

CARTA DEI SERVIZI





*Gentile Signora, Egregio Signore,
La ringraziamo per l' interesse dimostrato nei confronti del nostro Centro.
Qui di seguito troverà la Carta dei Servizi del Centro S.T.S. srl.*

Lo scopo di questa Carta dei Servizi è di illustrare in modo breve e chiaro la nostra struttura per farci conoscere meglio dagli utenti in modo da rendere più accessibili i nostri servizi, più garantiti i diritti e più chiari i doveri da assumere.

**La Direzione
Maria Di Bona**

**Direttore Sanitario
Francesco Polsinelli**

LA CARTA DEI SERVIZI*Cosa è la Carta dei Servizi.....6**A chi si rivolge.....6**A cosa serve.....6***DIRITTI E DOVERI***Diritti delle persone assistite7**Diritto al rispetto e alla dignità della persona7**Diritto all'informazione7**Il consenso libero e informato7**Tutela della privacy8**Diritto di proporre reclami e suggerimenti.....8**Doveri della persona assistita8**Accesso agli atti9***PRINCIPI ISPIRATORI***Uguaglianza9**Imparzialità e continuità9**Efficacia ed efficienza9**Partecipazione.....10**Umanizzazione delle cure.....10***L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA***Assistenza domiciliare integrata.....10**A chi è rivolta l'assistenza domiciliare integrata11**Obiettivi e finalità dell'assistenza domiciliare integrata11***LA STRUTTURA OPERATIVA***Il Centro S.T.S. srl - presentazione12**La sede centrale del Centro S.T.S. srl12**I professionisti a Vostra disposizione presso la centrale operativa di Sora.....13*

ACCESSO ALLE CURE DOMICILIARI

<i>La centrale Operativa del Cento STS srl per le cure domiciliari nella Regione Lazio.....</i>	<i>14</i>
<i>Come raggiungerci.....</i>	<i>14</i>
<i>Come attivare l'assistenza domiciliare integrata.....</i>	<i>15</i>
<i>La presa in carico e la redazione del Piano Assistenziale Individuale.....</i>	<i>16</i>
<i>In quanto tempo avviene l'attivazione dell'assistenza domiciliare</i>	<i>17</i>
<i>Dimissione.....</i>	<i>17</i>

LE PRESTAZIONI

<i>Le prestazioni erogate.....</i>	<i>18</i>
<i>Erogazione del servizio</i>	<i>18</i>
<i>Servizi per pazienti parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti</i>	<i>18</i>
<i>Servizi per pazienti con disabilità complesse.....</i>	<i>19</i>
<i>Servizi per pazienti bisognosi di cure palliative.....</i>	<i>19</i>
<i>Le attività Domiciliari Integrate per Cure Palliative.....</i>	<i>20</i>
<i>Erogazione del servizio.....</i>	<i>22</i>
<i>La reperibilità</i>	<i>22</i>
<i>La documentazione</i>	<i>22</i>
<i>Persone autorizzate ad ottenere la documentazione sanitaria.....</i>	<i>23</i>
<i>Modalità di richiesta e ritiro di copia conforme all'originale di documentazione clinica.....</i>	<i>24</i>
<i>Sistema Informativo Assistenza Territoriale (SIAT).....</i>	<i>25</i>
<i>Qualità delle prestazioni erogate.....</i>	<i>26</i>
<i>Soddisfazione dell'utente.....</i>	<i>27</i>
<i>Reclami e suggerimenti.....</i>	<i>27</i>
GLI IMPEGNI E GLI STANDARD DI QUALITÀ.....	28
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	29

LA CARTA DEI SERVIZI

Cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento che la legge italiana ha voluto si realizzasse nel processo d'innovazione dei rapporti tra istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati. Il Centro S.T.S. srl, nell'ambito dell'Assistenza Domiciliare Integrata fa propri i principi fondamentali di equità, appropriatezza, continuità, efficienza ed efficacia, affinché i servizi forniti rispondano alle esigenze

Delle persone assistite e delle loro famiglie.

Ogni ulteriore dettaglio, con documenti ed informazioni più particolareggiate sui servizi, può essere fornito dal personale dell'ufficio accettazione.

