



Società Cooperativa Sociale Onlus

CARTA DEI SERVIZI

Poliambulatorio Raphael Laudato Sì
Desenzano

Servizi Domiciliari ADI/ UCP DOM

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è un patto che la Cooperativa stringe con i propri destinatari: rappresenta cioè l'impegno assunto dalla stessa a fornire loro determinati livelli di servizi; contemporaneamente è uno strumento di comunicazione con il cittadino, portatore di bisogni e valutatore della qualità dei servizi, e pertanto "attore" nel circuito di progettazione e di gestione delle attività con lo scopo di migliorarne nel tempo la qualità.

In particolare la presente Carta dei Servizi intende comunicare a tutti i diversi portatori di interesse (operatori, utenti e famiglie, enti invianti, enti locali):

1. gli ideali e la mission della Cooperativa Raphaël
2. gli obiettivi che guidano l'operatività della Cooperativa
3. le caratteristiche dei servizi gestiti

La Carta viene aggiornata ogni volta che intervengono significative modifiche ai servizi offerti.

La Carta dei Servizi aggiornata è sempre disponibile presso la sede Raphael di Desenzano e consegnata a chiunque ne faccia richiesta.

Ci auguriamo che questa Carta dei Servizi, grazie anche alla Sua collaborazione, possa divenire uno strumento concreto per un costante miglioramento di quanto la struttura offre.

PRESENTAZIONE

Chi siamo: le radici della nostra identità

Raphaël è una Cooperativa Sociale fondata il 13 gennaio 1984 in Brescia, con lo specifico scopo di aiutare le persone sane a godere della salute, dono di Dio, e a porre quelle malate al centro delle sue attenzioni, nonché di attuare e incentivare la lotta contro il cancro. Ha sede in Clusane d'Iseo.

4

Raphaël non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini nonché la tutela, la cura e l'assistenza del malato considerato come persona umana che merita il massimo rispetto e la più attenta considerazione.

Per il raggiungimento dello scopo sociale, la Cooperativa si prefigge come oggetto la gestione di:

- servizi ambulatoriali volti alla tutela della salute, alla prevenzione e alla diagnosi precoce di ogni forma di malattia, con particolare riguardo alle malattie oncologiche, attraverso esami clinici, indagini strumentali e di laboratorio;
- servizi ambulatoriali di riabilitazione
- attività di assistenza domiciliare ADI/UCPDOM (Cure Palliative Domiciliari)
- attività di formazione e consulenza;
- attività editoriali volte alla più ampia ed articolata informazione per prevenzione delle malattie oncologiche attraverso la gestione diretta di pubblicazioni specializzate, edizione e stampa di periodici, libri, dispense, materiali audiovisivi e su qualsiasi altro supporto multimediale, secondo quanto stabilito dalla legge 25.2.1987 n. 67 come modificata dalla legge 07.8.1990 n. 250. Attività affini e connesse all'attività editoriale ivi compresa l'organizzazione di forum, meeting, seminari e dibattiti, corsi di formazione;
- attività di ricerca scientifica nel campo sanitario e sociale;
- realizzazione e gestione di siti web e portali internet finalizzati al miglior raggiungimento dello scopo sociale.

Una lunga esperienza nel settore sanitario e socio-sanitario

Gestisce i seguenti poliambulatori:

- a Calcinato, attivo dal 14 Aprile 1986
- a Iseo attivo dal 1989, (trasferito a Clusane d'Iseo nel 1997)
- a Desenzano attivo dall'8 febbraio 2017

Svolge dal 1986 attività di prevenzione, sensibilizzazione e formazione:

- *prevenzione oncologica primaria*, sensibilizzazione sociale sul problema del cancro, aggiornamento scientifico del personale medico e paramedico;
- attività di informazione e di divulgazione mediante la pubblicazione del periodico Raphaël e trasmissioni via web.

Come lavoriamo

I valori guida che ispirano le iniziative della Cooperativa Raphael sono :

- ❖ centralità e dignità della persona umana: ogni persona merita il più alto rispetto e la più premurosa considerazione, specie se malata, e, quindi, indebolita nelle sue abituali difese. L'attenzione alla salute, sia fisica, che psicologica e spirituale è uno dei primi servizi dovuti all'uomo nel rispetto della sua dignità, dal momento che ogni essere umano è la massima espressione di vita sulla terra.
- ❖ cura della persona e non solo della malattia
- ❖ prontezza, efficacia e gratuità nella risposta al bisogno
- ❖ presa in carico globale della persona malata: "Tutti e tutto in favore dell'uomo". "Tutti", significa i medici, gli operatori sanitari, gli amministrativi, gli amici che sostengono con la vicinanza e con risorse economiche Raphaël, "Tutto" significa attenzione a tutelare e promuovere la qualità di tutta la vita umana, nei suoi aspetti corporali, psichici e spirituali.
- ❖ sussidiarietà nel rapporto con gli altri servizi sanitari
- ❖ professionalità, aggiornamento e formazione continua per il personale sanitario
- ❖ coinvolgimento del volontariato

Significato del nome

Il nome Raphaël, di origine biblica, significa "Dio guarisce"; in questo già risiedono l'ispirazione religiosa cristiana e i valori di fondo della Cooperativa .

Raphaël nella Bibbia è presentato come l'angelo attento e disponibile, servizievole, intelligente, umile, il quale, amorevolmente segue Tobia nelle tristi vicende della sua vita, condividendone le problematiche e additando le soluzioni. Con questo nome intende esprimere un impegnativo sforzo, professionalmente serio, scientificamente valido e carico di quella umanità, che considera la persona umana, soprattutto quella malata, un grande valore.

