

CARTA DEI SERVIZI





I PRINCIPI E LE FINALITÀ

La **Carta dei Servizi** ha le seguenti finalità:

- Fornire agli utenti e alle loro famiglie informazioni chiare sui loro diritti;
- Informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- Indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- Assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti attraverso azioni di verifica e monitoraggio.

La **Carta dei Servizi** si ispira ai seguenti principi:

- Tutte le persone hanno pari dignità e valore, devono essere trattate con rispetto e tolleranza e accettate con i loro punti di forza e debolezze;
- L'attività di assistenza deve essere svolta in modo affidabile, responsabile, coscienzioso e cortese;
- I rapporti professionali ed interpersonali tra gli Operatori sono improntati alla stima reciproca, allo scambio di informazioni, all'affidabilità e alla sincerità;
- Il Personale del servizio di assistenza domiciliare persegue l'obiettivo di una costante crescita, mirando ad un continuo miglioramento e mantenimento degli standard qualitativi.



CSS – Cooperativa Servizi Sanitari Onlus

La CSS è una cooperativa specializzata nell'erogazione e nell'organizzazione di cure domiciliari associate a servizi di telemedicina con l'obiettivo di monitorare sempre e ovunque pazienti con fabbisogno clinico complesso, con multicronicità e fragili.

La CSS si propone quale primo ed efficace project integrator per l'assistenza domiciliare offrendo ai suoi clienti conoscenza GESTIONALE, ORGANIZZATIVA e OPERATIVA. ABBIAMO UNA VISIONE: vogliamo rendere realmente accessibili l'assistenza domiciliare ad un numero sempre crescente di persone, in un quadro di sostenibilità nell'impiego delle risorse.

Le Assistenze Domiciliari Integrate (ADI) rappresentano un'attività molto complessa che non può e non deve essere lasciata all'improvvisazione ma richiede conoscenza continua, innovazione tecnologica e capacità organizzative avanzate. La forza di CSS è concentrata nella nostra STELLA DEL VALORE che orientata alle esigenze del paziente:

- conoscenza di tutto il processo di assistenza domiciliare; formazione continua delle risorse umane, a tutti i livelli, per sviluppare sempre nuova conoscenza;
- tecnologia innovativa ricercata e selezionata su scala globale per consentire il trasferimento del paziente a casa, tra i suoi affetti e le sue cose, preservando la sicurezza e aumentando la qualità e l'efficacia terapeutica;
- qualità su misura, al fine di poter erogare un servizio di assistenza domiciliare costruito intorno alle esigenze di ciascun paziente.

OBIETTIVI ED IMPEGNI

La CSS al fine di migliorare la qualità di vita degli assistiti, persegue i seguenti **obiettivi e valori** fondamentali per le Cure Domiciliari e si impegna, quindi a :

- permettere all'utenza di rimanere al proprio domicilio rimuovendo gli ostacoli tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona;
- prefiggersi il benessere psico-fisico dell'assistito, grazie ad interventi che prevengano le complicanze nelle patologie croniche invalidanti e, per quanto possibile, il deterioramento collegato all'età;
- mantenere le capacità residue delle persone non autosufficienti parzialmente non autosufficienti;
- valorizzare e sostenere le risorse della rete parentale che quotidianamente sono impegnate nella cura di persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti;
- evitare ricoveri impropri in strutture sanitarie o socio-sanitarie;
- mantenere ed elevare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni, assicurando organicità e unitarietà ai diversi interventi, la formazione e il coordinamento del personale, ed una organizzazione che si impegna ad un uso ottimale delle risorse umane e tecniche.

DESTINATARI

Possono usufruire del servizio tutti i soggetti bisognosi di assistenza temporaneamente o permanentemente impossibilitati ad essere curati presso strutture ospedaliere o a livello ambulatoriale (persone allettate, con invalidità elevata o con patologie degenerative).

Più nello specifico l'ADI è rivolta a persone in situazioni 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).