A chi si rivolge

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono i cittadini, gli operatori dei servizi sociali, sociosanitari e sanitari, le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

A cosa serve

La Carta dei Servizi non è un semplice mezzo di consultazione, bensì uno strumento completo di informazione su tutte le prestazioni offerte dal Centro S.T.S. srl affinché i cittadini possano conoscere le metodologie adottate, la struttura operativa e le modalità per accedervi. Lo scopo principale è quello di garantire ai cittadini il pieno rispetto dei loro diritti e, in quanto pazienti, la massima dignità. Essere informato correttamente permette infatti al cittadino una scelta consapevole. Con questo spirito la persona che usufruisce del nostro servizio è invitata ad esaminare le indicazioni contenute nella nostra "CARTA DEI SERVIZI" offrendoci la propria collaborazione, presentando eventuali osservazioni o suggerimenti atti al raggiungimento di un ulteriore miglioramento nella qualità dell'assistenza.

DIRITTI E DOVERI

Diritti delle persone assistite

I diritti dei cittadini che fruiscono dei servizi sociali, socio-sanitari e sanitari, compresa l'assistenza domiciliare integrata, sono tutelati dalla normativa vigente. Il Centro S.T.S. srl, nella erogazione dei propri servizi, pone al centro della sua azione la persona e la sua famiglia, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività ed il lavoro degli operatori sono al loro servizio.

Diritto al rispetto e alla dignità della persona

Il paziente ha diritto ad essere curato ed assistito con premura ed attenzione, nel pieno rispetto della dignità della persona e delle proprie convinzioni filosofiche, spirituali e religiose. Il Centro S.T.S. srl, nell'espletamento delle sue attività, fa proprio questo principio, evidenziando come ogni singola persona, le cui capacità intellettive e volitive siano gravemente colpite, vada rispettata anche nel momento in cui si trova in condizione di fragilità, sia sotto il profilo fisico che morale, garantendo il massimo livello di qualità della vita presso il proprio domicilio.

Diritto all'informazione

La persona che usufruisce del servizio di assistenza domiciliare e la sua famiglia hanno il diritto di ottenere, dal Centro S.T.S. srl per quanto di sua competenza, tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso, e di ricevere informazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia. La persona e la sua famiglia hanno altresì il diritto di poter identificare immediatamente gli operatori che lo hanno in cura, attraverso il cartellino di riconoscimento esibito da ogni operatore, in cui sono riportati il nome e la qualifica.

Il consenso libero e informato

Il consenso libero e informato rappresenta la manifestazione di volontà che la persona e la sua famiglia, previamente informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile, dà circa le cure e le procedure assistenziali messe in atto dal Centro S.T.S. srl. Tale consenso, pertanto, è la base per l'alleanza terapeutica

7/30

Carta dei servizi Rev.01 del 02/01/2018

CENTRO S.T.S. Via G. Ferri 14/B 03039 Sora FR Tel 0776824368- fax 0776830014 www.centrosts.com email info@centrosts.com

tra il paziente e la sua famiglia e, dall'altro, a rendere partecipe il paziente sulle ragioni e la fondatezza degli obiettivi contenuti nel Piano Assistenziale Individuale. Il Centro S.T.S. srl ha predisposto dei moduli per la raccolta del consenso libero e informato.

Tutela della privacy

Il paziente e la sua famiglia hanno il diritto alla tutela della privacy nel rispetto del Decreto legislativo 196/03. Il Centro S.T.S. srl assicura che la raccolta dei dati personali dei propri assistiti riguardanti il proprio stato di salute ed ogni altra notizia personale sia sottoposta al vincolo del segreto professionale e della tutela della privacy a cui sono tenuti tutti gli operatori compreso il personale amministrativo. La raccolta dei dati personali è finalizzata alla gestione amministrativa e alla gestione del servizio di assistenza domiciliare. L'utilizzo dei dati personali dei pazienti da parte del Centro avviene all'interno dell'équipe multi professionale e all'esterno agli organismi competenti di cura e di tutela della salute. Il Centro S.T.S. srl ha predisposto dei moduli per la raccolta e il trattamento dei dati sensibili ai sensi della Legge 196/03. Titolare del trattamento dei dati personali è il Legale Rappresentante del Centro.

Diritto di proporre reclami e suggerimenti

La persona che usufruisce del servizio e la sua famiglia hanno il diritto di proporre segnalazioni, reclami o suggerimenti compilando l'apposito modulo o telefonando al Coordinatore del servizio o alla Centrale operativa. Tutte le segnalazioni, reclami o suggerimenti verranno sollecitamente esaminate e la persona e la sua famiglia saranno tempestivamente informati sull'esito degli stessi.

Doveri della persona assistita

Gli utenti hanno il dovere, nel rispetto dei regolamenti generali e specifici del Centro S.T.S. srl, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso il personale e le attrezzature. Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari diviene condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico ed assistenziale. Il cittadino ha il diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione dell'assistenza domiciliare, ma è anche un suo preciso dovere esercitare tale diritto nei tempi e nelle sedi opportune.

