

# **GLOBALMED SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**

## **Carta dei Servizi**

**(Legge 8/11/2000 n. 328, art 13 - DGRC 1835/2008)**

*Gentile Utente,*

*GlobalMed Società Cooperativa Sociale nasce da un'idea fortemente sentita da tutti i suoi consorziati:*

*“credere nei valori della cooperazione, della valorizzazione e della solidarietà”.*

*Cooperare insieme per creare un gruppo di persone volenterose e professionalmente molto capaci che credono che lavorare nel disagio e con il disagio significhi proporre soluzioni importanti di crescita sia professionale che personale, finalizzate alla valorizzazione delle qualità che ogni persona porta indubbiamente dentro di sé.*

*La missione della cooperativa è quella di contribuire a cambiamenti positivi nella società, promuovendo la fiducia come fattore di sviluppo, creando occupazione “utile” attraverso attività imprenditoriali che hanno ad oggetto i beni comuni, sperimentando e innovando nuovi progetti di crescita nell'ambito di una economia sociale e responsabile. Per raggiungere tali scopi avevamo bisogno di un'impresa che possa misurarsi sia sul mercato pubblico che su quello privato, offrendo servizi e prodotti di qualità. Per questo motivo è nata GlobalMed Società Cooperativa Sociale la nostra offerta operativa è una forma di concretizzazione di quello che siamo e di quello in cui crediamo.*

*La Carta dei Servizi è un documento che permetterà di conoscere la nostra organizzazione, i servizi offerti e gli obiettivi che la cooperativa persegue, è uno strumento utile affinché i soci e i nostri clienti possano contribuire allo sviluppo del nostro progetto. A tal fine la invitiamo, ad essere partecipativo nell'offrirci consigli, o suggerimenti o a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi in un'ottica di miglioramento continuo. In tale ottica per redigere la carta dei servizi abbiamo consultato categorie professionali e associazioni di tutela e volontariato rappresentative dell'utenza.*

*Nel ringraziare per l'attenzione prestata,*

*La saluto cordialmente*

**Il Presidente**

**Mazzocca Antonella**

# INDICE

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

- 1.1 COS'E'
- 1.2 COME SI CONSULTA
- 1.3 RIFERIMENTI LEGISLATIVI

## 2. GLOBALMED – SOCIETA COOPERATIVA SOCIALE

### 2.1 BREVI NOTE INFORMATIVE E FINALITA' ISTITUZIONALI

- 2.2 ELENCO DEI SERVIZI EROGABILI
- 2.3 L'ORGANIZZAZIONE
- 2.4 COME ACCEDERE AI SERVIZI
- 2.5 SEGNALEZIONE RECLAMI

### 2.6 STANDARD DI QUALITA'

ALLEGATO 1: MODULO PER LA SEGNALEZIONE DI DISFUNZIONI/RECLAMI/SUGGERIMENTI

ALLEGATO 2: QUESTIONARIO DI QUALITA' PERCEPITA

ALLEGATO 3: GUIDA AI SERVIZI

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

### 1.1 COS'È

La presente “Carta dei Servizi” costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi offerti, nell’ottica del raggiungimento del principale obiettivo della politica aziendale di *GlobalMed Società Cooperativa Sociale*

*“Umanizzazione del rapporto con l’utente intesa come rispetto dell’Essere Umano nel quadro della Prevenzione e Cura della Salute.”.*

Con tale documento la struttura si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali di seguito riportati.

Il cittadino utente ha in questo modo la possibilità, verificando il mantenimento degli impegni assunti nei suoi confronti, attraverso il servizio ricevuto, di far valere i suoi diritti di fruitore dei servizi offerti.

Questa Carta dei Servizi vuole essere uno strumento dinamico per il costante monitoraggio delle attività ed i continui miglioramenti che la cooperativa si impegna ad apportare.