COSA SONO LE CURE DOMICILIARI

I complessi bisogni assistenziali anziana e meno autosufficiente, la progressiva diffusione di patologie croniche, l'attenzione crescente per la qualità della vita hanno portato alla ricerca di nuove forme di assistenza alternative al ricovero ospedaliero. L'assistenza domiciliare configura una modalità innovativa ed quello di evitare il ricorso improprio al ricovero, assicurare la continuità assistenziale, favorire il recupero della capacità di autonomia e relazionali, nonché sostenere la famiglia.

Vantaggi delle Cure domiciliari:

- l'ambiente familiare consente di percepire in modo meno negativo la condizione di malattia, migliorando lo stato d'animo e la qualità della vita;
- possibile adattare le terapie ai ritmi quotidiani;
- si eliminano i problemi psicologici e comportamentali che, soprattutto nei bambini possono essere determinati dalle permanenze in ospedale;
- si riducono i rischi di infezioni, causate spesso dalla degenza ospedaliera;
- l'assistenza altrettanto qualificata, continuativa e puntuale rispetto a quella ospedaliera;
- si riducono i costi sociali dovuti all'assenza delle attività lavorative dei familiari del paziente.

PERCORSO ADI



ATTIVITA'	COMPETENZA
Segnalazione, accesso e orientamento	MMG/PLS o OSPEDALE o SERVIZI SOCIALI/FAMILIARI
Accettazione e valutazione	PUA
Presa in carico e progettazione intervento	PUA
Attivazione equipe multidisciplinare per valutazione bisogno	PUA
Redazione del PAI	UVM/UVMD
Scelta dell'erogatore	PUA/Paziente
Invio alla centrale operativa Home Medicine da parte del distretto	Centrale Operativa CSS
Erogazione assistenza	Centrale Operativa CSS
Monitoraggio del paziente	Centrale Operativa CSS
Chiusura Piano Assistenziale/Dimissioni	PUA

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il percorso di erogazione dell'ADI ha inizio con la fase denominata "segnalazione, accesso e orientamento", la quale si svolge presso il PUA Front Office (PUA FO).

Il PUA FO rappresenta l'unico organismo abilitato ad orientare il percorso di accesso al sistema delle Cure Domiciliari Integrate e svolge la funzione di accoglienza delle richieste, lettura, decodifica e orientamento del bisogno.

La segnalazione al PUA FO può essere presentata da parte di uno dei seguenti soggetti:

- medico curante dell'assistito;
- medico del reparto ospedaliero in fase di pre-dimissione;
- medico responsabile di struttura residenziale (RSA);
- responsabile della struttura socio-assistenziale (Casa di riposo - Comunità protetta);
- servizi sociali;
- associazioni di volontariato, cooperative sociali;
- familiari dell'assistito;
- altri soggetti (vicinato, rete amicale, ecc.)

Il PUA ha il compito di analizzare il bisogno espresso attraverso la segnalazione, fornendone la risposta:

- semplice: erogazione di prestazioni sanitarie e/o sociali che non richiedano una valutazione multidimensionale;
- complessa: erogazione di prestazioni integrate sociosanitarie che prevedono la valutazione multidimensionale ed il coinvolgimento dell'UVM.

Nel caso in cui il bisogno espresso dall'utente necessita di una risposta semplice, il PUA FO interviene segnalando al servizio competente l'esigenza. Il PUA completa il proprio intervento verificando l'avvenuta presa in carico da parte del servizio individuato, a garanzia della continuità del percorso di cura prima avviato.

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E CAPACITA' EROGATIVA

Il servizio erogato dalla CSS garantisce la continuità assistenziale della persona al proprio domicilio, provvedendo alla completa gestione delle sue necessità e assicurando il monitoraggio clinico generale, il controllo dei parametri vitali, l'educazione sanitaria comprensiva della corretta gestione dei materiali, la valutazione igienica del domicilio e dell'assistito e la prestazione così come da prescrizione.

Il PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) sarà erogato tramite le figure professionali coinvolte, coordinate dal personale della Centrale Operativa che effettueranno le prestazioni previste al domicilio del paziente, orientata all'accoglienza – ascolto – rispetto della persona tenendo conto della multiculturalità, dei ritmi fisiologici della persona.