Raphaël, perciò, è icona di tempestività e di gratuità nel servizio.

Governo della Cooperativa

Consiglio di Amministrazione

Presidente Marcelli Roberto

Consigliere Gasparotti Cristina

Consigliere Marchini Giovita Fausto

Consigliere Mombelli Silvia

Consigliere Tedeschi Beatrice

Collegio Sindacale

Presidente Bono Giuseppe

Sindaco effettivo Arici Raffaele

Sindaco effettivo Vitello Eugenio

Sindaco supplente Gares Giuliana

Sindaco supplente Fabio Piovanelli

Il sito della Cooperativa www.ambulatoriraphael.it consente a chi lo desidera un più esaustivo accesso alle informazioni relative alla Cooperativa e ai suoi servizi.

INFORMAZIONE SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI FORNITI

La sede di Desenzano

7

A Desenzano del Garda, in Via Agello 1, all'interno di un edificio di proprietà della Fondazione Laudato Si' Onlus sono presenti

- **il Poliambulatorio Raphael –Laudato si**
- **il servizio ADI/UCPDOM**

La sede dei servizi è facilmente raggiungibile dall'utenza essendo in una zona centrale di Desenzano, frazione Rivoltella caratterizzata da un contesto urbanistico dotato delle fondamentali opere di urbanizzazione. La sede è raggiungibile in autobus offerti da più linee con fermate di fronte alla Struttura. Nella sede è presente un parcheggio gratuito.

UNITA' d' OFFERTA POLIAMBULATORIO LAUDATO SI'

La struttura sanitaria Poliambulatorio Raphaël di Desenzano eroga prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale, Riabilitazione e di Diagnostica per Immagini/ Senologia – Ecografia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale ed in regime privatistico.

Nello specifico vengono erogate le seguenti prestazioni sanitarie:

Servizio	Medici Specialisti	Tipologia Prestazione
Ambulatorio Medicina Fisica e Riabilitazione e Palestra di Riabilitazione	Dr. Zenorini Andrea	Visita fisiatrica
	Dott.ssa Paganotti Iolanda	Terapie fisiche
	Dott. Gheza Alberto	Onde d'urto focali
	Fisioterapisti	
	Cauzzi Eleonora	Fisiokinesiterapia
	Zanelli Marta	
	Matteo Caricati	
Jaques Marine		

	Seminario Elisa Logopedista Castioni Veronica	Training Logopedia
--	--	--------------------

Servizio	Medici Specialisti	Tipologia Prestazione
Ambulatorio di Dermatologia	Dott.ssa Sereni Elena Dott.ssa Zanca Arianna	Visite Dermatologiche Mappatura nevi con videodermatoscopia Piccoli interventi di asportazione di neoformazioni cutanee
Servizio	Medici Specialisti	Tipologia Prestazione
Ambulatorio di Endocrinologia	Dott. Gianluigi Panzolato	Visita endocrinologica Visita diabetologica

Servizio	Medici Specialisti	Tipologia Prestazione
Ambulatorio di Oncologia	Dr. Galligioni Enzo	Visita oncologica

Servizio	Medici Specialisti	Tipologia Prestazione
Ambulatorio di Ginecologia	Dr.ssa Perini Rosanna Dott.ssa Visenzi Chiara Dott. Donarini	Visite e consulenze ginecologiche, follow-up oncologico Ecografia ginecologica

		Isterosonografia Pap test, HPV DNA test e Tamponi vaginali
--	--	--

Servizio	Medici Specialisti	Tipologia Prestazione
Ambulatorio di Gastroenterologia	Dr. Salmi Andrea Dott. Lippa Mauro Dott. Volpato	Visite di Gastroenterologia, Epatologia,

Servizio	Medici Specialisti	Tipologia Prestazione
Ambulatorio di Chirurgia Generale	Dr. Lippa Mauro Dott. Volpato	Visite di chirurgia generale, proctologia

Servizio	Medici Specialisti	Tipologia Prestazione
Ambulatorio di Cardiologia	Dott.ssa Sandrini Rita	Visita cardiologica ECG e Eco color doppler Holter cardiaco e pressorio

Servizio	Medici Specialisti	Tipologia Prestazione
Ambulatorio di Anestesia	Dott. Bonezzi Cesare Dott. Maurizio Marchesini	Visita anestesilogica Terapia del dolore
Servizio	Medici Specialisti	Tipologia Prestazione
U.O. Diagnostica per Immagini	Dott.ssa Dognini Lodovica Dott.ssa Girardi Veronica	Mammografia Biopsia stereotassica Ecografia Mammaria

		Eco Tiroide, Eco Addome ,Eco muscolare e parti molli
--	--	--

Giorni e orari di apertura

Il Poliambulatorio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì non festivi dalle ore 9.30 alle 19.30 ed il sabato dalle 9.30 alle 12.00.

Il servizio di accoglienza risponde al n. telefonico tel. 030/9969662 oppure via mail all'indirizzo desenzano@ambulatoriraphael.it

Modalità di contatto

La prenotazione viene effettuata dal Servizio di Accoglienza/ Informazioni , che accoglie le persone, raccoglie domande, telefoniche o dirette, sulla struttura e i servizi erogati, sugli orari e sulle modalità di funzionamento, fornisce le informazioni richieste ed accetta le prenotazioni.

Nel corso della prenotazione l'utente viene informato sulla documentazione da esibire nella fase di contatto. Le liste d'attesa sono gestite da un'agenda elettronica.