La Carta dei Servizi contiene i seguenti principi attuati nel processo di erogazione del servizio:

1. *Uguaglianza*- Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell’erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. E’ garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento.
2. *Imparzialità*- Il comportamento della cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
3. *Continuità*- L’erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell’erogazione delle prestazioni di servizio la cooperativa informa tempestivamente l’utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.
4. *Riservatezza*- Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della Cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal nuovo codice della privacy Dlgs n.101 del 2018.
5. *Diritto di scelta*- La Cooperativa garantisce ai cittadini l’informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l’offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

6. *Partecipazione e informazione*- Il Consorzio garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi, secondo quanto previsto dalla Direttiva Ciampi in materia di informazioni agli utenti.

7. *Efficienza ed efficacia*- Il Consorzio assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

*GlobalMed Società Cooperativa Sociale* assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. La persona assistita ha il diritto:

- ad essere curata con attenzione e premura, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etico-religiose;
- ad essere individuata con il proprio nome e cognome anziché con un numero o con il nome della propria malattia;
- ad effettuare la terapia in un clima sereno e accogliente;
- di poter identificare immediatamente le persone che l'hanno in cura;
- di ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi; solo ove sorga una motivata impossibilità o inopportunità di fornire tali informazioni al paziente, le stesse dovranno essere fornite ai familiari o a chi esercita la tutela; inoltre è discrezione dell'utente (o del suo tutore) indicare alla cooperativa altri soggetti ai quali fornire tali informazioni;
- di ottenere che solo gli operatori direttamente coinvolti nell'erogazione dei Servizi siano a conoscenza dei propri dati personali e quelli riguardanti la malattia;
- di proporre reclami ed ottenere una sollecita risposta.

La **Carta dei Servizi** va letta e consultata:

## 1.2 COME SI CONSULTA

- ✚ con lo spirito di conoscere la struttura organizzativa della “*GlobalMed Società Cooperativa Sociale*” con lo scopo di farsi un’idea corretta delle modalità operative adottate nell’erogazione dei servizi
- ✚ con la propensione a fornire i propri suggerimenti e a rendere partecipe la cooperativa delle proprie perplessità o reclami, in modo da fornire ad esso gli strumenti adatti per erogare un’assistenza ed un trattamento sempre più adeguato alle esigenze e alla domanda di salute dell’utente.

## 1.3 RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Legge 8 novembre 1991, N. 381 “Disciplina delle cooperative sociali”
- Legge n.104 del 05 febbraio 1992 “Legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate” (Pubblicato nella G.U. 17 febbraio 1992, n. 39);
- Legge n. 328 novembre 2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”
- L.R. Campania n. 11 ottobre 2007 “Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. attuazione della legge 8 novembre 2000, n. 328”
- D.G.R.C. n.107/2014 “Approvazione catalogo dei servizi di cui al regolamento di esecuzione della legge regionale 23 ottobre 2007, n. 11”
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
- Regolamento regione Campania n.4/2014 “Regolamento di attuazione della legge regionale 23 ottobre 2007, n.11 (Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 novembre 2000, n. 328)”
- D.G.R.C. n.256 del 26/07/2013 “Approvazione regolamento di esecuzione della legge regionale 23 ottobre 2007, n. 11”

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari" (Pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125, S.O.);
- Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.s. modifiche ed integrazioni, nonché del Regolamento UE n. 679/2016;
- Dlgs n. 101 del 2018 GDPR
- Deliberazione N. 1835 "Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e della carta della cittadinanza sociale nella Regione Campania" ex art. 26, legge regionale n. 11/07.

## **2. GLOBALMED SOCIETÀ' COOPERATIVA SOCIALIE**

### **2.1 BREVI NOTE INFORMATIVE E FINALITÀ ISTITUZIONALI**

*GlobalMed Società Cooperativa Sociale* è una cooperativa di tipo A disciplinata dalla legge 381/91. La Cooperativa nell'ambito delle proprie attività istituzionali, conformemente all'art.1 della legge 381/91, non ha scopo di lucro e si propone di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini sviluppando fra essi lo spirito mutualistico e solidale.