Il servizio in convenzione con l'ASL/ASP è totalmente gratuito: La CSS, ispirando la sua attività a principi etici di lealtà e trasparenza, COMUNICA che nell'erogazione del servizio ADI NULLA È DOVUTO AGLI OPERATORI DA PARTE DEGLI ASSISTITI.

La CSS garantisce erogazione del servizio ad almeno 1.000 pazienti all'anno.

OPERATIVITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio sarà attivato dalla CSS entro 48 ore dalla ricezione della richiesta da parte del Distretto di competenza, in caso di urgenza entro 24 ore.

Al primo accesso gli operatori CSS forniranno tutte le informazioni utili al domicilio dell'assistito per lo svolgimento delle attività, compresa la presente Carta dei Servizi e i prospetti con i recapiti telefonici utili per ogni evenienza.

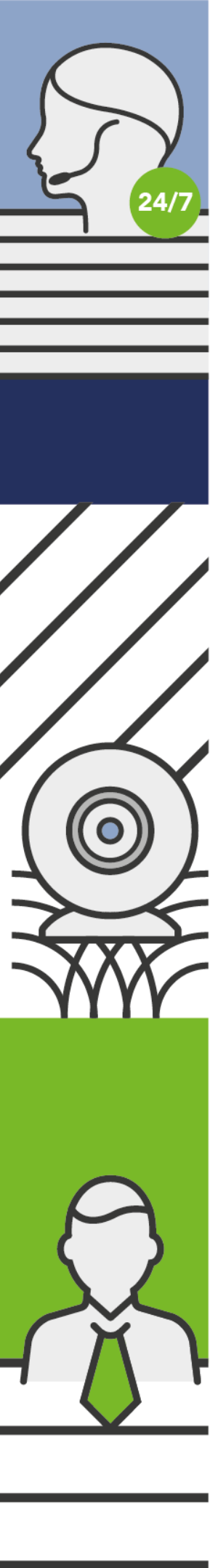
L'assistenza domiciliare necessita di almeno una persona che conviva e/o si occupi dell'assistito e che collabori con il servizio. Questo significa, ad esempio, agevolare l'accesso dei professionisti sanitari nella propria casa nel giorno previsto per l'assistenza o informare la Centrale Operativa in caso di impossibilità ad accogliere l'operatore per l'esecuzione dell'assistenza programmata.

Le prestazioni in convenzione con il Sistema Sanitario Regionale sono erogate in accordo al nomenclatore regionale.

Nel caso in cui il paziente venisse inserito in una lista d'attesa sarà condivisa con il Distretto Sanitario dall'ASP e valutata in funzione di:

- Indicatori clinici e sociali emersi nella fase di Valutazione Multidimensionale;
- criteri di urgenza imposti dal legislatore;
- ordine cronologico della data di arrivo della richiesta di attivazione del PAI, da parte del Distretto di competenza;
- variazione delle condizioni cliniche del paziente.

Viene garantita l'operatività 5 giorni su 7 per il I livello e 7 giorni su 7 per il II e III livello.



TIPOLOGIA DI SERVIZI OFFERTI

Le prestazioni prescritte dei Piani assistenziali comprendono accessi di:

- Medici Specialisti (MS);
- Infermieri (I);
- Fisioterapisti (FTP);
- Logopedisti (LOG);
- Terapista occupazionale;
- Terapista della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva (Psicomotricità);
- Psicologi (PS);
- Operatori Socio Sanitari (OSS).

Gli operatori dovranno effettuare le prestazioni prescritte sui Piani Assistenziali Individuali ed espletare la propria attività a domicilio del paziente, presso il quale devono recarsi con mezzi aziendali o con mezzi propri.

È inoltre possibile erogare le seguenti prestazioni di Telemedicina:

- Telemonitoraggio;
- Televisita;
- Teleconsulto;
- Teleconsulenza;
- Teleassistenza;
- Telerefertazione.