Accesso agli atti

Ogni paziente ha il diritto di esaminare e avere copia della cartella clinica. Il diritto di accesso può essere esercitato da chiunque abbia un interesse diretto, concreto ed attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento richiesto. L'interessato compila la domanda di accesso, utilizzando l'apposito modulo reperibile presso la centrale operativa e allegata alla presente carta dei servizi. La domanda può essere consegnata personalmente o spedita (posta, mail o fax).

PRINCIPI ISPIRATORI

Uguaglianza

Tutti i Servizi sono erogati dal Centro S.T.S. srl secondo il principio di uguaglianza dei diritti delle persone, che si fonda sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale "tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche". Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere ai bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile un "abito su misura" per il Cittadino-Cliente.

Imparzialità e continuità

Il Centro S.T.S. srl svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

Efficacia ed efficienza

L'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone che fruiscono del Servizio. Il Centro S.T.S.srl s'impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

9/30

Carta dei servizi Rev.01 del 02/01/2018

CENTRO S.T.S. Via G. Ferri 14/B 03039 Sora FR Tel 0776824368- fax 0776830014 www.centrosts.com email info@centrosts.com

Partecipazione

La partecipazione e il coinvolgimento della persona che usufruisce del servizio di assistenza domiciliare e dei suoi familiari, uno degli obiettivi principali del nostro Centro, vengono perseguiti attraverso la valorizzazione del loro contributo, il costante rapporto con il Care manager, la possibilità di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività sanitaria e sociale e la rilevazione della qualità percepita attraverso il questionario di soddisfazione. Tale questionario, atto a valutare il risultato del servizio erogato sia per quanto riguarda la qualità del servizio che per l'organizzazione in generale sia per le relazioni interpersonali con l'èquipe mutliprofessionale, è consegnato a tutte le persone assistite dalla cooperativa.

Umanizzazione delle cure

Il Centro S.T.S. srl garantisce, attraverso una stabilizzazione dell'èquipe assistenziale, una continuità delle cure. Questo aspetto, oltre ad assicurare una omogeneità del percorso assistenziale, valorizza tutti quegli aspetti di affidamento e di fiducia che sono alla base dell'umanizzazione delle cure e che ben rispecchiano la filosofia aziendale "dell'assistere, prendendosi cura".

L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Assistenza domiciliare integrata

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) si colloca nella rete di servizi socio-sanitari volti a garantire alle persone in condizione di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate "a domicilio", anche in contesti di residenzialità individuale/collettiva, alternativa alla propria casa, eletti dalla persona a dimora abituale. Le prestazioni, declinate all'interno del piano di assistenza individuale, sono erogate da personale qualificato ed in possesso degli specifici titoli professionali, e sono complementari e non sostitutive del caregiver familiare, possono quindi sostenere e/o integrare presenze familiari (parenti e/o loro collaboratori) esistenti e disponibili, non sostituirle completamente. L'ADI è pertanto finalizzata ad assicurare alla famiglia della persona un reale supporto per:

10/30

Carta dei servizi Rev.01 del 02/01/2018

CENTRO S.T.S. Via G. Ferri 14/B 03039 Sora FR Tel 0776824368- fax 0776830014 www.centrosts.com email info@centrosts.com

- Migliorare la qualità della vita quotidiana e allontanare nel tempo il ricorso a forme di unità d'offerta residenziali;
- Stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- Garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale;
- Prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizione di fragilità.

A chi è rivolta l'assistenza domiciliare integrata

L'assistenza domiciliare è rivolta a persone in situazione di fragilità, caratterizzate da:

- Presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- Presenza di una condizione di non deambulabilità;
- Non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- Presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale; presenza di condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza, acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento di barriere architettoniche).