Uno dei nostri principali intenti è quello di sensibilizzare i cittadini, le aziende e le figure professionali del territorio, creando una rete intorno ai nostri utenti che veda la collaborazione fra più servizi ed associazioni, affinché sia individuata una risposta complessiva ai diversi bisogni manifestati. Rete per noi significa inoltre promuovere ed incentivare lo sviluppo di sinergie con le altre realtà di settore (Cooperative, Consorzi, Associazioni no profit), per fornire e coordinare un servizio completo per gli enti. Lavorare sulle emergenze sociali richiede inoltre il supporto della rete territoriale istituzionale (ASL, Servizi Sociali, Tribunale Minorile, ecc.)

#### **2.1.1. UBICAZIONE**

La sede della cooperativa è ubicata in Cercola in via Don Minzoni, 302.

### **2.2 ELENCO DEI SERVIZI EROGABILI**

Per scelta strategica *GlobalMed Società Cooperativa Sociale* ha deciso di proporsi alle Pubbliche amministrazioni, ad enti profit e non profit, a strutture private per la realizzazione dei seguenti servizi:

Gestione di servizi socio – sanitari-assistenziali ed educativi

Servizio di Assistenza materiale e tutela ai disabili, anziani, malati terminali

Servizio di assistenza materiale notturna

Servizio di assistenza infermieristica

Servizio di assistenza domiciliare integrata con servizi sanitari

Servizio di assistenza domiciliare socio-assistenziale



## 2.3 L'ORGANIZZAZIONE

La responsabilità di stabilire le politiche aziendali relativamente ai servizi offerti, alla qualità del servizio ed alla buona gestione economica della cooperativa compete al CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE. In particolare il Presidente è il garante dell'applicazione dei principi ispiratori dell'Ente ed ha il compito di promuovere il buon andamento economico e sociale della Cooperativa e di vigilare sulla corretta ed efficace applicazione delle politiche di qualità, sicurezza e di gestione economica. *GlobalMed Società Cooperativa Sociale* si avvale del proprio organico e dell'attività lavorativa dei soci lavoratori. Tra le figure professionali vi sono:

- Esperti in campo amministrativo;
- Personale amministrativo;
- Assistenti sociali;
- Infermieri professionali;
- Terapisti della riabilitazione;
- Operatori Socio Sanitari
- Operatori Assistenziali
- Animatori di Comunità

Ci si avvale inoltre della collaborazione di volontari, tirocinanti di vari corsi di laurea e di scuole superiori con indirizzo socio-educativo.

## ***I SERVIZI***

---

### **ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)**

**L'Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.)** è un servizio legato ai bisogni della persona e si propongono di favorire e sviluppare l'integrazione socio-sanitaria.



*GlobalMed Società Cooperativa Sociale* con **L'Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.)** intende incrementare e potenziare un'organizzazione territoriale per la cura, l'assistenza socio-sanitaria, il monitoraggio delle malattie a rilevanza sociale e l'attivazione di una rete di interventi integrati socio-sanitari.

Facilitare ai cittadini la fruizione dei servizi, garantire un percorso trasparente dell'iter diagnostico-terapeutico legato ai bisogni della persona, favorire e sviluppare l'integrazione socio-sanitaria.

Horus propone tipologie e modalità di intervento, distinte in base alla diversa intensità sanitaria richiesta e in linea con le indicazioni nazionali e regionali di cui al Piano Sanitario Nazionale e Regionale

## Servizio di assistenza domiciliare (S.A.D.)



Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) è rivolto a persone disabili – minori e adulti – con patologie di tipo fisico, psichico e sensoriale.

L'erogazione degli interventi di assistenza avviene presso l'abitazione dell'utente ed è finalizzata a superare situazioni di difficoltà contingente, per migliorare stati di disagio prolungato e/o cronico e, soprattutto, per evitare ricoveri non volontari o per ritardarne la necessità.