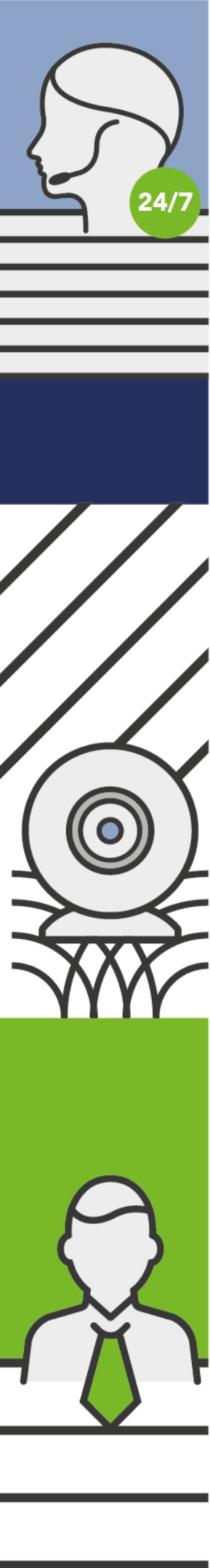
STANDARD DI PRESTAZIONE

24/7

STANDARD QUALITATIVO	DESCRIZIONE	INDICATORE	STANDARD QUANTITATIVO
Accessibilità	Accesso alla struttura (Centrale Operativa)	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/Numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Informazione su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero richieste evase/Numero richieste totali	100%
Tempestività	Tempi di risposta su chiamate	Media risposta alle telefonate/anno	<1 minuto
	Tempi di erogazione delle prestazioni	Numero di prese in carico ritardate rispetto al previsto (di almeno 48 ore)	Minore di 15
Efficacia	Regolarità e pertinenza della prestazione erogata	- Numero di reclami - Cordial call Index (a) - Customer satisfaction Index (b)	- Minore di 50 - Maggiore di 0,5 - Maggiore di 0,5

(a) **Cordial call Index** = Numero di risposte al questionario di cordial call con esperienza complessiva "Soddisfatto" o "Molto soddisfatto" / Totale cordial call effettuate

(b) **Customer Satisfaction Index** = Numero di risposte al questionario "Valutazione Operatore" con esperienza complessiva "Buono" o "Ottimo" / Totale questionari Customer Satisfaction somministrati



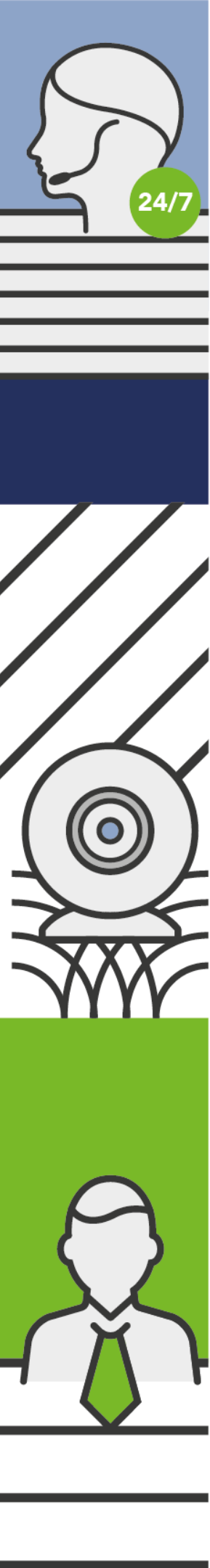
LA CENTRALE OPERATIVA

La **Centrale Operativa**, sotto disposizione del Direttore Tecnico, costituisce il punto di riferimento per tutti gli Operatori che operano nel servizio ed il punto di ascolto per tutti i Pazienti che vengono presi in carico.

La **Centrale Operativa** si occupa della gestione dei bisogni socio-sanitari ed assistenziali emergenti, della formazione, della comunicazione e del coordinamento delle prestazioni domiciliari come strumento di garanzia del rispetto dei principi cardini dell'assistenza erogata, orientata all'accoglienza dei pazienti. Diviene quindi, non solo uno strumento di supporto informatico all'attività di organizzazione ed erogazione dell'assistenza domiciliare ma costante punto di riferimento, di comunicazione ed informazione per gli utenti e le famiglie.

