

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI
PER PAZIENTI RESIDENTI NEL TERRITORIO
ASL FROSINONE - DISTRETTI A - B - C - D



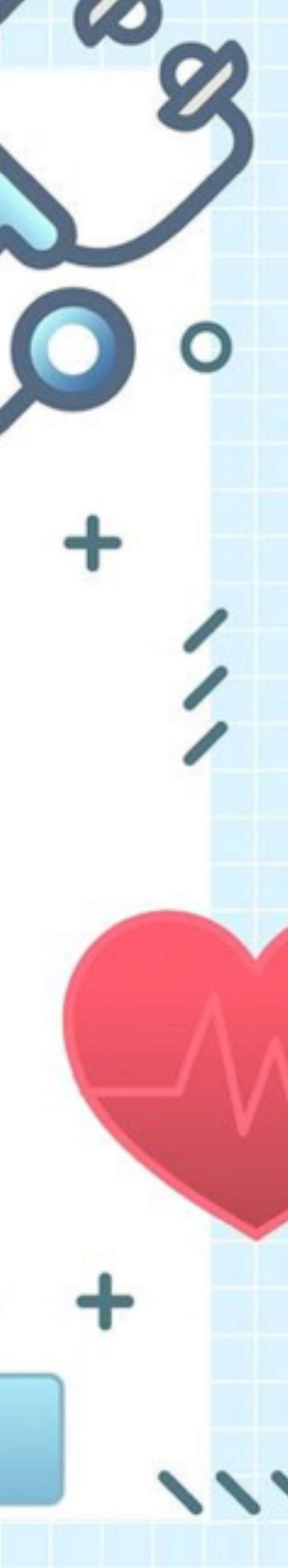
La CARTA DEI SERVIZI HOMECS rappresenta uno strumento informativo che favorisce la conoscenza dei nostri servizi e le modalità di accesso agli stessi.

È un documento atto a definire quale tipologia di cura aspettarsi dalle nostre risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative.

Il sistema che vogliamo presentare è dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con i nostri assistiti e le loro famiglie.

Buona lettura





PRINCIPI E FINALITÀ

La **Carta dei Servizi** nasce come strumento informativo utile per conoscere quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi, per una conoscenza continua ed aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative.

Ha le seguenti finalità:

- Fornire agli utenti ed 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:

- La dignità di ciascuno ruota intorno al bisogno ed al diritto di essere accolti e sostenuti nello sviluppo delle potenzialità residue e nell'accettazione dei rispettivi limiti;
- L'attività di assistenza deve essere svolta in modo affidabile, coscienziosa e cortese poiché questa è la nostra filosofia di lavoro;
- I nostri operatori hanno spiccate capacità di lavoro in equipe dove, attraverso il confronto professionale, vengono sempre evidenziate le esigenze dell'assistito in chiave olistica;
- Il personale del servizio di assistenza domiciliare persegue l'obiettivo di una costante crescita, mirando ad un continuo miglioramento e mantenimento degli standard qualitativi.

LA NOSTRA VISIONE DI ASSISTENZA

La **presa in carico** di un paziente non può prescindere dall'occuparsi della persona solo dal punto di vista della malattia, ma **anche in relazione alla storia e ai vissuti personali**, con un approccio psicosomatico e unitario.

È fondamentale, soprattutto quando l'assistenza è a carattere domiciliare, concepire la salute e la malattia come stati individuali di natura soggettiva, come fenomeni di una storia personale.

Ogni assistito, secondo la nostra visione di assistenza, diventa un sistema unico, diverso da ogni altro individuo, perché la complessità individuale e la sua continua trasformazione nello spazio e nel tempo non permetteranno mai di identificare pazienti con le medesime caratteristiche.

Ogni paziente possiede capacità, risorse e/o energie che conducono al miglioramento della sua condizione, fino alla possibile guarigione, e tali capacità sono innate. L'operatore domiciliare aiuta la persona ad identificarle, indirizzarle, potenziarle e soprattutto ad usarle.