Le principali prestazioni del servizio:

cura della persona e della sua abitazione;

accompagnamento a visite mediche;

disbrigo di pratiche burocratiche;

sostegno alla vita di relazione.

Il servizio è attivo nei giorni feriali.

---

## ASSISTENZA INFERMIERISTICA



Il servizio fornito da GlobalMed Società Cooperativa Sociale sul territorio si compone di un insieme di prestazioni di carattere infermieristico erogate a domicilio dell'utente e rivolte a soddisfare le esigenze di pazienti allettati parzialmente, totalmente, temporaneamente o permanentemente non autosufficienti, aventi necessità di una assistenza a domicilio continuativa e attenta a tutte le eventuali esigenze del paziente e dei familiari.

L'assistenza infermieristica domiciliare offerta si rivolge sia al paziente sia a chi quotidianamente lo assiste (care giver) per il tramite di una educazione sanitaria. Il suo fine è di migliorare le condizioni di vita del paziente assicurando nel contempo una continua interazione con l'ambiente familiare.

L'infermiere domiciliare agisce pianificando gestendo e valutando l'intervento assistenziale infermieristico, assicurando la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche.

Il nostro personale è estremamente qualificato e individuato ogni volta in base alla valutazione delle esigenze di carattere medico-infermieristico e/o necessità indicate dall'utente stesso.

### 2.4 Come accedere ai servizi

La modalità di accesso ai servizi è regolata da specifici contratti stipulati tra GlobalMed Società Cooperativa Sociale e gli Enti Pubblici committenti e /o Enti Privati.

Di norma le richieste di accesso ai servizi devono essere rivolte agli Enti Pubblici competenti: Comuni; in seguito ad una specifica valutazione della richiesta, l'Ente Pubblico può autorizzare l'accesso al servizio, in accordo con la cooperativa inviando la relativa comunicazione alla persona interessata.

Informazioni Richieste

Gli utenti possono rivolgersi direttamente presso il servizio o presso la Segreteria della sede, tenendo presente i seguenti livelli di responsabilità

- a domande e richieste inerenti il progetto o il programma individuale dell'utente può rispondere il coordinatore del servizio.
- a domande e richieste inerenti l'organizzazione interna del servizio può rispondere il coordinatore responsabile del servizio
- a domande e richieste inerenti questioni generali può rispondere la Direzione del Consorzio
- le modalità di accesso ai vari servizi sono descritte nella Guida ai Servizi allegata alla presente carta

## 2.5 Segnalazione reclami

Per reclamo si intende la richiesta esplicita o il suggerimento al miglioramento continuo dei servizi offerti. Ai cittadini che fruiscono dei servizi e degli interventi sociali, o ai loro familiari, è riconosciuto il diritto di presentare reclami e osservazioni in caso di insoddisfazione nell'erogazione del servizio. Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal verificarsi dell'evento. Il cittadino nel formulare il reclamo, compie un gesto attivo di partecipazione diretta e costruttiva, al quale il consorzio Horus si impegna a dedicare la massima attenzione, garantendo le necessarie azioni di miglioramento ed una risposta in tempi rapidi e comunque entro e non oltre i quindici giorni dalla ricezione dell'istanza. Il riscontro al reclamo verrà reso nelle forme più adeguate alle esigenze del cittadino. Se non direttamente previsto per specifici servizi, l'operazione di reclamo è diritto da esercitare in modo immediato e con semplicità.

Di seguito la descrizione del protocollo seguito:

I reclami verranno registrati in base all'acquisizione;

Il Presidente del Consorzio provvede ad avviare il procedimento interno atto a comunicare, ai Responsabili dei settori chiamati in causa, i contenuti dei reclami affinché essi adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi;

I reclami saranno evasi in ordine cronologico con una risposta non superiore ai 15 giorni;

Non saranno richiesti documenti non necessari ovvero già in possesso della cooperativa o della Pubblica Amministrazione;

Ad ogni reclamo saranno motivate le decisioni prese e il Consorzio si attiverà per rimuovere gli effetti degli adempimenti indicando i tempi sempre non superiori ai 15 giorni;

Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, il Consorzio si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione. Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

Le comunicazioni di reclamo possono avvenire nei seguenti modi:

Comunicazione per posta elettronica e mail – [globalmedcoops@gmail.com](mailto:globalmedcoops@gmail.com)

pec- [globalmaed.soc.coop@legalmail.it](mailto:globalmaed.soc.coop@legalmail.it) ;

Colloquio, previo appuntamento, con il Presidente di *GlobalMed Società Cooperativa Sociale*;  
Con modello reclamo.