La **Centrale Operativa**, dunque:

- consente la **gestione** e la **presa in carico** dei pazienti ed il coordinamento tra operatori che erogano il servizio; gestisce il processo di raccolta ed inoltro delle richieste; organizza gli interventi domiciliari;
- controlla la **qualità** del servizio erogato; gestisce le situazioni critiche; garantisce la presenza territoriale;
- predispone e consegna di KIT Operativi e delle documentazioni necessarie a prestare il servizio di assistenza domiciliare; organizza e patrimonializza le informazioni che mette a disposizione dei committenti dei servizi e delle famiglie;
- effettua il **triage telefonico**.



ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Il PAI e tutti i dati clinici raccolti durante la visita domiciliare sono registrati sulla cartella clinica informatizzata Curedom.

Al termine dell'assistenza la CSS elabora automaticamente il documento di dimissione, dove sono presenti tutti i dati clinici e le procedure eseguite nel corso del periodo di cura.

L'utente/familiare previa richiesta delle credenziali di accesso alla Centrale Operativa, accedere direttamente alla Cartella clinica dell'assistito o può richiedere copia della propria cartella facendone richiesta alla Centrale Operativa all'indirizzo homecarepalermo@gmail.com

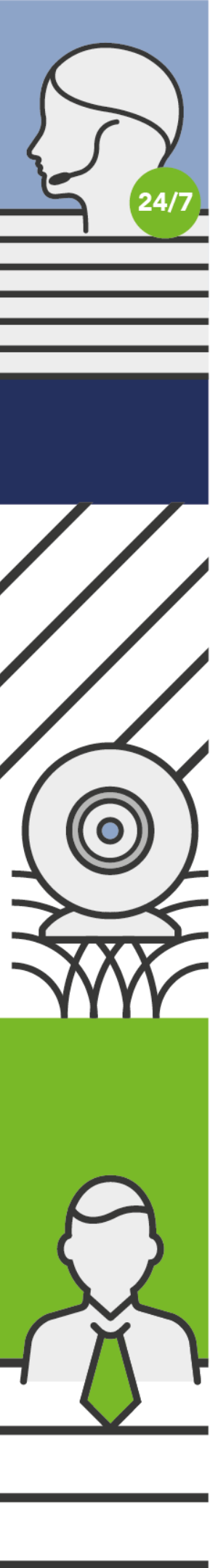
La documentazione sanitaria viene rilasciata entro 72 ore; per eventuali richieste di urgenza contattare il numero 091-8943493 o a mezzo mail all'indirizzo homecarepalermo@gmail.com

URGENZE

La CSS garantisce la pronta disponibilità di un medico o di un infermiere 7/7 giorni e 24/24 ore.

Dopo aver valutato il caso clinico, il servizio di reperibilità determinerà se:

- attivare il proprio personale domiciliare;
- far contattare il Medico di Medicina Generale e la continuità assistenziale negli orari stabiliti;
- far attivare il servizio di 118.



SERVIZI DI TELEMEDICINA

Telemonitoraggio e teleassistenza

Per i casi segnalati dalle ASL e/o altre richieste specifiche, la CSS mette a disposizione il servizio di telemonitoraggio e teleassistenza.

Grazie all'impiego delle nuove tecnologie, la famiglia viene fornita di un tablet munito di videocamera e SIM, attraverso il quale poter contattare la Centrale Operativa e ricevere assistenza e monitoraggio delle condizioni di salute.

La CSS fornisce, inoltre, la possibilità per il Medico di Famiglia dell'assistito o gli specialisti coinvolti nel percorso assistenziale di seguire da remoto l'andamento della terapia permettendo il controllo in tempo reale dei parametri biomedicali, le cui soglie di monitoraggio vengono definite dai medici all'interno del PAI.