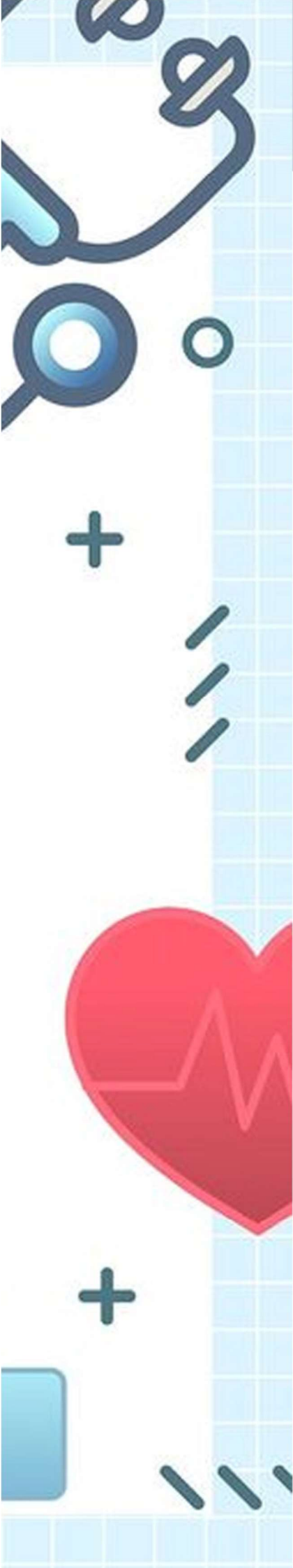
Al giorno d'oggi gli assistiti ed i loro familiari possiedono un più alto livello culturale quando accedono al mondo sanitario e chiedono di non subire più quel processo disumanizzante in cui la loro esperienza di sofferenza o di malattia venga ridotta alla sola identificazione tecnica di un trattamento, sia esso di carattere infermieristico, riabilitativo o di assistenza alla persona.

I nostri operatori domiciliari hanno un ruolo fondamentale nella vita dell'assistito in quanto identificati quali figure professionali dedicate, con l'obiettivo di supportare e migliorare la qualità di vita non solo del malato, ma anche dei suoi familiari. Un punto di riferimento sanitario, ma soprattutto umano.

Questa è la nostra visione di assistenza: una percezione dell'essere umano non solo come una persona malata.

Noi non curiamo

**“la lesione della Signora Rossi,
ma la Signora Rossi con la lesione”.**



OBIETTIVI DELLE CURE DOMICILIARI

L'assistenza domiciliare **HOMECS** ha il fine di migliorare la qualità della vita dei suoi assistiti.

Qualsiasi sia la tipologia di assistenza domiciliare richiesta, essa permette al malato di ricevere le cure adeguate, mantenendo le proprie abitudini e continuando a ricevere gli affetti all'interno dei propri spazi vitali, senza dover rinunciare alla propria quotidianità, ricevendo assistenza da operatori specializzati (fisioterapisti, infermieri, medici, OSS, ecc.).

Questi professionisti si occupano di provvedere al benessere psico-fisico del paziente e si impegnano per evitare l'aggravarsi della problematica.

Tutto questo avviene all'interno del contesto di vita più vicino alla persona in difficoltà, la sua casa, lo spazio in cui può sentirsi a proprio agio e che da sempre conosce.

Per questo motivo gli operatori **HOMECS** hanno un compito molto delicato: quello di offrire un supporto in un ambiente "non loro", per cui, oltre a qualità di empatia e di ascolto devono essere in grado di entrare in "*punta di piedi*", con la massima discrezione e riservatezza. È necessario essere rispettosi delle abitudini e dei modi di vivere della persona che si assiste, poiché in un certo senso, si è "ospiti".

In breve, gli obiettivi fondamentali dell'**Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)** possono così riassumersi:

- Migliorare la qualità di vita, limitando il declino funzionale della persona;
- Ridurre i ricoveri ospedalieri impropri ed il ricorso ai servizi di emergenza/urgenza del territorio;
- Evitare, se non strettamente necessario, il ricovero permanente in strutture residenziali;
- Supportare la famiglia nel lavoro di cura in tutti i suoi aspetti (terapeutico, sociale, relazionale);
- Supportare i familiari (e chi assiste il malato) attraverso un percorso di formazione (educazione sanitaria) capace di far acquisire le competenze necessarie per il conseguimento di un'autonomia quando l'operatore non è presente.

DESTINATARI

Le Cure Domiciliari sono destinate a tutte le persone con necessità di assistenza temporanea e/o permanente.