## 2.6 STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati annualmente, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini qualitativi che quantitativi. Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori di servizi, il Consorzio svolge indagini sulla qualità percepita attraverso questionari di gradimento rivolti ai fruitori del servizio.

La valutazione sistematica dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita permettono al Consorzio di definire obiettivi di miglioramento che saranno perseguiti in sede di pianificazione annuale tenendo conto, delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

Di seguito gli standard che il Consorzio si impegna a rispettare per l'anno 2022.

STANDARD	OBIETTIVO	INDICATORE	STRUMENTO
La cooperativa si impegna a rispondere ai reclami in un tempo massimo di 15 giorni	Percentuale garantita 100%	Numero dei reclami a cui il consorzio ha risposto nei tempi stabiliti/numero totale dei reclami	Analisi dei reclami.
La cooperativa si impegna ad elaborare con cadenza annuale i reclami	Percentuale garantita 100%	Disponibilità dell'elaborazione annuale	Elaborazione annuale dei reclami
La cooperativa si impegna ad eseguire indagini sulla soddisfazione dell'utente	Percentuale garantita 100%	Numero clienti/utenti a cui è stato somministrato questionario di customer satisfaction/numero clienti utenti	Elaborazione annuale dei risultati
Tutto il personale che opera all'interno del centro indossa targhette identificative chiare e leggibili	Percentuale garantita 100%	N° dipendenti che indossano le targhette identificative/ N° totale dei dipendenti	Verifiche effettuate dai Responsabili delle varie aree funzionali
La cooperativa si impegna a	Percentuale	Applicazione delle direttive	Controlli effettuati

garantire l'assenza di rischi per l'utente e per i dipendenti	garantita 100%	previste dalla L.81/08	dall'Amministratore, dal Responsabile della Sicurezza e dal Rappresentante dei lavoratori
La cooperativa si impegna a garantire l'aggiornamento del personale	Almeno 20 ore annuali	N° di ore di formazione per ciascun operatore	Piano di formazione aziendale
La cooperativa garantisce una verifica costante dell'iscrizione all'ordine dei professionisti tenuti a tale obbligo	Iscrizione all'ordine di tutto il personale tenuto all'obbligo	N° operatori iscritti/totale operatori tenuti all'obbligo	Verifica annuale attraverso il collegamento agli ordini professionali
La cooperativa si impegna a rendere disponibile un ufficio relazioni con il pubblico aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle 15:00, presso la sede operativa	Percentuale garantita 100%	Numero dei reclami ricevuti relativi agli orari di apertura dell'ufficio relazioni con il pubblico	Analisi dei reclami.
La cooperativa si impegna ad eseguire indagini sulla soddisfazione del clima aziendale	Annuale	Annuale	Elaborazione annuale dei risultati

## GLOBALMED SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALI

La Sig.ra/Il Sig. \_\_\_\_\_

abitante in \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Cell. \_\_\_\_\_

☐ sporge reclamo    ☐ segnala disservizi    ☐ dà suggerimenti

in merito a

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ottaviano (NA), lì \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_



# GLOBALMED SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALI

## Questionario qualità percepita

### Informazioni di carattere generale

Cliente

**Tipo di servizio offerto:** assistenza socio assistenziale ☐ Assistenza socio sanitaria ☐ Domiciliare ☐  
☐ Altro \_\_\_\_\_ ☐