Per accedere alle prestazioni in regime SSN i cittadini devono presentarsi presso il Servizio di Accoglienza, o telefonare al n. 030/9969662, con i seguenti documenti:

- richiesta del medico del SSN** nella quale siano specificate la diagnosi, eventuale codice esenzione e la prestazione richiesta per chi intende usufruire delle prestazioni in regime di accreditamento; per ottenere una visita o una prestazione riabilitativa in regime di privatistico è necessaria la richiesta del medico su ricettario semplice
- tessera sanitaria regionale**
- documentazione sanitaria pregressa.**

Cittadini Stranieri Extracomunitari

I cittadini stranieri extracomunitari per usufruire delle prestazioni sanitarie debbono essere in possesso della Tessera Sanitaria che viene rilasciata dall'Azienda ATS di attuale domicilio o residenza.

Il modulo STP consente al cittadino straniero extracomunitario di usufruire di prestazioni urgenti a carico del SSR. I cittadini stranieri che soggiornano temporaneamente in Italia possono rivolgersi per ulteriori informazioni alla Azienda ATS della loro zona di appartenenza.

Visita medica

Il paziente viene accolto dall'infermiere, dopo di che il medico procede alla raccolta e registrazione di notizie anamnestiche o al loro aggiornamento in caso di visita di controllo. Il medico specialista, contestualmente alla visita, annota nella cartella ambulatoriale le informazioni ritenute importanti per

pervenire ad una corretta diagnosi e a formulare eventuali prescrizioni.

Fornisce poi all'utente, nella maniera più chiara e completa possibile, le indicazioni necessarie alla effettuazione di eventuali terapie domiciliari e suggerisce comportamenti idonei a supportare la migliore riuscita del trattamento in corso o proposto.

La prestazione si conclude con la redazione di un referto consegnato in copia cartacea all'interessato.

Nel caso di visita specialistica fisiatrica si procedere alla stesura del PRI (Progetto o piano riabilitativo individuale) che dà al paziente la possibilità di fruire di prestazioni riabilitative programmate e finalizzare al raggiungimento di obiettivi di recupero funzionale pre-definiti .

Nel caso di effettuazione di prestazioni di carattere invasivo (ad es. endoscopiche) e/o piccoli interventi chirurgici (ad es. asportazione di neoformazioni cutanee, biopsie della cute) viene sottoposta al paziente una nota informativa scritta sull'intervento, preliminare alla acquisizione del consenso al trattamento proposto.

Prestazioni Riabilitative

Per quanto attiene alle prestazioni riabilitative, il Terapista della Riabilitazione prende in carico la persona, proponendo trattamenti conformi alle linee guida delle principali Società scientifiche, ai protocolli e alle istruzioni operative interne.

Ad ogni trattamento riabilitativo l'utente viene invitato a compilare un apposito modulo che comprova l'effettuazione della prestazione.

La durata di ogni prestazione varia in relazione della singola terapia secondo quanto stabilito nella tempistica prevista dal Nomenclatore Tariffario. La frequenza dei trattamenti viene stabilita in relazione alle necessità cliniche.

Tempi di attesa

I tempi di attesa possono variare in relazione alla domanda dell'utenza sono tuttavia oggetto di monitoraggio periodico da parte dell'ATS di Brescia : nel caso di criticità si interviene secondo quanto scritto nel Piano di Governo dei tempi di attesa redatto annualmente dalla direzione del Poliambulatorio.

È possibile informarsi presso il Servizio Accoglienza circa il tempo di attesa attuale della prestazione richiesta.

Nell'ambito della programmazione vengono privilegiati i casi valutati urgenti dal MMG o dallo specialista inviante e rispettate le priorità indicate dal medico proponente sulla richiesta SSN.

Attività privata in regime libero professionale.

È possibile effettuare tutte le prestazioni segnalate anche con oneri a totale carico del cittadino.

Le informazioni sulle tariffe e sulle modalità d'accesso sono fornite dal Servizio Accoglienza.

Direttore/ Responsabile sanitario

È una figura manageriale di formazione medica. Le competenze attribuibili al Direttore Sanitario sono riassumibili in due aree: area di coordinamento del settore sanitario e area di organizzazione tecnico-funzionale del Poliambulatorio. È quindi responsabile del buon funzionamento dei servizi sanitari resi dal Poliambulatorio. Partecipa inoltre, per le parti di propria competenza, alle scelte organizzative e strategiche della struttura e agli obiettivi di lavoro. Svolge la funzione di Risk Manager. Attualmente è incaricata di tale funzione la Dott.ssa Valeria Zacchi.

Specialisti degli ambulatori

Eseguono le prestazioni specialistiche di competenza, sui pazienti afferenti al Poliambulatorio. Redigono le certificazioni e le relazioni relativi alle prestazioni rese e aggiornano tempestivamente la documentazione sanitaria di ciascun paziente. Partecipano alle iniziative relative alla promozione dell'appropriatezza prescrittiva.

Fisioterapisti

Attuano il PRI, che contiene gli obiettivi volti all'individuazione e al superamento del bisogno di salute della persona. Praticano attività terapeutiche relative alla rieducazione funzionale di disabilità motorie, utilizzando terapie fische, manuali, massoterapiche, occupazionali. Valutano gli esiti del programma terapeutico in relazione agli obiettivi prefissati.

Infermiere

Collabora con il Direttore Sanitario nell'elaborazione e gestione della documentazione e dei flussi informativi necessari alla Direzione Sanitaria e con i medici specialisti prima, durante e dopo l'effettuazione delle visite. Si occupa dell'allestimento dei materiali necessari allo svolgimento delle attività ambulatoriali.