TUTELA DELLA PRIVACY

La riservatezza dei dati personali, in particolare di quelli “sensibili”, garantita dalle norme contenute nel “CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI”, il quale prevede che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e libertà fondamentali di ogni individuo, nonché della dignità di ciascuno con particolare riferimento alla riservatezza delle informazioni ed all’identità personale.

Il trattamento dei dati personali sarà pertanto improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti gli stessi.

La CSS, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantire l’attuazione della normativa in materia di privacy.

L’operatore assicura e tutela la riservatezza dei dati relativi al Paziente non solo per obbligo giuridico, ma per intima convinzione e come espressione concreta del rapporto di fiducia con il Paziente.

TUTELA DELLA PRIVACY

Io sottoscritto/a _____, dichiaro di aver ricevuto informazioni che mi hanno permesso di comprendere il trattamento che mi è stato proposto, anche alla luce degli ulteriori chiarimenti da me richiesti.

Data

...../...../.....

Firma del paziente

.....

ESPRESSIONE DEL CONSENSO

informazioni ricevute: Le viene qui richiesto di dichiarare o rifiutare il suo consenso per il trattamento che la riguarda. In ogni caso lei potrà comunque, in qualsiasi momento successivo, ritirare il consenso che qui sta esprimendo.

Io sottoscritto/a _____, valutate le

ACCONSENTO

NON ACCONSENTO

A quanto mi è stato proposto dal/Ila dott./ssa

TRATTAMENTO DEI DATI articoli 13-14 del GDPR 2016/679

Si informa che:

- Tutti i dati personali (comuni identificativi, sensibili e/o sanitari) comunicati alla CSS saranno trattati per le finalità istituzionali e per le finalità consentite dalla legge nel rispetto delle prescrizioni previste dal Regolamento Generale sulla protezione dei dati personali 679/2016 dell'Unione Europea.
- Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatico-digitali.
- Il titolare del trattamento dei dati personali è C.S.S. Cooperativa Servizi Sanitari Onlus Società Cooperativa Sociale – Via dei Castelli Romani 18 – 00079, Rocca Priora (RM).
- L'interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15,16,17,18,20,21 e 22 del Regolamento UE 679/2016 ai seguenti recapiti: mail: gdpr@coopcss.it; pec: coopcss@pec.it

INFORMAZIONI ALLA FAMIGLIA

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

Il questionario di soddisfazione consegnato in occasione della prima visita domiciliare permette di valutare il grado di soddisfazione dei clienti rispetto alla qualità dei servizi erogati. La rilevazione permette anche di individuare le aree che necessitano di miglioramento, al fine di rendere l'assistenza sempre più corrispondente alle aspettative e alle esigenze degli utenti stessi.

		✓	✓	✓	✓	✓
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E MATERIALI IMPIEGATI	L'accesso al servizio di assistenza domiciliare è semplice e veloce					
	Il materiale illustrativo indica in modo dettagliato le modalità di accesso al servizio					
	I materiali forniti a domicilio (carta dei servizi, diario clinico) sono chiari					
VALUTAZIONE OPERATORE	L'Operatore è sempre e comunque cortese con i pazienti					
	L'Operatore spiega sempre, con un linguaggio accessibile, il significato di esami, indagini ed interventi effettuati					
	L'Operatore coinvolge sempre attivamente i familiari del paziente					
	L'Operatore presta sempre il servizio in maniera puntuale					
VALUTAZIONE CENTRALE OPERATIVA	Il personale della Centrale Operativa ascolta il paziente evitando qualsiasi forma di pregiudizio					
	Il personale della Centrale Operativa comprende le esigenze specifiche dei pazienti					
	Il personale della Centrale Operativa spiega sempre con precisione al paziente quando verrà erogato il servizio					
	Il personale della Centrale Operativa ha le conoscenze necessarie per rispondere alle domande dei pazienti					
VALUTAZIONE COMPLESSIVA	ViviHome ha risposto in maniera efficiente ai suoi bisogni					
	In generale, come valuta il servizio erogato da ViviHome					