### Informazioni di carattere specifico

**Assegna un punteggio alla cooperativa per ciascuno degli aspetti riportati:**

**5 insufficiente; 6 sufficiente; 7 buono; 8 ottimo**

1. RAPPORTI CON L'AMMINISTRAZIONE				
	5	6	7	8
Cortesia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professionalità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Completezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rispetto della privacy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TOTALE				

## 2.RAPPORTI CON L'ASSISTENTE MATERIALE

	5	6	7	8
Cortesia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professionalità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accuratezza della visita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Completezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puntualità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rispetto della privacy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>TOTALE</b>				

## 3.RAPPORTI CON I TERAPISTI

	5	6	7	8
Cortesia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professionalità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Costanza nell'erogazione del trattamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puntualità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rispetto della privacy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>TOTALE</b>				

## 4. SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

	5	6	7	8
Siete soddisfatti del servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Potrebbe suggerirci eventuali aspetti da migliorare?**


Data: \_\_\_\_\_

# **GUIDA AI SERVIZI**

## **ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA CON SERVIZI SANITARI (ADI)**

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è rivolta a persone in situazione di fragilità, senza limitazioni di età o di reddito, caratterizzate dalla presenza di: una situazione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo; una condizione di impossibilità alla deambulazione e di non trasportabilità presso i presidi sanitari ambulatoriali. L'ADI consente di portare a domicilio del paziente i servizi di cura e di riabilitazione al fine di migliorare la qualità di vita dell'utente e della sua famiglia. Nell'erogazione del servizio è fondamentale la presenza di un caregiver familiare (persona che se ne prende cura quotidianamente) al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati dal piano di assistenza individuale (PAI) che viene concordato e condiviso anche con il Medico di Assistenza Primaria (medico di base). L'A.D.I. ha l'obiettivo di affiancare, sostenere, fornire consulenza tecnica e tutelare le famiglie che manifestano difficoltà ad accudire le persone che vengono dimesse dall'ospedale o che si aggravano al domicilio.

I servizi

I servizi erogati dall'ADI vengono erogati al domicilio dell'utente senza distinzione d'età e comprende:

- assistenza infermieristica
- cure igieniche parziali o totali
- trattamenti di fisiochinesiterapia
- terapia del dolore e cure palliative
- prelievi ematochimici

Le prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali sono erogate in forma integrata secondo piani di assistenza individuali programmati e definiti dall'équipe. Nell'ambito dell'Assistenza Domiciliare Integrata possono essere forniti al domicilio a cura dell'Asl tutti i presidi

necessari come da nomenclatore tariffario: letti, carrozzine, materassi antidecubito, materiale per l'incontinenza, medicazioni per ulcere da decubito.

L'equipe

L'Equipe è composta da:

- medico specialista
- infermieri professionali, infermieri esperti nel trattamento delle lesioni da decubito
- operatori assistenziali (OSS-OSSS-OSA)
- fisioterapisti
- psicologo
- riabilitatori
- educatori professionali

L'equipe si incontra periodicamente per discutere delle situazioni.

Modalità di attivazione: ammissione e dimissioni

Il Medico di base fa richiesta di attivazione dei servizi di ADI con una richiesta al Distretto ASL. L'attivazione dei servizi è possibile solo in presenza di bisogni infermieristici, riabilitativi o specialistici. L'utente in possesso del voucher socio-sanitario, che avrà fatto richiesta al Servizio di Assistenza Domiciliare della Cooperativa concorderà direttamente col Coordinatore infermieristico l'orario per la visita di 1° accesso. Viene contattato contestualmente il Medico di base dell'assistito per comunicare il primo accesso. Durante il primo incontro: si prenderà visione della documentazione sanitaria disponibile e, contando sulla collaborazione dell'interessato e dei familiari, saranno acquisite le informazioni che possono aiutare ad erogare una opportuna assistenza personalizzata; Si definirà il piano di assistenza individuale – PAI; Si consegnerà fascicolo socio assistenziale e sanitario aggiornato, carta dei servizi, numeri di telefono degli operatori coinvolti, elenco numeri della continuità assistenziale. Il PAI viene inviato all'Asl che ne verifica l'appropriatezza e garantisce l'ammissione dell'utente al servizio ADI. Un diario con le prestazioni effettuate viene compilato al domicilio dagli operatori. La dimissione dell'utente può avvenire per le seguenti motivazioni: Raggiungimento degli obiettivi del PAI; Recesso del contratto da parte di uno dei soggetti; Decesso dell'utente; Ricovero ospedaliero uguale o superiore a 15 giorni.