I destinatari del servizio possono essere adulti o minori:

- con disabilità a medio alto gradiente di modificabilità in fase post-acuta di recupero;
- con disabilità maggiore cronica stabilizzata o evolutiva, in condizione di intrasportabilità;
- con disabilità maggiori progressive e/o terminali nell'ambito di progetti di cure palliative.

Sono eleggibili alle Cure Domiciliari i pazienti che hanno un supporto familiare o comunque una figura che si prenda carico dell'assistito (**Caregiver**) e che:

- sono intrasportabili per motivi clinici ovvero pazienti che non possono usufruire di un trattamento ambulatoriale perché il trasporto comprometterebbe l'intervento stesso o sarebbe di nocimento alla salute degli stessi;
- necessitano di un progetto di cura estensivo, con modalità, tempi ed esiti definibili.

I destinatari delle Cure Domiciliari possono provenire da setting di cura ospedalieri (pubblici o privati accreditati), extraospedalieri oppure dal domicilio.

COME SI ACCEDE ALL'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (A.D.I.)

1. Il Medico di Medicina Generale o il Pediatra di Libera Scelta del malato, in accordo con i suoi familiari, presenta la richiesta di ADI alla ASL con la scelta dell'Ente Erogatore per le cure domiciliari;
2. Il personale della ASL si reca al domicilio del paziente e valuta le sue necessità;
3. Un team multidisciplinare della ASL redige il Piano di Assistenza Individuale (PAI) per il paziente;
4. Il PAI viene inviato dalla ASL all'ente erogatore accreditato (scelto dall'utente per il servizio);
5. La centrale Operativa dell'Ente Erogatore dà attuazione al PAI con l'invio a domicilio delle figure professionali previste dallo stesso per l'espletamento delle cure.

$\frac{1}{2} \frac{d^2}{dt^2}$ 

Timbre e firma _____

IL PERCORSO A.D.I. FROSINONE



È BENE SAPERE CHE:

- Le cure dell'A.D.I. sono gratuite e nulla è dovuto agli operatori da parte degli assistiti.
- L'A.D.I. può essere permanente o temporanea (per esempio per un periodo post operatorio).
- Il PAI può essere modificato per mutate esigenze del malato.



PRESTAZIONI EROGABILI IN REGIME DOMICILIARE

Le principali prestazioni erogabili a domicilio sono le seguenti:

PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE:

Prelievi ematici
Emogas analisi (con refertazione a domicilio)
Fleboclisi
Iniezione sottocutanea
Iniezione intramuscolare
Medicazioni
Bendaggi
Gestione NAD
Gestione Stomie
Posizionamento/cambio catetere vescicale
Clistere evacuativo
Aspirazione tracheo-bronchiale
Gestione sondino naso-gastrico

PRESTAZIONI RIABILITATIVE:

Fisiokinesiterapia (FKT)
Riabilitazione Neurologica
Ginnastica Respiratoria
Logopedia

PRESTAZIONI SOCIO-ASSISTENZIALI:

Assistenza OSS

Per ciascun paziente è compilata una **CARTELLA CLINICA** periodicamente aggiornata che prevede:

- La presa in carico del paziente
- La valutazione da parte della ASL
- La registrazione di eventuali assenze del paziente
- Le singole prestazioni erogate dall'operatore ed i trattamenti farmacologici
- Variazioni di PAI per sopravvenute esigenze assistenziali
- Eventuali elementi di rischio per il paziente

LA CENTRALE OPERATIVA

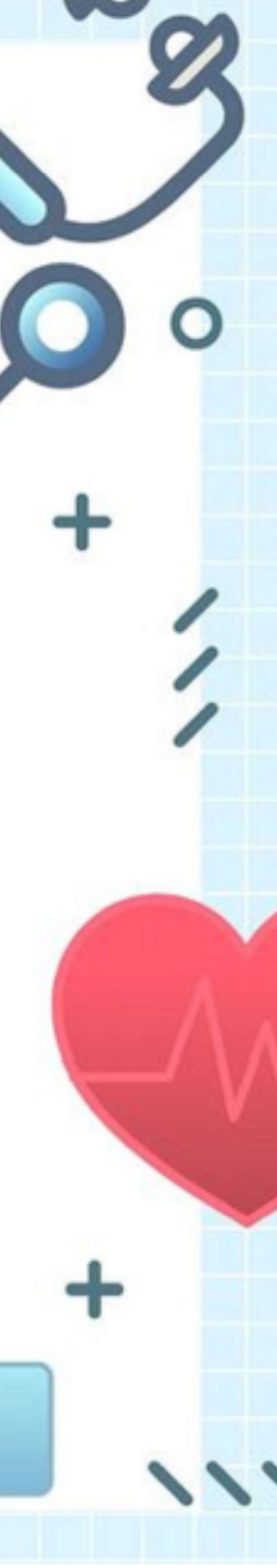
La **CENTRALE OPERATIVA HOMECSB BROCCOSTELLA** è il fulcro dell'organizzazione del nostro servizio di **ASSISTENZA DOMICILIARE**.

