenti Socio Sanitari e Cure Domiciliari, Budget e Controllo, Ufficio acquisti, Gestione Sistema Qualità Ambiente e Sicurezza, Servizio di prevenzione e protezione e sorveglianza sanitaria, Responsabile IT, Ufficio stampa e comunicazione, Ufficio Formazione, Direzione commerciale, Direzione rapporti enti ecclesiastici e religiosi, area legale e affari societari. La 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 LE CURE DOMICILIARI

Le Cure domiciliari si collocano 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.

Le Cure Domiciliari sono pertanto finalizzate 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.

5.1 A CHI SONO RIVOLTE LE CURE DOMICILIARI

Le Cure Domiciliari sono rivolte 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).

Gli utenti che possono accedere alle cure domiciliari sono i pazienti oncologici ad uno stadio molto grave, gli ammalati con patologie croniche, i bambini con malattie croniche e le persone con gravi disabilità. Senza allontanarsi dalla loro casa i pazienti possono così ricevere un'assistenza di tipo infermieristico, fisioterapico, socioassistenziale o specialistico finalizzata a stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita quotidiana.

5.2 OBIETTIVI E FINALITÀ DELLE CURE DOMICILIARI

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
- 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

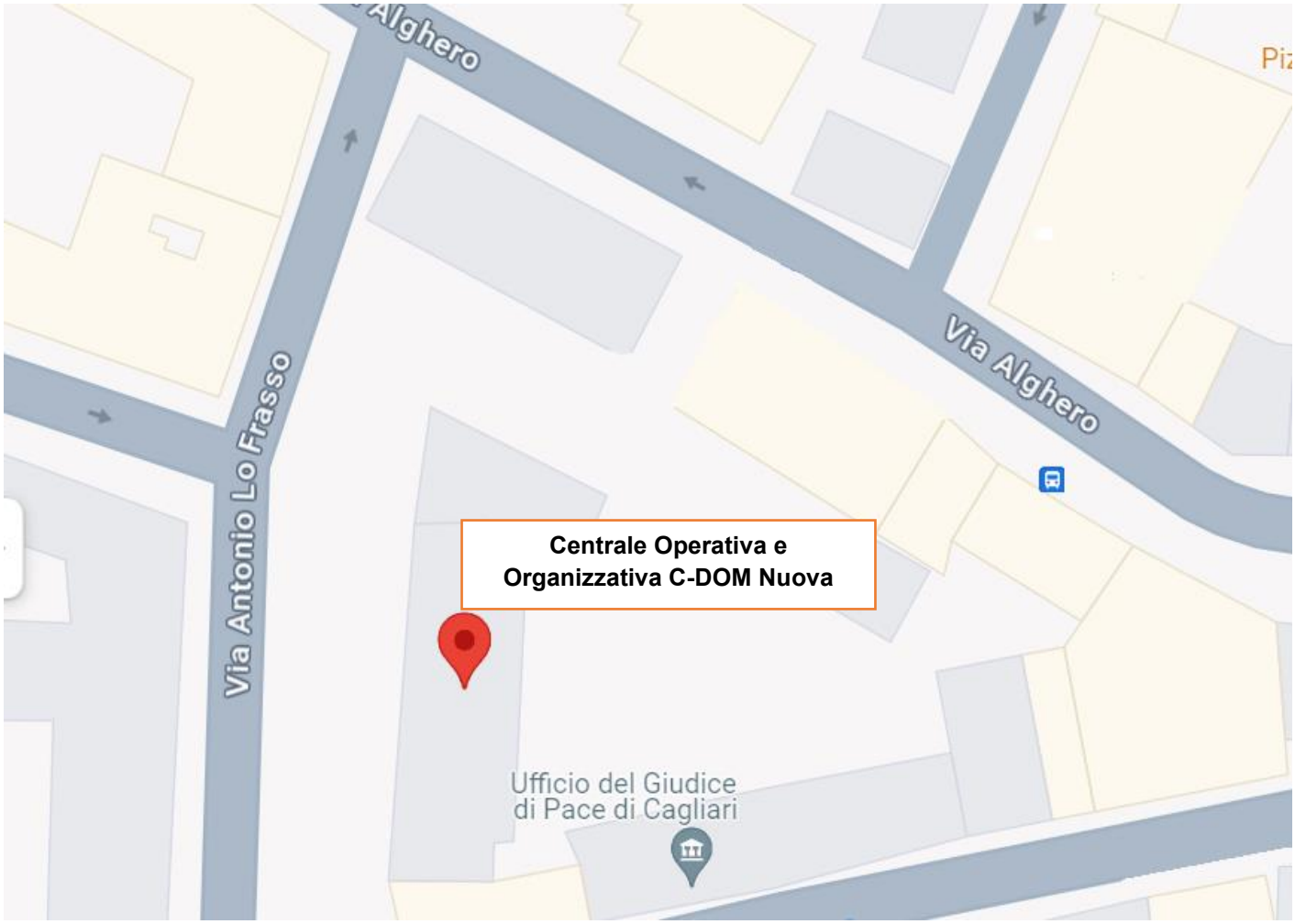
5.3 INFORMAZIONI SULL'ACCESSO ALLE CURE DOMICILIARI

5.3.1 LA SEDE OPERATIVA E ORGANIZZATIVA NUOVA SAIR PER LE CURE DOMICILIARI

La Centrale operativa ed organizzativa è situata in Cagliari, Via Lo Frasso nr. 13 ed è aperta tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 18:00.

I Nostri operatori rispondono al numero: 0703513426 - Indirizzo mail: adicagliari@nuovasair.it.

In caso di chiusura uffici, l'accessibilità telefonica e la risposta alle richieste degli utenti e dei servizi istituzionali è garantita chiamando il numero telefonico: 3403294656. Sito internet: www.nuovasair.it.



GARANZIA ATTIVITÀ

Attività amministrativa:	5 giorni a settimana	dal lunedì al venerdì	Dalle 08:30 alle 18:00
Attività sanitaria (CD base e I° livello)	5 giorni a settimana	dal lunedì al venerdì	Dalle 07:00 alle 20:00
Attività sanitaria (II° e III° livello)	7 giorni a settimana	Dal lunedì alla domenica	Dalle 07:00 alle 20:00

5.3.2 I PROFESSIONISTI A VOSTRA DISPOSIZIONE PRESSO LA SEDE OPERATIVA E ORGANIZZATIVA

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 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. Mariano Innocenzi Responsabile Sanitario mariano.innocenzi@nuovasair.it	Dott.ssa Barbara Carta Coordinatore – Case Manager barbara.carta@nuovasair.it
Inoltre, sono presenti medici, infermieri, fisioterapisti, OSS e personale amministrativo a supporto del processo assistenziale.	