#### Modalità di erogazione del servizio

La presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) viene garantita entro 72 ore. Per gli utenti in cure palliative la presa in carico è garantita entro le 24 ore dalla segnalazione. L'avvio dell'assistenza, fatti salvo i casi urgenti, è garantita entro 2 giorni dall'elaborazione del PAI per voucher socio sanitario. Per la riabilitazione di mantenimento è garantita la presa in carico programmata entro 7 giorni. Il Servizio Cure Domiciliari è garantito tutti i giorni dal lunedì alla domenica in una fascia oraria compresa tra le ore 7.00 e le ore 18.00 sulla base di piani di assistenza personalizzati e concordati con l'assistito.

L'Assistenza Domiciliare Integrata (Adi) è un servizio, organizzato dalle Asl in collaborazione con i Comuni/Ambiti, che permette ai cittadini che ne hanno bisogno di essere assistiti a casa con programmi personalizzati, evitando il ricovero, in ospedale o in casa di riposo, per un tempo maggiore del necessario.

Tariffe applicata sono riconducibili a: DCA 1/2013 – DGRC 41/2011

## ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO – ASSISTENZIALE

Il servizio di assistenza domiciliare consiste in interventi da fornire ai cittadini al fine di favorire la permanenza nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione. Il servizio comprende prestazioni di tipo socio-assistenziale articolate per aree di bisogno: assistenza domiciliare socioeducativa per minori e famiglie, assistenza domiciliare per diversamente abili, assistenza domiciliare per anziani.

### Finalità

L'assistenza domiciliare è un servizio prestato da personale qualificato, costituito da una serie di interventi erogati in via temporanea che si svolgono prioritariamente a domicilio dell'anziano e/o di altri soggetti, con lo scopo di:

- favorire il più possibile la permanenza nell'ambiente di vita incentivando l'autonomia della persona e la vita di relazione anche in situazioni di grave limitazione funzionale;
- tutelare la salute psico-fisica, sia in senso preventivo che di recupero, mantenere le residue capacità funzionali e la vita di relazione;
- favorire la responsabilizzazione dei familiari ponendosi come risorsa e supporto alla famiglia stessa;
- favorire la responsabilizzazione della comunità anche attraverso il coinvolgimento del volontariato.

### Obiettivi

Gli obiettivi del servizio sono: soddisfare le necessità primarie nel rispetto del mantenimento delle capacità residue, soddisfare le necessità affettive e relazionali dell'utente, migliorare la qualità della vita riducendo il disagio sociale, il rischio di emarginazione e di isolamento e il ricorso a processi di istituzionalizzazione o a ricoveri ospedalieri impropri, nel rispetto dell'autodeterminazione e delle caratteristiche individuali. Le modalità attraverso cui vengono perseguiti gli obiettivi sopra esposti sono:

- selezione, addestramento, formazione continua del personale
- integrazione con i servizi presenti sul territorio, collaborazione e coinvolgimento della rete familiare, del vicinato e del volontariato
- continuità assistenziale, ossia mantenimento costante della presenza del personale in relazione agli standard richiesti
- flessibilità degli interventi per adeguarsi all'evoluzione dei bisogni dell'utente
- operare nel rispetto degli obiettivi espressi nei singoli "Piani Assistenziali Individuali" (PAI) e nei "Progetti individualizzati di Vita e di Cura" (PIVEC).