La **CENTRALE OPERATIVA** si occupa della gestione dei bisogni socio-sanitari ed assistenziali emergenti, della formazione, della comunicazione e del coordinamento delle prestazioni domiciliari.

È quindi un punto di riferimento per gli utenti e per le famiglie ma anche un supporto organizzativo per l'equipe domiciliare.

In breve la **CENTRALE OPERATIVA**:

- Consente la gestione e la presa in carico dei pazienti ed il contestuale coordinamento tra gli operatori che erogano il servizio;
- Gestisce il processo di raccolta ed inoltro delle richieste assistenziali;
- Effettua il triage telefonico con il paziente e/o i suoi familiari;
- Organizza gli interventi domiciliari;
- Predisporre e consegna i kit operativi e la documentazione necessaria all'equipe domiciliare;
- Controlla la qualità del servizio erogato attraverso l'analisi dei questionari di gradimento e/o eventuali reclami/encomi;
- Garantisce la presenza su tutto il territorio della ASL FR.



IL NOSTRO STAFF

Al fine di garantire all'assistito la presenza di una figura professionale adeguata alle sue singole esigenze, l'equipe è periodicamente aggiornata con corsi di formazione specifici ed affiancamenti con tutors specializzati.

Per ogni nuovo operatore è previsto un periodo di affiancamento, successivo alla formazione, al fine di consentire un'assistenza adeguata e consona alle esigenze.

Lo **STAFF HOMECSS** è così composto:

Direttore Sanitario (Medico)
Medico Coordinatore
Infermiere Coordinatore
Psicologo
OSS
Infermieri
Fisioterapisti
Logopedisti
Terapisti Occupazionali
Medici Specialisti
Operatori di Centrale

La HOMECSS applica tutte le procedure necessarie atte ad assicurare la **CONTINUITÀ ASSISTENZIALE** al paziente.

Il paziente ed il Caregiver sono informati costantemente sul proseguimento delle cure, questo anche attraverso l'adozione di procedure strutturate per il trasferimento delle informazioni rilevanti durante il passaggio di consegne, i trasferimenti ed i processi di dimissione.

Tutta la documentazione sanitaria del paziente è a disposizione degli operatori sanitari, socio-sanitari e sociali in ogni momento in quanto aggiornata in tempo reale.

Viene inoltre fornita al paziente una specifica relazione clinica finale per il medico curante al termine delle cure domiciliari.

IL PUNTO D'ASCOLTO AMICO



COME FUNZIONA:

STEP 1:

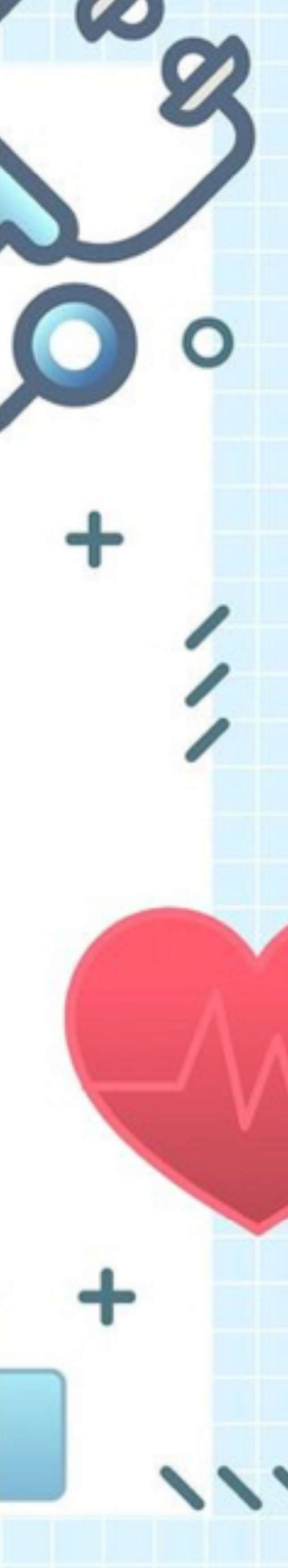
Oltre al diretto contatto con la **CENTRALE OPERATIVA HOMECSS**, per avere notizie e/o informazioni rispetto alle cure domiciliari, il paziente o chi si prende cura di lui, ha a disposizione un **NUMERO TELEFONICO AMICO** dove poter chiedere supporto per qualsivoglia situazione e per essere aiutato o consigliato su percorsi assistenziali e di cura, o semplicemente per una parola di conforto.