5.3.3 MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

La Cooperativa sociale Nuova Sair prevede l'erogazione di prestazioni di cure domiciliari di base, I, II e III livello ed attività di natura sociosanitaria (attività infermieristiche, attività riabilitative/abilitative/educative 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.

5.3.4 COME ATTIVARE IL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI

Le Cure Domiciliari (CD) sono caratterizzate da percorsi assistenziali destinati alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, costituiti dall'insieme di trattamenti medici, riabilitativi, infermieristici e di aiuto infermieristico con l'obiettivo di garantire una presa in carico precoce della persona e della sua famiglia contribuendo a ridurre il peso clinico, sociale ed economico della malattia e stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita delle persone.
In relazione al "bisogno di salute dell'assistito" ed al livello di intensità, complessità e durata dell'intervento assistenziale le cure domiciliari integrate si articolano nei seguenti livelli:

a) cure domiciliari di livello base
b) cure domiciliari di I° livello
c) cure domiciliari di II° livello base
d) cure domiciliari di III° livello base

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

- a seguito di prescrizione del Medico di Medicina Generale (MMG) o del pediatra di libera scelta (PLS) che valuta le esigenze di ogni paziente;
- a seguito di dimissione ospedaliera/struttura riabilitativa (richiesta del medico ospedaliero /struttura);

La segnalazione viene inoltrata al medico responsabile del distretto nel quale risiede il paziente, sempre con il consenso del medico di famiglia. Oltre al medico responsabile del Distretto, ci si può rivolgere, nelle Asl in cui sono già stati istituiti, ai Punti Unici di Accesso (PUA). Nella prima fase di accreditamento si procederà seguendo il principio della continuità assistenziale. L'utente potrà ad ogni modo esercitare la libera scelta nella preferenza del soggetto erogatore al quale affidarsi tra le strutture accreditate.

La valutazione multidimensionale del bisogno (VMD)

Il Servizio sanitario nazionale garantisce l'accesso unitario ai servizi sanitari e sociali, la presa in carico della persona e la valutazione multidimensionale dei bisogni, sotto il profilo clinico, funzionale e sociale. Il Piano di assistenza individuale (PAI) definisce i bisogni terapeutico-riabilitativi e assistenziali della persona ed è redatto dall'unità di valutazione multidimensionale della ASL, con il coinvolgimento di tutte le componenti dell'offerta assistenziale sanitaria, sociosanitaria e sociale, del paziente e della sua famiglia.