### Organizzazione del servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare prevede l'erogazione di diverse tipologie di prestazione, fornite in modo integrato tra professionisti e discipline differenti e sulla base dell'integrazione organizzativa tra il

Comune, l'azienda ASL e la Cooperativa Sociale . Le prestazioni erogate dal Servizio presso il domicilio dell'utente (sempre in base a quanto definito dal PAI) possono essere riassunte, in modo esemplificativo, in:

- aiuto nelle attività della persona su se stessa: - alzata, igiene personale, vestizione, aiuto nell'assunzione dei pasti.
- aiuto a favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere: - deambulazione assistita e/o mobilitazione passiva; - addestramento/aiuto per una giusta posizione degli arti in condizione di riposo; - addestramento/aiuto nell'utilizzo degli ausili per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, camminare da soli; - accompagnamento presso ambulatori medici, ospedali, presidi sociali in genere.
- monitoraggio della corretta assunzione, da parte dell'utente, dei farmaci prescritti; d. supporto al contesto di vita - attività finalizzate all'informazione, alla socializzazione, all'accompagnamento, all'integrazione socio-sanitaria: - espletamento pratiche burocratiche (pagamento bollette, ritiro e consegna documentazione varia, ritiro e recapito medicinali presso le Farmacie);
- accompagnamenti (visite mediche, accompagnamento presso presidi socio-sanitari e riabilitativi, fruizione del tempo libero) solo per utenti del servizio di assistenza domiciliare privi di rete familiare o con rete familiare fragile e compatibilmente con le esigenze del servizio;
- affiancamento, anche temporaneo, a personale (privato e sanitario) impiegato in attività domiciliare di assistenza e cura;
- stimolo alla socializzazione ed all'inserimento nel contesto sociale di appartenenza.

Oltre a ciò, il servizio provvede ad assicurare il coinvolgimento dei familiari e/o dell'assistente privato nel processo di cura, con la definizione e il coordinamento dei rispettivi compiti e la programmazione dell'attività di supervisione, affiancamento e tutoring dei caregiver.

#### Modalità di accesso

Per usufruire del Servizio di Assistenza Domiciliare occorre rivolgersi al Servizio Sociale del proprio Comune di residenza. Chiunque intenda segnalare un bisogno di assistenza, sia che riguardi se stesso, o un familiare, o una persona/famiglia a lui nota, può contattare il Servizio Sociale o direttamente l'Assistente Sociale (tramite telefono, fax o e-mail) per concordare un appuntamento; oppure presentarsi negli orari di ricevimento dell'Assistente Sociale. Il giorno dell'appuntamento (oppure nell'orario di ricevimento) la persona che richiede il servizio effettua un colloquio con l'Assistente Sociale. Il colloquio serve a chiarire la propria situazione e ad esporre il proprio bisogno.

#### Personale

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è garantito da operatori assistenziali qualificati (OSS-OSSS-OSA-OAED) ed è attivo:



- per tutto il corso dell'anno, inclusi i giorni festivi (non esistono cioè periodi di chiusura del servizio durante l'anno);
- con cadenza settimanale dal lunedì a domenica;
- tutti i giorni: da lunedì a domenica dalle ore 7.00 alle ore 20.00;

I giorni e gli orari effettivi di ciascun singolo intervento vengono definiti nel Piano di Assistenza Individualizzato e stabiliti dall'Assistente Sociale coordinatore del servizio, in base al bisogno del richiedente.

Al fine di assicurare al S.A.D. un adeguato livello qualitativo, il personale impiegato deve possedere una specifica preparazione di base (OSS-OSSS-OSA-OAED). Deve inoltre poter accedere a periodiche occasioni formative sia di scelta personale che degli enti di appartenenza, secondo le modalità previste dai rispettivi contratti di lavoro.

Tariffe applicata:

Il costo a carico del cittadino richiedente la prestazione e/o Ente locale (Comune/Ambito/ASL) è di € 12,00 comprensivi degli oneri riflessi per ora di prestazione.