Scarso ✓

Mediocre ✓

Sufficiente ✓

Buono ✓

Ottimo ✓

MODULO DI SEGNALAZIONE RECLAMI O ELOGI

Le segnalazioni o eventuali reclami saranno ricevute dalla Centrale Operativa che le condividerà con la Direzione Sanitaria, in modo da gestirle nel minor tempo possibile, di norma. Ogni informazione o riferimento riportato sarà trattato in forma totalmente anonima. Sulla base della procedura interna definita, agli utenti che avranno inoltrato reclami sarà inviata una risposta scritta, contenente le spiegazioni necessari ed, eventualmente, le determinazioni assunte a seguito di quanto segnalato.

SUGGERIMENTI

MODULO RECLAMO

DATI DI CHI HA RECLAMATO

Data:

Cognome e nome:

☐ Verbale

Indirizzo:

☐ Telefonico

Telefono

☐ Scritto

Eventuali altre notizie su chi ha presentato il reclamo:

Oggetto del reclamo:

Risposta fornita:

Firma di chi ha ricevuto il reclamo

Firma di chi ha reclamato

Visto RQ

(se possibile)

Trattamento del reclamo:

Data

Firma RQ

Osservazioni:

Esito:

☐ Positivo ☐ Negativo

Apertura Non Conformità: ☐ SI ☐ NO

Data chiusura reclamo

Firma di chi ha chiuso il reclamo



DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

I DIRITTI E LE RESPONSABILITÀ DEGLI ASSISTITI (RIELABORATA DAL DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19-05-1995 E DELL A CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO)

I DIRITTI

- Ogni individuo ha il diritto di essere assistito e curato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche, morali, filosofiche e religiose.
- Ogni individuo ha il diritto al rispetto del proprio ambiente di vita da parte degli operatori.
- Ogni individuo ha il diritto di ricevere un'assistenza adeguata alle necessità dettate dal proprio stato di salute psico-fisico.
- Ogni individuo ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, ed alle modalità di accesso.
- Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
- Quando l'individuo non sia in grado di decidere per se stesso in piena autonomia, tutte le informazioni sul suo stato di salute psico-fisico e sui trattamenti proposti dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- Ogni individuo ha il diritto di ottenere dall'equipe che lo segue informazioni complete e comprensibili in merito alla terapia proposta e di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto ad interventi diagnostici e terapeutici, nel rispetto della privacy.
- Le informazioni vanno fornite all'utente con modalità che tengano conto del livello culturale, dell'emozionalità e della sua capacità di comprensione.
- Ogni individuo ha il diritto di rinunciare a prestazioni programmate informando tempestivamente i sanitari che lo seguono delle sue intenzioni, espressione della sua volontà.
- Ogni individuo ha il diritto di presentare segnalazioni ed inoltrare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati dai responsabili, ed essere informato tempestivamente sull'esito degli stessi.

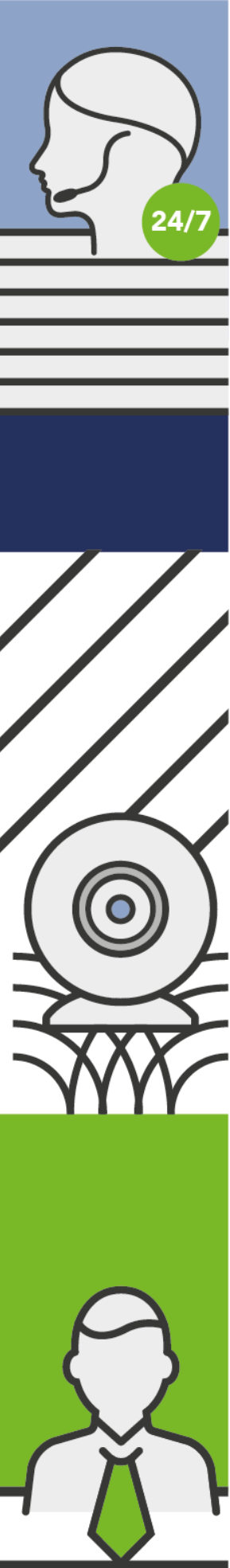
DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