Obiettivi e finalità dell'assistenza domiciliare integrata

Il Centro S.T.S. srl, in conformità con le indicazioni del SSN fornite attraverso il Piano Sanitario Nazionale nonché con i rispettivi recepimenti nei Piani Sanitari Regionali e con le specifiche direttive e norme regionali emanate in tema di assistenza domiciliare, intende perseguire i seguenti obiettivi:

- Favorire la permanenza degli assistiti nel contesto familiare di appartenenza;
- Sostenere il pieno rispetto dell'autonomia e dei valori della persona malata;
- Valorizzare le risorse del paziente, della sua famiglia e del tessuto sociale in cui sono inseriti;
- Supportare le famiglie non solo dal punto di vista terapeutico ma anche sotto il profilo sociale e relazionale;
- Migliorare la qualità di vita dell'utente e della sua famiglia;

- Evitare l'ospedalizzazione impropria e/o il ricovero in strutture residenziali;
- Anticipare le dimissioni tutte le volte che le condizioni sanitarie e socio ambientali lo permettono;
- Fornire presso il domicilio del paziente i servizi e gli strumenti che contribuiscono al mantenimento del massimo livello di benessere, salute e funzione (OMS);
- Alleggerire il carico familiare nella gestione del congiunto in stato di bisogno;
- Assicurare la continuità assistenziale mediante lo strumento della dimissione protetta;
- Permettere la permanenza al domicilio delle persone non autosufficienti, favorendo il recupero o la conservazione delle capacità residue di autonomia e relazione;
- Sostenere i familiari trasmettendo loro delle competenze che possano tradursi in autonomia di intervento.

LA STRUTTURA OPERATIVA

Il Centro S.T.S. srl - presentazione

Il "Centro S.T.S." è una struttura sanitaria costituita alla fine degli anni '80 dal Dr. Francesco Polsinelli. Offre servizi di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), svolta presso il domicilio dell'utente, sostenendo il nucleo familiare ad affrontare l'assistenza del soggetto non autosufficiente. Il Centro S.T.S. dispone di tutto il personale necessario per rispondere alle esigenze degli utenti-pazienti, garantendo accoglienza, rispetto della privacy, una piena comprensione della loro domanda di salute e tutto l'impegno necessario a soddisfarla. Il Personale Specializzato è quindi in continua formazione ed aggiornamento professionale.

La sede centrale del Centro S.T.S. srl

La struttura, per l'organizzazione dei servizi assistenziali e socio-sanitari, conta un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

- Direttore Sanitario;
- Coordinatore Medico;
- Coordinatori Infermieristico;
- Infermieri;
- Terapista della Riabilitazione;

- Operatori Socio-Sanitari;
- Psicologo;
- Personale amministrativo;
- Consulenti legali e del lavoro;
- Consulenti per i Sistemi della Qualità, Privacy e della Sicurezza.

I professionisti a Vostra disposizione presso la centrale operativa di Sora

Il Centro S.T.S. srl si avvale, per lo svolgimento dell'assistenza domiciliare, di professionisti di comprovata esperienza. Il valore aggiunto che si intende dare è garantito non solo dalle competenze intrinseche di ogni professionista ma, anche, da quelle attitudini personali ed quelle esperienze acquisite nella conduzione di servizi simili. Siamo certi che gli operatori, protagonisti dell'assistenza, possono assicurare qualità e capacità soprattutto se "formati" all'interno dell'assistenza domiciliare. Questo presupposto è stato applicato anche per le figure apicali a capo dell'organizzazione che, attraverso la le loro conoscenze, si fanno garanti del servizio reso.

Direttore Sanitario Assistenza Domiciliare Integrata

Dott. Francesco Polsinelli

Coordinatore Medico Assistenza Domiciliare Integrata

Dott. Giuliano Fabi

Coordinatore Infermieri

D.ssa Anna Villa

ACCESSO ALLE CURE DOMICILIARI

La centrale Operativa del Cento STS srl per le cure domiciliari nella Regione Lazio

La sede centrale del Centro, nonché sede legale, è sita in Via Giuseppe Ferri - 03039 SORA (FR) - Italia. Il Centro è raggiungibile facilmente in auto o con mezzi di trasporto pubblico (FF.SS. - Linea Urbana Autobus a meno di 300 metri). Dispone di ampio parcheggio riservato ad ospiti, visitatori e dipendenti.

La Segreteria è aperta: dal lunedì al venerdì ore 8.00 – 20.00, il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00

Il Servizio ADI è assicurato dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle 20.00.

La reperibilità del Coordinatore Medico ed Infermieri e Terapisti è assicurata H 24.

Tel.+39.0776.824368-Fax+39.0776.830014

Email:info@centrosts.com PEC: centrosts@arcmediapec.it

Sito: www.centrosts.com

E' disponibile una telefonica dedicata con n° 3404544565 attiva H 24 con trasferimento di chiamata al personale disponibile o al reperibile di turno.