La valutazione multidimensionale è il momento fondamentale per la presa in carico del soggetto portatore di bisogno complesso e l'attivazione della rete dei servizi sociosanitari, fulcro della continuità assistenziale. Essa rappresenta un processo dinamico e interdisciplinare volto ad indagare e descrivere la tipologia e l'entità dei problemi di salute di natura fisica, psichica e funzionale di una persona non autosufficiente, individuandone le risorse e le potenzialità residue. Questo approccio globale alla persona, attraverso l'uso di scale e strumenti scientificamente validati, consente di definire un progetto di cura individuale. Il luogo in cui essa viene espletata è l'UVT che, convocata dal suo responsabile, è tenuta a definire il PAI entro la tempistica di seguito indicata.

La VMD deve essere effettuata sempre, in maniera completa, attraverso l'uso sistematico di uno strumento di valutazione multidimensionale univoco su tutto il territorio regionale. Lo strumento individuato per la VMD dalla Regione Sardegna è la Scheda per la Valutazione Multidimensionale delle persone adulte e Anziane (S.Va.M.A.).

La presa in carico e la redazione del Piano Assistenziale Individuale

La Cooperativa Nuova Sair prende in carico la persona e procede all'erogazione dell'assistenza tenendo conto dei bisogni emersi dalla valutazione multidimensionale del bisogno e del PAI con i relativi obiettivi di assistenza. Il tutto per garantire che al momento dell'erogazione dell'assistenza, vengano messe a disposizione, dell'assistito e della sua famiglia, tutte le competenze professionali necessarie e per tutto il periodo previsto.

La gestione del progetto assistenziale

La gestione del progetto assistenziale si concretizza con l'avvio del PAI. Questo viene comunicato dai vari Distretti Socio-sanitari alla Cooperativa Nuova Sair. Se durante la realizzazione del PAI emergono variazioni nelle condizioni

della persona assistita (es. l'utente si aggrava o la famiglia richiede un maggiore sostegno), può essere richiesta la rivalutazione al MMG e al PLS di riferimento alla luce delle variazioni rilevate nelle condizioni della persona assistita o della sua famiglia. La rivalutazione può esitare nel rinnovo del medesimo profilo o nell'attribuzione di un profilo assistenziale diverso da parte dell'ASL.
Sulla base dei bisogni evidenziati dal Piano di Assistenza individuale saranno stabiliti, sempre dai Distretti Socio-Sanitari, i tempi di erogazione del servizio e le figure professionali che accederanno al domicilio della persona assistita.

Dimissione

La cessazione/sospensione del Servizio può avvenire per svariate motivazioni, per esempio in caso di:

- decesso
- ricovero ospedaliero
- ricovero presso altra struttura sanitaria
- guarigione e/o raggiungimento degli obiettivi che avevano portato all'attivazione del Servizio

Nel momento in cui il paziente ha raggiunto gli obiettivi del piano assistenziale, il Medico di Medicina Generale (MMG/ASST), ne darà comunicazione ai Distretti Socio-Sanitari per concordare la rivalutazione della situazione, finalizzata ad una eventuale dimissione.

5.4 LE PRESTAZIONI EROGATE

Di seguito viene riportata una tabella che sintetizza le prestazioni erogate dalle singole figure professionali:

	TRADIZIONALE
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) Cistoclisi SNG (posizionamento e cambio) Gestione PEG Gestione accesso venoso centrale Gestione pompa infusionale Terapie EV; IM; SC Prevenzione e trattamento delle lesioni da pressione Gestione delle ulcere/ferite cutanee
PRESTAZIONI TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE	Recupero funzionale Riabilitazione neurologica

	TRADIZIONALE
PRESTAZIONI MEDICHE	Visita Fisiatrica Visita Geriatrica Altre visite su richiesta
	Riabilitazione ortopedica Rieducazione respiratoria Rinforzo muscolare Mobilizzazione preventiva Mobilizzazione passiva 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
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	Corsi di educazione sanitaria per le persone assistite e i suoi familiari

6 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.

Gli interventi di assistenza alla persona

Obiettivi formativi: fornire e/o migliorare le conoscenze in merito ai bisogni della persona affetta da disabilità ed alle procedure e modalità di intervento

Contenuti:

- I bisogni assistenziali della persona non autosufficiente
- Igiene e idratazione giornaliera
- Pulizia del cavo orale e rimozione delle secrezioni
- Controllo dell'alvo