Responsabile amministrativo, del personale e della sicurezza

Si occupa della gestione amministrativa del personale, delle incombenze amministrative (rendicontazioni economiche, fatturazioni, cassa, pagamenti..) nonché per il servizio di Sicurezza. La gestione amministrativa dei Poliambulatori costituisce, ad ogni effetto, specifico ed autonomo centro di costo e di responsabilità.

Referente Relazioni con il Pubblico

Riceve i reclami e gli encomi; predisporre eventuali attività istruttorie ovvero la comunicazione di risposta all'utente; partecipa alla rilevazione del gradimento dei servizi; cura un rapporto annuale sull'attività dell'Ufficio stesso. Attualmente incaricata di tale funzione è Maria Valentina Vavalà.

Responsabile del Sistema Informativo

Assume la responsabilità dell'organizzazione, della raccolta, della elaborazione ed archiviazione dei dati della struttura, al fine di sostanziare e ridefinire gli obiettivi del Servizio, di fornire il ritorno informativo sulle strutture organizzative, necessario per le valutazioni di loro competenza, e di rispondere al debito informativo nei confronti dei livelli sovra-ordinati.

Responsabile delle Risorse tecnologiche

Verifica il rispetto dei termini del contratto con le Ditte che effettuano la manutenzione degli apparecchi elettromedicali. Vigila sul programma delle manutenzioni ordinarie.

Effettua verifiche periodiche sugli impianti e attrezzature.

Ulteriori informazioni di dettaglio sulle strutture, sulle prestazioni e sulle modalità d'accesso e fruizione sono fornite ai cittadini presso il "punto informazione", facente capo al Servizio Accoglienza.

Orari: dal lunedì al venerdì: dalle 9.30 alle 19.00. tel. 030/9969662

oppure via mail all'indirizzo desenzano@ambulatoriraphael.it

ENTE UNICO ADI/UCP DOM RAPHAËL

Il Servizio di assistenza domiciliare composto dalle UdO ADI e UCPDOM Raphael è stato accreditato dalla Regione Lombardia con provvedimento G 1.2017.0029397.

Eroga un sistema integrato di interventi domiciliari in favore di soggetti fragili, affetti da patologie cronico-degenerative che hanno necessità di un'assistenza socio-sanitaria continuativa o per periodi limitati, che consenta alla persona parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficiente di rimanere il più possibile nel proprio ambiente di vita. Il servizio viene svolto da figure professionali qualificate che rispettano uno specifico programma di assistenza contenuto nei piani di assistenza individuali (PAI).

A CHI SI RIVOLGE L'ADI/UCPDOM

L'ADI può essere attivata da:

- MMG/PdF (se gestori presa in carico oppure co-gestori, oppure in caso di persone non in condizioni di cronicità o di persone con patologia cronica che non aderiscono al nuovo modello di presa in carico);
- Medico Responsabile individuato dal gestore della presa in carico (in caso di persone con patologia cronica che aderiscono al nuovo modello di presa in carico);
- Medico ospedaliero (in caso di dimissione protetta).

La segnalazione e l'accesso all'Unità di Cure Palliative Domiciliari avviene a seguito di: • dimissione protetta dalla struttura di ricovero, a seguito della valutazione del medico palliativista della struttura stessa

- proposta di un medico specialista
- proposta del MMG/PLS
- accesso diretto da parte del paziente o del caregiver
- segnalazione dei servizi sociali

LOCALIZZAZIONE, ACCESSIBILITÀ, SICUREZZA

La sede delle UdO ADI e UCP-DOM è facilmente raggiungibile dall'utenza essendo in una zona centrale di Desenzano, frazione Rivoltella, in via Agello,1. La sede è raggiungibile in autobus offerti da più linee con fermate di fronte alla struttura. Nella sede è presente un parcheggio gratuito con posti riservati ai soggetti con disabilità.

È presente idonea segnaletica nell'area esterna dell'edificio che ospita la sede operativa, con gli orari di apertura e i riferimenti telefonici .

Tutti gli elementi costruttivi e gli impianti garantiscono il rispetto delle norme urbanistiche edilizie, di prevenzione incendi, d'igiene e sicurezza previste dalle normative vigenti. Viene effettuata la verifica periodica di tutta l'impiantistica.

La sede operativa è funzionale alle attività organizzative e gestionali, con la seguente articolazione

- locale con funzioni di segreteria e per la gestione delle segnalazioni e delle richieste di attivazione
- spazio dedicato alla conservazione della documentazione sanitaria contenente il PAI e il diario assistenziale degli assistiti in conformità al D.L.vo 196/03 in materia di privacy
- spazio dedicato locale ad uso magazzino sanitario gestito in conformità alle normative in materia di tenuta di farmaci e presidi sanitari ed armadio dedicato alla conservazione dei farmaci da utilizzare a domicilio e dei farmaci stupefacenti.

OBIETTIVI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

L'assistenza domiciliare si pone degli obiettivi precisi in relazione alle diverse esigenze che le persone presentano.

➤ Per gli anziani:

- Evitare ove possibile il ricovero in istituto/ospedale con il mantenimento del massimo di autonomia possibile

➤ **Per i disabili fisici:**

- aiutare la persona nel recupero delle capacità residue per il mantenimento della massima autonomia possibile
- fornire risposte adeguate, interpretando e mediando tra le esigenze della persona e della sua famiglia.