I DIRITTI E LE RESPONSABILITÀ DEGLI ASSISTITI (RIELABORATA DAL DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19-05-1995 E DELLA CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO)

- I rapporti con l'utenza e l'accesso ai servizi si esplicano senza discriminazioni e nel rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti.
- 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.
- L'individuo può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, collaborando così al miglioramento dei servizi sanitari. L'individuo può altresì esprimere il proprio gradimento sui servizi ricevuti.
- Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari. Senza il consenso sottoscritto della persona assistita, il personale sanitario non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, eccetto nei casi previsti dalla legge: necessità ed urgenza; oppure quando la persona, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in pericolo di vita.
- L'utente ha diritto di usufruire di quanto previsto dalla Carta dei Servizi CSS.

I DOVERI

- L'accesso alle cure domiciliari comporta da parte dell'individuo una predisposizione alla fiducia e al rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale e riabilitativo.
- È dovere di ogni individuo informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, attenendosi alle procedure interne.
- Ogni individuo ha il dovere di comunicare ai sanitari le informazioni riguardanti il proprio stato di salute, utili al buon andamento del PAI e necessarie a tutelare la salute del personale che lo cura.
- Ogni individuo si impegna a rispettare le norme che assicurano il corretto svolgimento dell'attività assistenziale e terapeutica.



Tutela degli utenti – Attuazione Carta dei Servizi

Gli impegni assunti con gli utenti tramite la presente Carta dei Servizi, rintracciabile sul nostro sito www.coopcss.it sono oggetto di costante monitoraggio attraverso l'attuazione degli specifici meccanismi di tutela posti a garanzia dell'utente/paziente.

In particolare ad ogni tipo di rilevazione corrisponde un'attività di monitoraggio degli enunciati della carta, come rilevabile di seguito

ATTIVITA'	SCOPO	PERIODICITA'
Questionari customer Satisfaction	Valutare il livello di soddisfazione del cliente; implementare azioni migliorative o correttive a seconda del caso	Almeno una volta l'anno.
Cordial Call	Valutare il livello di soddisfazione del cliente; implementare azioni migliorative o correttive a seconda del caso nel breve periodo	Dopo 3 giorni dalla presa in carico, e poi ogni mese a campione
Audit interni	Verificare la corrispondenza tra procedura e processo, in osservanza delle linee guida e dei protocolli adottati. Implementare azioni migliorative o correttive nel caso si rilevano difformità	Ordinarie: almeno una volta l'anno; Straordinarie: ogni qualvolta se ne presenti la necessità
Riesame della politica aziendale	Migliorare ed innovare costantemente, anche alla luce di mutate situazioni ed esigenze, la politica aziendale per la qualità dei servizi	Una volta l'anno durante il riesame della direzione

Tutela degli utenti – Attuazione Carta dei Servizi

24/7

ATTIVITA'	SCOPO	PERIODICITA'
Reclami	Analizzare la lamentela del paziente/utente, individuare le eventuali cause e rispondere puntualmente previa risoluzione della criticità individuate (qualora possibile), o adozione delle azioni correttive necessarie, dandone contezza all'utente/paziente	Ogni qualvolta se ne presenta uno
Revisione della Carta dei Servizi	Aggiornare – con i cambiamenti registrati nelle attività e nell'organizzazione dei Servizi e nella normativa di settore- la Carta, al fine di dare sempre all'utenza una corretta info su quanto Home Medicine offre	Ogni anno - Ogni qualvolta c'è una modifica al servizio

I dati di verifica degli standard e quelli sulla soddisfazione degli utenti sono pubblicati ogni anno sulla presente carta dei servizi

CONTATTI

Sede operativa/organizzativa:

Via Salvatore Meccio, 20, 90141 Palermo (PA)

Numero di telefono:

091-8943493

Orari centrale operativa:

dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00

Sabato dalle 9:00 alle 13:00

Assistenza telefonica H24