• Prevenzione delle lesioni da pressione • Tecniche di mobilizzazione (impiego degli ausili: carrozzine, sollevatori, telini di scorrimento) • Controllo del catetere vescicale • Controllo del catetere venoso centrale • Simulazioni ed esercitazioni pratiche Durata del corso: 1 ora teoria e esercitazioni pratiche.
La nutrizione assistita concetti base *Obiettivi formativi: fornire conoscenze e raccomandazioni in merito alle procedure che presiedono alla nutrizione assistita.* Contenuti • Cenni di fisiologia della deglutizione • La riabilitazione della disfagia • Valutazione della capacità di deglutizione • Postura corretta per migliorare la capacità di deglutizione • Controllo della pompa di alimentazione parenterale e/o enterale • Controllo della PEG e della digiunostomia • Simulazioni ed esercitazioni pratiche Durata del corso: 1 ora teoria e esercitazioni pratiche.
Gestione delle emergenze/urgenze *Obiettivi formativi: fornire conoscenze adeguate al fine di preparare familiari e care giver alla gestione delle condizioni di urgenza/emergenza.* Contenuti: • Riconoscimento di segni e sintomi delle principali condizioni di emergenza • Chiamata alla Centrale Operativa • Attivazione del 118 • Utilizzo del saturimetro • Nozioni di base della rianimazione cardio-polmonare • Simulazioni ed esercitazioni pratiche Durata del corso: 1 ora teoria e esercitazioni pratiche.
La prevenzione delle infezioni *Obiettivi formativi: approfondire le conoscenze di base sugli aspetti fondamentali relativi alla prevenzione della trasmissione di infezioni nella gestione quotidiana della assistenza domiciliare.* Contenuti: • Elementi di igiene: il microclima, le infezioni, le fonti di infezione, le vie di trasmissione e diffusione delle malattie infettive • Metodi di disinfezione e sterilizzazione • Pulizia e sanificazione di ausili e presidi per la movimentazione • Sistemi di protezione • Riconoscimento dei segni di infezione Durata del corso: 1 ora teoria e esercitazioni pratiche.

Utilizzo dispositivi per la fruizione dei servizi di Telemedicina
Obiettivi formativi: La formazione dei pazienti e caregiver sull'utilizzo dell'applicativo e dei dispostivi Utili all'erogazione del servizio di telemedicina.
• accesso ai dispositivi di comunicazione
•modalità di utilizzo di eventuali dispositivi medici collegati
•modalità di contatto per assistenza tecnica
Durata del corso: 1 ora teoria e esercitazioni pratiche.

Al termine di ciascun corso saranno somministrati ai partecipanti dei questionari di gradimento e di apprendimento che permetteranno alla Cooperativa Nuova Sair di migliorare e ottimizzare il metodo formativo. In seguito agli eventi formativi, il personale della Nuova Sair, avrà cura di mettere in atto delle strategie di controllo nel tempo affinché si possano, eventualmente, riproporre moduli formativi su specifiche necessità.

7 MODALITÀ DI VERIFICA DEL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ

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. 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.

7.1 SEGNALAZIONI, RECLAMI ED ELOGI

È sempre possibile effettuare una segnalazione di disservizio, presentare un reclamo o un elogio attraverso l'all. 01 (disponibile anche online inquadrando il QR code).

7.2 CUSTOMER SATISFACTION

Durante l'esecuzione del servizio, per il monitoraggio della qualità percepita, sarà richiesto di compilare un questionario di "customer statisfaction" utile a controllare il servizio erogato e la Vostra soddisfazione. Attraverso la compilazione dell' all.02 (disponibile anche online inquadrando il QR code). I risultati dei questionari saranno elaborati con cadenza annuale e diffusi.

7.3 INDICATORI

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD

Percezione di soddisfazione da parte dei cittadini	n. questionari con risultato medio (molto buono/ottimo) sul totale dei questionari ricevuti	Soddisfazione pari o superiore all'80%
Segnalazioni/reclami	n. reclami ricevuti in 1 anno	< 5% del totale assistiti
Raggiungimento degli obiettivi prefissati nel Piano Assistenziale Individualizzato	n. obiettivi raggiunti sul totale degli obiettivi previsti nel PAI	> 95%
Tempi di attivazione del servizio	Attivazioni puntuali sul totale	100%

8 ALLEGATI

ALL.01 SEGNALAZIONI

ALL.02 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

ALL.03 CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La carta dei diritti delle persone anziane viene riprodotta integralmente in quanto costituisce un principio ispiratore per la nostra attività professionale

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
A sviluppare e conservare la propria individualità	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 conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	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 conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	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 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 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.	Di operare perché, anche nelle situazioni 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.

9 REVISIONI

Edizioni Carta Dei Servizi
2025 - rev. 01 Redatta e approvata il 16/06/2025

La carta dei servizi viene aggiornata entro il 31 gennaio di ogni anno o quando intervengono modifiche sostanziali nell'organizzazione dei servizi.