➤ **Per i malati terminali:**

- Rendere disponibili cure appropriate a domicilio, che permettano a chi lo desidera di essere assistito a casa;
- fornire continuità assistenziale che possa migliorare la qualità di vita dei malati ed offrire adeguato supporto ai familiari;
- ridurre i ricoveri ospedalieri, in tali fasi di malattia
- garantire la reperibilità sulle 24 ore di un operatore sanitario infermieristico e /o medico (solo per il Servizio Domiciliare di Cure Palliative UCPDOM)

SEDE E CONTATTI DEI SERVIZI DOMICILIARI ADI/ UCPDOM

Sede: Desenzano, via Agello,1, cap. 25015

N° di telefono - 030-5780437; 333-4776005

❖ **fax** n. 030-5780417

❖ **e_mail:** adi@ambulatoriraphael.it

❖ **Sito web:** www.ambulatoriraphael.it



ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La sede è accessibile sia direttamente che telefonicamente ad operatori ed utenti dal lunedì al venerdì non festivi dalle 9.00 alle 18.00

16

Assistenza a domicilio

La reperibilità telefonica è attiva dalle ore 9 alle ore 18 di tutti i giorni al numero di cellulare 333-4776005

L'assistenza domiciliare è garantita dalle ore 8.00 alle ore 18.00 per sette giorni alla settimana, compresi quelli festivi.

Per i profili cure palliative è attiva la reperibilità sanitaria sulle 24h.

Per le urgenze di tipo organizzativo e assistenziale che siano di competenza degli operatori del servizio di assistenza domiciliare, è disponibile un servizio di segreteria telefonica che risponde al 333-4776005, attivo 24 ore su 24.

➤ **Continuità assistenziale**

La collaborazione della Cooperativa Raphaël con il MMG avviene prioritariamente al momento della definizione del piano di intervento individuale, che vede coinvolto l'Ente accreditato attraverso le sue figure professionali.

Nei rapporti con le strutture di ricovero ospedaliero, alla dimissione di un assistito in carico al servizio ADI della Cooperativa, la collaborazione degli operatori ADI di Raphaël viene offerta soprattutto nella fase di dimissione ospedaliera.

Per un'eventuale trasformazione del livello di assistenza da ADI a ricovero in RSA, a cura del Medico Responsabile e con la collaborazione degli operatori che hanno svolto l'assistenza ADI, viene predisposta, quando richiesta, una relazione sanitaria di accompagnamento.

FASAS

La Cooperativa Raphaël ha adottato il Fascicolo Socio-Assistenziale contenente:

- PI
- PAI
- Diario delle prestazioni aggiornato ad ogni accesso al domicilio e controfirmato dal paziente
- Modulo di rendicontazione degli accessi
- Consenso informato dell'assistito
- Scala nopain per la rilevazione del dolore e scala per la rilevazione quotidiana della rilevazione del dolore nel paziente in cure palliative
- Scala di Norton e di Braden per valutazione del rischio di insorgenza delle lesioni da pressione
- Scheda informativa del servizio
- Relazione riabilitativa se il paziente è in carico ad un fisioterapista
- Foglio informativo sul Servizio ADI gestito dalla Cooperativa Raphaël o depliant informativo

COSTI

Il Servizio ADI attivato dal MMG o dalle strutture di ricovero non comporta nessun costo per l'utente che ne fruisce con oneri a carico del SSN.

I servizi domiciliari possono essere resi anche a pagamento per coloro che non possano usufruire del SSN: il tariffario per questa tipologia di prestazione è disponibile presso la sede di Desenzano.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELLE UdO ADI e UCPDOM

Il **Responsabile Gestionale** (coordinatore infermieristico che organizza gli interventi domiciliari e mantiene i contatti con l'UCAM) si avvale della collaborazione di:

- ✓ Responsabile Sanitario
- ✓ Responsabile Sistema informativo
- ✓ Referenti per i flussi
- ✓ Referente URP

per l'organizzazione complessiva del servizio, l'elaborazione di proposte di sviluppo e/o miglioramento dei servizi, la predisposizione di strumenti di valutazione e verifica dell'attività svolta, previo confronto e/o approvazione da parte del CDA della Cooperativa.

La struttura è dotata di un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali

- Infermieri con funzioni di coordinamento del servizio case e care manager
- Fisioterapisti
- Ausiliari Socio Assistenziali / Operatori Socio Sanitari
- Educatori professionali
- Fisiatra
- Medico Geriatra
- Psicologo
- Medico Palliativista
- Dietista
- Assistente Sociale.

MODALITÀ DI ACCESSO, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

La persona che ha necessità di attivare un servizio ADI segnala il problema al medico di famiglia il quale invia all'ASST competente la richiesta. Tale richiesta può essere inoltrata anche dall'ospedale, prima della dimissione della persona, per assicurare la continuità assistenziale o dai servizi sociali.

Gli operatori dell'UCAM escono per la prima valutazione del caso da avviare all'ADI e se confermano l'appropriatezza della richiesta secondo i criteri di accesso stabiliti dalle normative vigenti, stilano il PI, definiscono il "profilo" del voucher-credit e chiedono al paziente di scegliere uno tra gli Enti Pattanti attivi su quel territorio.

Nel momento in cui il paziente sceglie la Cooperativa Raphaël questa riceve i documenti formali descrittivi del titolo e il PI. Qui trova tutti i dati per contattare telefonicamente lo/gli operatori coinvolti nelle prestazioni di quel voucher.