STEP 2:

Attraverso il contatto WhatsApp è possibile inviare un messaggio, descrivendo la necessità e permettendo a chi lo riceve di attivarsi in merito.

STEP 3:

Tutti i messaggi saranno presi in carico, ed un operatore avrà cura di ricontattare telefonicamente il mittente per un consiglio, competente ma non vincolante, con l'obiettivo di supportare chi si trova in difficoltà anche solo temporanea, attraverso un suggerimento utile o un'informazione sulla rete di servizi dedicata presente sul territorio.



TUTELA DELLA PRIVACY

L'**equipe HOMECS** nell'ambito delle cure domiciliari, assicura e tutela la riservatezza dei dati sensibili relativi al paziente non solo per obbligo giuridico ma come espressione di attenzione nei confronti dell'assistito.

I dati sensibili sono trattati in conformità a quanto previsto dalla legge in materia di privacy.

La riservatezza dei **DATI PERSONALI** prevede che gli stessi siano trattati nel rispetto dei diritti e libertà fondamentali di ogni individuo nonché della dignità di ciascuno con particolare riferimento alla riservatezza dell'identità personale.

Il trattamento dei dati personali è pertanto improntato su principi di **CORRETTEZZA, LICEITÀ, LEGITTIMITÀ e PERTINENZA**.

HOMECS BROCCOSTELLA, in quanto titolare del trattamento dei dati sensibili, si impegna a porre in essere misure idonee a garantire l'attuazione della normativa in materia di privacy.

I dati personali sono raccolti verificando correttezza e completezza e registrati su cartelle cliniche, data base, ecc.

Sono conservati in luoghi con accesso controllato e vengono utilizzati solo da chi è indicato al trattamento.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

	1	2	3	4	5
L'accesso alle cure domiciliari è semplice e veloce?					
All'attivazione del servizio, come valuta la completezza delle informazioni/indicazioni ricevute?					
Come valuta la completezza delle informazioni ricevute sulla documentazione (obbligo di firma sui Consensi informati e compilazione della Cartella Clinica e delle schede domiciliari)?					
Come valuta la qualità del Servizio offerto?					
Ritiene che il Servizio offerto l'abbia aiutato/a a gestire al meglio la Sua situazione?					
È soddisfatto del servizio prestato dai nostri operatori HOMECS?					
Come valuta il supporto fornito dalla nostra Centrale Operativa come risposta alle singole esigenze?					
HOMECS ha risposto in maniera efficace ed efficiente ai suoi bisogni di assistenza?					
In generale come valuta il servizio erogato da HOMECS rispetto alle vostre esperienze pregresse?					

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Il questionario di soddisfazione può essere inviato a mezzo mail all'indirizzo di posta elettronica: **cobroccostella@homemedicine.it**

Tale rilevazione ci permette di individuare le aree che necessitano di miglioramento al fine di rendere l'assistenza sempre più rispondente alle aspettative ed alle necessità dei nostri assistiti.