Il singolo operatore, **entro 72 ore dalla richiesta**, contatta il paziente per comunicare giorno e orario in cui effettuerà il primo accesso presso il suo domicilio. Con la collaborazione dell'utente/familiari/care giver viene steso infine un piano assistenziale individuale (PAI) basandosi sul PI elaborato dagli operatori dell'ASST.

Il personale della Cooperativa che è incaricato di svolgere la funzione di tutor rispetto al paziente, prende contatto con il medico MMG per informarlo sull'attivazione del servizio e in seguito per ogni bisogno di confronto sul paziente.

MODALITA' E TEMPI DI PRESA IN CARICO UCP DOM

La segnalazione del caso al servizio UCPDOM Raphael , avviene su istanza del MMG o del medico ospedaliero Il colloquio di presa in carico con i familiari e se possibile con il malato avviene il prima possibile; comunque è garantita la disponibilità al colloquio entro le 24 ore dalla segnalazione.

La prima visita dell'equipe a domicilio è finalizzata all'avvio del percorso, a somministrare la valutazione multidimensionale (VMD) in grado di definire i bisogni della persona e della famiglia, stabilire la gravità e la progressione di malattia e per l'individuazione del setting assistenziale più appropriato.

La prima visita al domicilio avviene entro le 48 ore dal colloquio salvo diversa esigenza dei familiari con eventuale attivazione di altre figure professionali in base alla lettura dei bisogni nata dall'equipe .

La redazione del PAI avviene in equipe, entro le 72 ore dalla prima visita.

PRESTAZIONI EROGATE

Le prestazioni possono essere erogate tra le 8.00 e le 18.00 nei giorni feriali e, qualora il Progetto Individualizzato lo richieda, nei giorni festivi, salvo richieste particolari.

Vengono garantite tutte le prestazioni che coinvolgono le figure professionali di:

- Infermiere Professionale
- Terapista della Riabilitazione
- ASA -OSS
- Se previsto nel PAI: Geriatra; Fisiatra, Psicologo, Palliativista, Educatore Professionale.

Le prestazioni domiciliari erogate vengono registrate su apposita modulistica che, insieme al Piano di Cura e a tutta la documentazione sanitaria, costituiscono il fascicolo personale dell'utente (FASAS).

Di seguito uno schema riassuntivo delle prestazioni erogate con maggiore frequenza dai servizi domiciliari della Cooperativa Raphael.

INFERMIERISTICHE	FISIOTERAPICHE	MEDICHE
Medicazioni	Kinesiterapia attiva	Visite generali
Terapie infusionali	Kinesiterapia passiva	Visite specialistiche
Cateterismi vescicali	Educazione ai passaggi posturali e trasferimenti	Manovre specialistiche
Gestione di sonde	Educazione sanitaria alla famiglia	
prelievi domiciliari	Proposta e addestramento ausili	
gestione alvo (es.Clisteri evacuativi)		
Os terapia		
INFERMIERISTICHE	FISIOTERAPICHE	MEDICHE
terapia iniettiva		
Educazione sanitaria		
addestramento e gestione stomie		
addestramento familiari e badanti all'igiene dell'allettato		
medicazioni e/o bendaggi		
Ogni altra mansione infermieristica prevista	Ogni altra mansione fisioterapica prevista	Ogni altra manovra medica prevista
ASSISTENZIALI	ASSISTENZIALI	ASSISTENZIALI
Igiene personale assistenza all'alzata / e o allettamento per favorire e/o mantenere l'autosufficienza nell'attività giornaliera	Di supporto ad altre figure professionali	

FORMAZIONE DEL PERSONALE E METODOLOGIA DI LAVORO

La Cooperativa fin dalla sua fondazione ha assunto per i propri operatori la logica della formazione permanente, quale modalità inderogabile per la promozione di una qualificazione del servizio. Essa

è garantita e promossa dall'Ente gestore, e co-costruita con gli operatori. La Cooperativa privilegia il metodo della formazione di gruppo per favorire l'integrazione delle conoscenze, lo sviluppo di capacità di compiere interventi integrati e quindi l'ottimizzazione degli interventi sulla persona. Il gruppo di lavoro composto da: medico, infermiere professionale, ausiliario addetto all'assistenza, operatore socio sanitario, fisioterapista, e, quando necessario anche lo specialista si riunisce mensilmente per la verifica del lavoro svolto, per l'aggiornamento dei protocolli, per la pianificazione del piano formativo nonché per monitorare il grado di soddisfazione degli operatori e l'individuazione delle possibili azioni per migliorarlo.

L'attività degli operatori della Cooperativa si svolge nel rispetto di cinque fondamentali principi:

- **Eguaglianza**

Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

- **Imparzialità.**

I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **Continuità.**

La Cooperativa assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- **Partecipazione.**

La Cooperativa garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

- **Efficienza ed efficacia.**

Il servizio pubblico è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

Lavoro in equipe

Il gruppo di operatori coinvolti nella cura dello stesso paziente, a fronte di complessità della gestione dell'assistenza domiciliare, si riunisce per discutere e ridefinire il PAI, coinvolgendo se necessario il Medico di Medicina Generale ed i care givers. Solitamente è l'operatore tutor a sollecitare incontri di questo tipo volti ad offrire un'assistenza domiciliare più rispondente al bisogno di salute del paziente e più funzionale nell'organizzazione delle risorse necessarie a soddisfarla.

Nell'ottica di favorire una collaborazione attiva, al momento della stesura del PAI e nella sua applicazione familiari ed il paziente sono coinvolti nella pianificazione delle prestazioni e nella valutazione dei risultati.

STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA

22

La **valutazione del grado di soddisfazione dell'utente dei Servizi Domiciliari e degli operatori della Cooperativa** viene effettuata sulla base del questionario di gradimento consegnato annualmente ed elaborato a fine anno, al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza del servizio offerto.

L'analisi dei questionari di gradimento per l'anno in corso (22 questionari in 8 mesi) ha consentito di evidenziare un elevato gradimento circa la cortesia degli operatori, il rispetto degli orari nella effettuazione delle prestazioni a domicilio, il servizio in generale. Alla domanda "Consiglierebbe la Cooperativa Raphael ad altri?" le risposte in 17 casi hanno riportato il valore massimo (=7), in quattro casi il valore 6 ed in un caso il valore 5.

La Cooperativa Raphaël intende garantire la tutela dei cittadini anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Pertanto, in un rapporto di scambio con il cittadino, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere.

STANDARD DI QUALITÀ E OBBLIGHI LEGISLATIVI

Iniziative di miglioramento della qualità

Gli standard di qualità definiscono il livello di qualità che si intende raggiungere: sono dei punti di riferimento sia per i cittadini, sia per gli operatori del servizio e servono ad orientare e valutare l'azione della Cooperativa.

Essi vengono individuati a partire dai bisogni e dall'esperienza del cittadino, analizzando i diversi momenti di contatto con la struttura ed espressi attraverso degli indicatori di qualità. Prendono in considerazione diversi aspetti, quali:

- l'attivazione puntuale delle prestazioni

- la personalizzazione degli interventi
- la professionalità espressa dal personale impiegato
- l'invio puntuale dei flussi informativi istituzionali.

A tale scopo la Direzione si impegna a:

- assicurare la partecipazione attiva di tutti gli operatori alla realizzazione, attuazione, gestione e miglioramento di un sistema di qualità;
- formare il personale in modo da migliorarne la professionalità e le competenze;
- razionalizzare l'organizzazione, le fasi di lavoro ed il flusso delle informazioni;
- rispondere ai bisogni sanitari territoriali.

Norme sulla Privacy

I dati personali forniti sono raccolti e trattati per migliorare la qualità dei servizi offerti e dare riscontro alle segnalazioni dei pazienti. Il trattamento dei dati avverrà tramite l'utilizzo di strumenti elettronici, informatici e cartacei nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento Europeo Privacy che all'articolo 5 prevede una serie di principi importantissimi nell'ambito del trattamento dei dati, incluso quello della "responsabilizzazione" che attribuisce direttamente ai titolari del trattamento il compito di assicurare ed essere in grado di comprovare, tutti gli altri principi. Come suggerito dal Garante per la protezione dei dati personali, dunque, le aziende e le pubbliche amministrazioni dovranno dotarsi di un Responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer), di un Registro delle attività di trattamento e prepararsi alla notifica delle violazioni dei dati personali.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate. Al momento della accettazione viene richiesto al paziente il consenso alla trattazione dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della Cooperativa.

La Cooperativa, in ottemperanza alla normativa vigente è in possesso del codice etico ed ha attivato tutte le azioni necessarie ad ottemperare le disposizioni della normativa DLg 231/01.

Il Sistema di Sicurezza e prevenzione dei rischi

La Cooperativa, ai sensi del D.Lgs. 81/2008 ha delineato, ha istituito il Sistema di Sicurezza e prevenzione dei rischi e avviato un percorso di prevenzione e di protezione, avendo individuato principi e misure generali di tutela, soggetti e loro obblighi, strumenti organizzativi e strumenti di gestione.

Compiti principali del servizio sono:

- individuazione e valutazione dei rischi per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, e dei dispositivi di protezione individuali necessari per la tutela dei lavoratori;
- elaborazione ed attuazione di misure preventive e protettive generali e specifiche, nonché il relativo monitoraggio;
- elaborazione di procedure di sicurezza per le varie attività aziendali, inclusi i piani da adottare in caso di emergenza incendio ed evacuazione;
- proposta ed attuazione di programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- provvedere alla sorveglianza ed al controllo periodico dei mezzi di prevenzione degli incendi e di protezione in caso di incendio installati nella struttura;

A tal fine è stato predisposto il Piano di Emergenza con l'elenco dei componenti incaricati all'evacuazione, all'antincendio, e al primo soccorso. Il Piano detta le norme di comportamento da seguire per fronteggiare con efficacia e determinazione le diverse situazioni di emergenza.

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e il Rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza hanno frequentato il regolare corso previsto per legge.

Un gruppo di persone è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza dei pazienti. Vengono effettuate prove periodiche di evacuazione dalla Struttura.

L'informazione a tutti i lavoratori, riguardo i rischi connessi all'attività svolta è garantita e mantenuta costantemente aggiornata; vengono forniti ai lavoratori, in relazione ai rischi, i dispositivi di protezione individuali.

La struttura è stata concepita per ridurre al massimo rischi di infortuni e di incendi. Tutti gli impianti sono soggetti a manutenzione periodica da parte di ditte qualificate.

Lungo i corridoi sono distribuiti attivatori manuali di allarme, il cui uso è consentito in caso di principio di incendio, infrangendo il vetro per attivare l'allarme.

L'emergenza incendi è gestita attraverso l'uso di estintori e di idranti. La struttura è protetta da porte antincendio e tagliafuoco.

Le vie di fuga presenti, esenti da barriere architettoniche, sono illustrate sul piano di evacuazione, esposto in spazi facilmente visibili e regolate dal piano di emergenza.

In tutti i locali del centro è vietato fumare.