MODULO DI SEGNALAZIONE RECLAMI

RECLAMO ☐ ELOGIO ☐

COGNOME	
NOME	
SESSO	M ☐ F ☐
NATO/A A	
IL	
RESIDENTE A	
VIA E NUMERO CIVICO	
CAP	
TEL/CELL	
E-MAIL	

SEGNALA

☐ PER SE STESSO/A

☐ PER CONTO DELL'ASSISTITO/A (compilare lo spazio sottostante)

COGNOME	
NOME	
SESSO	M ☐ F ☐
NATO/A	
IL	
GRADO DI PARENTELA	

DESCRIZIONE DEL RECLAMO O ELOGIO:

Acquisizione del consenso:

Al sensi del Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR) dopo aver preso visione dell'informativa sulla privacy da il consenso per quanto riguarda l'utilizzo del mio indirizzo mail e/o del mio numero di telefono per la migliore gestione del reclamo/elogo in caso di difficoltà di comunicazione e/o per rendere più rapidi i tempi di risposta.

DATA _____

FIRMA _____

Le segnalazioni di reclami o elogi, vanno indirizzate alla Centrale Operativa di Broccostella (FR) che risponderà nel minor tempo possibile.

Agli utenti che avranno inoltrato reclami sarà inviata una risposta scritta con le spiegazioni necessarie e le determinazioni assunte a seguito di quanto segnalato. L'indirizzo mail a cui inviare il modello di cui sopra è: cobroccostella@homemedicine.it

DIRITTI E DOVERI DEGLI ASSISTITI

Ogni paziente assistito a casa **ha il diritto** di essere curato con attenzione e professionalità, nel pieno rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche, morali, filosofiche e religiose, nonché del proprio ambiente di vita da parte degli operatori.

Costituisce un impegno prioritario garantire un'erogazione dell'assistenza in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni per ridurre, nei limiti del possibile, eventuali disservizi.

Pertanto l'**ASSISTITO**:

Ha il diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di Legge.

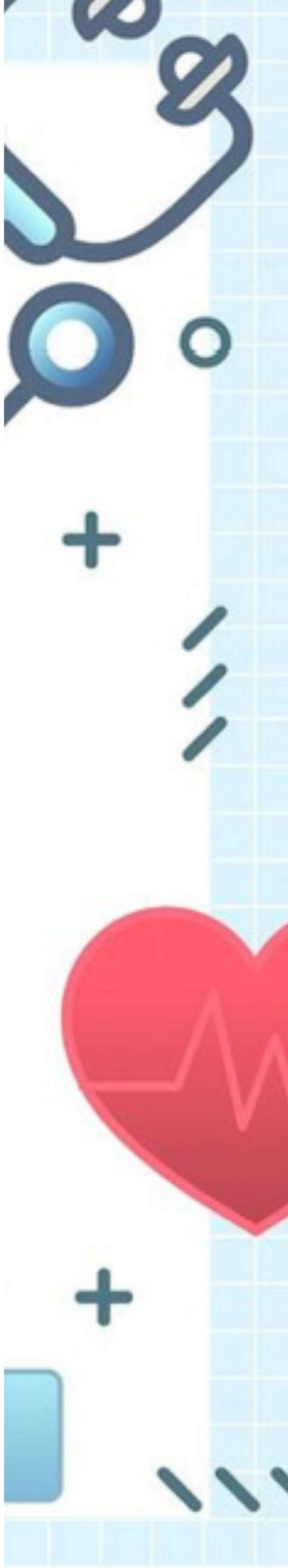
Ha il diritto di ottenere dall'equipe che lo segue informazioni complete e comprensibili in merito alla sua terapia e di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso (effettivamente informato) prima di essere sottoposto ad interventi diagnostici e terapeutici, nel pieno rispetto della privacy.

Tali informazioni vanno fornite al paziente nei giusti modi che tengano conto del suo livello culturale, della sua emotività e capacità di comprensione.

Nel caso in cui il paziente non sia in grado di decidere per se stesso ed in piena autonomia, tutte le informazioni sul suo stato di salute e sui trattamenti proposti dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Ha il diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza.

Ha il diritto all'individuazione dell'operatore che lo prende in cura anche mediante cartellino identificativo.



DIRITTI E DOVERI DEGLI ASSISTITI

Ha il diritto ad essere assistito da personale qualificato e di avere la garanzia che gli vengano messi a disposizione strumenti diagnostici, terapeutici e gli aggiornamenti scientifici necessari per erogare le prestazioni più appropriate, consentendo loro di agire secondo scienza e coscienza e nel rispetto dei Codici Etici e deontologici.

Ha il diritto di rinunciare alle prestazioni programmate informando tempestivamente la Centrale Operativa delle sue intenzioni, nel rispetto della sua volontà.

Ha il diritto al reclamo e a conoscerne l'esito, a formulare proposte e suggerimenti in forma verbale e scritta (**Modulo di Segnalazione Reclami**).

Può quindi presentare segnalazioni che devono essere celermente esaminate dai responsabili del servizio che hanno il dovere di comunicarne una risposta in tempi brevi.

Ha il diritto ad esprimere il proprio parere sui servizi offerti attraverso il "**Questionario di Soddisfazione**" collaborando così al miglioramento dei servizi offerti.

I DOVERI:

L'accesso alle cure domiciliari comporta da parte del paziente una predisposizione alla fiducia ed al rispetto verso il personale sanitario, presupposto fondamentale per l'impostazione di un corretto programma assistenziale.

È dovere di ogni paziente (o del Caregiver) informare tempestivamente la Centrale Operativa della propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate.

Ogni paziente e/o il familiare ha, inoltre, il dovere di comunicare ai sanitari informazioni riguardanti il proprio stato di salute, utili per il buon funzionamento dell'assistenza e necessarie a tutelare anche il personale che lo ha in cura, oltre che utile per un corretto percorso di assistenza.

PRESTAZIONI EROGATE IN REGIME PRIVATO

Le prestazioni elencate a **pag. 7** della presente **CARTA DEI SERVIZI** sono erogabili dalla HOMECCSS anche in regime privato qualora l'utente non sia eleggibile nelle cure domiciliari della ASL FROSINONE ma contestualmente abbia la necessità di un intervento presso la propria abitazione.

Oltre alle suddette prestazioni, la HOMECCSS è in grado di erogare (in forma privata):

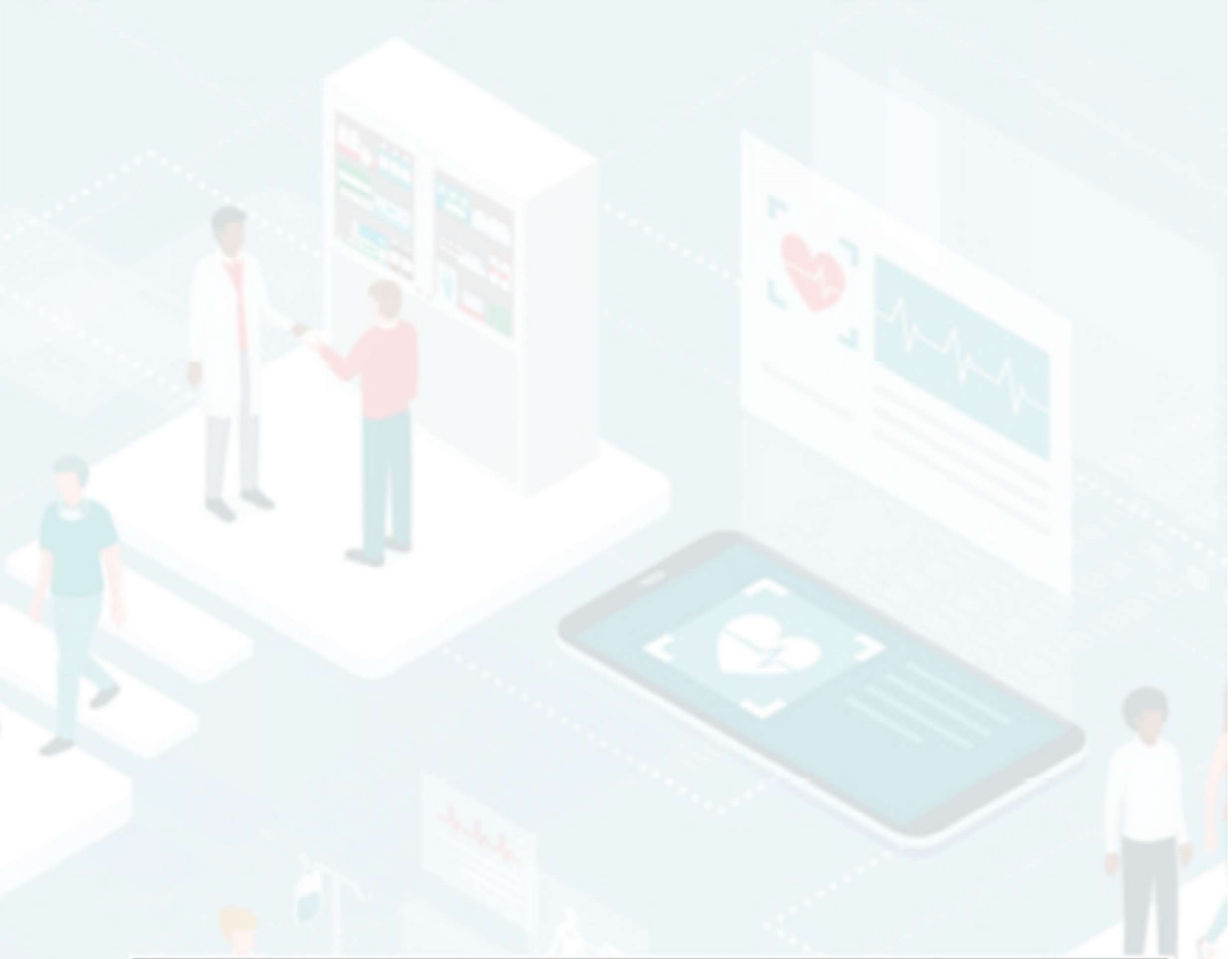
- **RX** domiciliare;
- Assistenza alla persona con operatori dedicati al supporto dei **BISOGNI PRIMARI** (alimentazione, idratazione, igiene personale e dell'ambiente domestico, commissioni extra domiciliari);
- Doccia al letto con il sistema **BED SHOWER SISTEM**;
- Assistenza al **PUERPERIO** (supporto per allattamento al seno, per l'igiene e la cura del neonato e la sua crescita fisiologica);
- **SUPPORTO PSICOLOGICO** al malato ed ai suoi familiari;
- **SERVIZIO DESTINAZIONE CASA:**
In caso di **DIMMISSIONE OSPEDALIERA**, offriamo un supporto specializzato, dedicato ai familiari e/o Caregivers, che necessitano di una **EDUCAZIONE SANITARIA** che conduca ad un'autonomia assistenziale attraverso la formazione su: igiene personale, mobilitazione, gestione della terapia, corretto utilizzo degli ausili/presidi, modalità di accesso alle cure domiciliari (ADI), ecc.