La sicurezza, rispetto all'igiene e sanificazione degli ambienti è regolamentata da procedura e protocollo di responsabilità della direzione sanitaria.

SISTEMI DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA

Referente per le Relazioni con il Pubblico (RRP)

Per una migliore garanzia di tutela degli interessi degli utenti, per una più agevole utilizzazione dei servizi, per favorire un continuo scambio di informazioni con i pazienti, è stato nominato il Referente per le Relazioni con il Pubblico, (RRP) che risponde a diritto di informazione, accoglienza, tutela e partecipazione del cittadino.

L'ascolto e l'esatta decodificazione dei giudizi e dei punti di vista dell'utente assume per la Direzione

importanti valenze, la principale delle quali è considerarla una risorsa informativa utile alla programmazione strategica e costruzione del Servizio, che non può prescindere dalle valutazioni dei propri utenti.

Attualmente di tale funzione è incaricata la Sig.ra Valentina Vavalà

Funzioni RRP

25

La figura del RRP assolve alle seguenti funzioni:

- Informazione
- Fornire precisazioni in merito alle Prestazioni sanitarie e alle modalità di accesso.
- Accoglienza
- Instaurare una relazione con gli utenti, risolvere i problemi relativi ai servizi erogati , ascoltare e comprendere le aspettative ed i bisogni dell'utente.
- Attivare le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, ricevere i reclami e garantirne la trasmissione alla Direzione.
- Attivare un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra Ente e Utenza

Il referente è presente dal lunedì al Venerdì dalle 14,30 alle 19.30.

Modalità di presentazione del reclamo/apprezzamento

L'Ufficio riceve osservazioni, reclami relativi a disservizi, atti o comportamenti che limitano o negano l'accesso alle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie domiciliari ovvero encomi dei pazienti o dei loro familiari nelle forme di:

- esposto scritto
- segnalazione telefonica
- colloquio con il RRP

È a disposizione nei locali del Servizio Accoglienza apposito modulo per la segnalazione dei reclami o encomi alla Struttura.

Il R.R.P. si impegna a rimuovere immediatamente, nei casi di più semplice definizione, i disservizi segnalati. Nei casi più complessi presenta le segnalazioni a DS e RS e PRE per la risoluzione tempestiva del problema.

Informazioni varie per gli utenti

Ogni utente deve poter godere di alcuni diritti e nello stesso tempo assolvere ad alcuni doveri:

L'utente ha diritto:

- ad essere trattato con dignità, umanità e nel rispetto delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
- ad identificare le persone che lo hanno in cura (nome e cognome in evidenza sul cartellino

- identificativo da indossare durante le attività rivolte al pubblico)
- ad ottenere dal personale sanitario che lo ha in cura tutte le informazioni relative alla diagnosi della propria malattia e conseguente terapia
 - ad ottenere che i dati relativi alla malattia rimangano riservati
 - di presentare eventuali reclami.

Il cittadino che accede ai servizi della Cooperativa Raphael è tenuto:

- a collaborare con il personale con cui entra in rapporto, a rispettare il personale stesso, gli ambienti, le attrezzature e gli arredi.
- a rispettare gli orari delle prestazioni
- ad aspettare il proprio turno nei locali di attesa
- ad avvisare telefonicamente qualora non possano presentarsi per la visita o la seduta di terapia almeno 2 giorni lavorativi prima delle stesse ed a comunicare sollecitamente, anche per via telefonica, eventuali impreviste assenze al trattamento
- a spegnere i propri telefoni cellulari nei pressi dei locali adibiti alle terapie

RILASCIO DOCUMENTAZIONE SANITARIA E SOCIO - SANITARIA

A richiesta dell'assistito e previa compilazione di apposito modulo, la Cooperativa rilascia, entro 7 giorni lavorativi, i seguenti documenti senza oneri a carico dell'utente:

- attestato delle prestazioni in corso od effettuate
- attestato di presenza in ambulatorio
- copia di documentazione sanitaria / FASAS (servizi domiciliari)

La cartella ambulatoriale e altra documentazione relativa alle prestazioni fruite dall'utente possono essere richieste esclusivamente da:

- intestatario con proprio documento di identità
- per il paziente minorenni o incapace, dagli esercenti la patria potestà o tutori (oppure loro delegati) muniti di adeguata documentazione legale ed eventuale delega
- per il paziente deceduto, dagli eredi legittimi (o loro delegati) muniti di adeguata documentazione legale ed eventuale delega

La cartella ambulatoriale e altra documentazione sanitaria possono essere richieste:

- A. di persona presso lo sportello accettazione degli Ambulatori Raphael negli orari di apertura al pubblico
- B. via posta elettronica all'indirizzo: **v.vavala@ambulatoriraphael.it**

IMPORTANTE: Una fotocopia/scansione del documento di identità del richiedente e la documentazione legale a supporto dell'eventuale MODULO (2) dichiarazione sostitutiva di certificazione devono essere allegati sia in caso di richiesta allo sportello, sia contestualmente all'invio tramite fax/email .

ALLEGATI

27

Questionario soddisfazione utenti prestazioni ambulatoriali

Scheda rilevazione apprezzamenti / reclami

Carta dei Servizi Soc. Cooperativa Raphaël

Via Agello,1

25015 Desenzano del Garda

Tel. 030/9969662

E-mail desenzano@ambulatoriraphael.it

adi@ambulatoriraphael.it

Sito web: www.ambulatoriraphael.it

Documento stampato in proprio (ultimo aggiornamento 5.04.2019)