Per richiedere le prestazioni in regime privato è necessario inviare una mail a:

cobroccostella@hommedicine.it

con la specifica degli interventi e la relativa richiesta di preventivo.

Sarete contattati da personale qualificato per redigere un piano assistenziale ad hoc e perfettamente collimante alle vostre necessità.



INDICE:	
PRINCIPI E FINALITÀ	Pag. 1
LA NOSTRA VISIONE DI ASSISTENZA	Pag. 2
OBIETTIVI DELLE CURE DOMICILIARI	Pag. 3
DESTINATARI	Pag. 4
SERVIZIO A.D.I. ASL FROSINONE	Pag. 5
PERCORSO A.D.I. FROSINONE	Pag. 6
PRESTAZIONI EROGABILI IN REGIME DOMICILIARE	Pag. 7
LA CENTRALE OPERATIVA	Pag. 8
IL NOSTRO STAFF	Pag. 9
IL PUNTO D'ASCOLTO AMICO	Pag. 10
LA TUTELA DELLA PRIVACY	Pag. 11
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE	Pag. 12
MODULO DI SEGNALAZIONE RECLAMI	Pag. 13
DIRITTI E DOVERI DEGLI ASSISTITI	Pag. 14 e 15
PRESTAZIONI EROGATE IN REGIME PRIVATO	Pag. 16

CONTATTI

HOMECS BROCCOSTELLA



Centrale Operativa
Via Cretari 11
03030 Broccostella (FR)
Tel 0776 1666900



ORARI DI APERTURA:
dal lunedì al venerdì: 8:00 - 18:00
sabato: 9:00 - 13:00



SUPPORTO DA REMOTO
al numero 327 9434915
7 giorni su 7



e-mail:
cobroccostella@homemedicine.it

La COOPERATIVA SERVIZI SANITARI è accreditata con la ASL FROSINONE
per le cure domiciliari sui distretti A - B - C -D.