Come raggiungerci

Come arrivare:

- **in auto:** per mezzo di tre tronchi di Superstrada:
 - Cassino-Sora Sud uscita Broccostella
 - Avezzano-Sora Centro
 - Ferentino-Sora e Frosinone-Sora.
- **in treno:** Stazione di Sora
- **in autobus:** Pullman che collegano Sora con altri paesi

14/30

Carta dei servizi Rev.01 del 02/01/2018

CENTRO S.T.S Via G. Ferri 14/B 03039 Sora FR Tel 0776824368- fax 0776830014 www.centrosts.com email info@centrosts.com

La presa in carico e la redazione del Piano Assistenziale Individuale

Per l'accesso, è necessario rivolgersi al Centro di Assistenza Domiciliare (CAD) della ASL competente per territorio, attraverso segnalazione del medico curante o del sanitario del reparto ospedaliero di dimissione; il CAD stabilisce quindi un Piano di Assistenza Domiciliare, che definisce la tipologia delle prestazioni da assicurare, la frequenza delle attività e la durata.

Il Centro S.T.S. srl, nel momento in cui prende in carico l'utente attraverso l'assegnazione da parte del Servizio Sanitario, ha l'obbligo di svolgere le prestazioni secondo il piano concordato e di relazionare periodicamente sullo svolgimento dell'attività di assistenza.

Il Centro S.T.S. srl si obbliga a garantire gli standard assistenziali richiesti, in tempo reale e il rispetto dei tempi di valutazione e affidamento dell'Ente committente.

Una volta ricevuta la richiesta di assistenza, il Centro invia il Coordinatore infermieristico al domicilio del paziente, affinché proceda al sopralluogo di rito.

Il Coordinatore Infermieristico contatta i familiari di riferimento del paziente, ai fini di:

- permettere una conoscenza reciproca
- provvedere alla presentazione del Servizio offerto
- effettuare una valutazione della situazione socio-ambientale
- effettuare il previsto sopralluogo, compilando la "Scheda di Sopralluogo"
- Effettuare la valutazione sociale, attraverso la "Scheda di Valutazione Sociale", necessaria per definire le condizioni economico-sociali del paziente, dell'abitazione, in questa sede si concordano le modalità di erogazione dell'assistenza più consona, al fine di individuare la fascia oraria rispondente alle abitudini del paziente e della famiglia. Lo stesso Coordinatore infermieristico, di concerto con i familiari del paziente,

provvede alla predisposizione dell'allestimento ambientale domiciliare necessario all'accoglienza dell'assistito.

La gestione del progetto assistenziale

La gestione del progetto assistenziale si concretizza con l'avvio del PAI. Le attività previste nel PAI sono riportate nel Diario delle prestazioni. Se durante la realizzazione del PAI emergono variazioni nelle condizioni della persona assistita (es. l'utente si aggrava o la famiglia richiede un maggiore sostegno), viene effettuata la rivalutazione, alla luce delle variazioni rilevate nelle condizioni della persona assistita o della sua famiglia. La rivalutazione può esitare nel rinnovo del medesimo profilo o nell'attribuzione di un profilo diverso e nell'assegnazione di un nuovo PAI da parte dell'ASL. Nel caso in cui nessuna variazione intervenga in corso di esecuzione del PAI, al termine dei 90 giorni se la persona necessita di una prosecuzione dell'intervento, questa sarà rivalutata. Se invece nessuna assistenza è più necessaria allora la persona sarà dimessa. Le rivalutazioni devono essere effettuate dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare dell'ASL.

In quanto tempo avviene l'attivazione dell'assistenza domiciliare

Il Centro S.T.S. srl garantisce l'erogazione del servizio entro i tempi sotto indicati:

- Entro 72 ore dal momento della ricezione della richiesta
- Entro 24 ore per urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera

Dimissione

Nel momento in cui il paziente ha raggiunto gli obiettivi del piano assistenziale, il Medico di Medicina Generale (MMG/ASL), viene interpellato dal Care Manager per concordare la rivalutazione della situazione, finalizzata ad una eventuale dimissione. Ricevute le indicazioni del MMG/ASL, insieme ai familiari ed al paziente, viene pianificata la dimissione, che può coincidere con la scadenza del profilo assistenziale assegnato. In caso di sospensione per ricovero, per periodi superiori a 15 giorni, la data di dimissione coincide con il ricovero ospedaliero. Pertanto, in caso di sospensione del PAI superiore a 15 giorni questo deve essere chiuso.

17/30

Carta dei servizi Rev.01 del 02/01/2018

CENTRO S.T.S. Via G. Ferri 14/B 03039 Sora FR Tel 0776824368- fax 0776830014 www.centrosts.com email info@centrosts.com

LE PRESTAZIONI

Le prestazioni erogate

L'assistenza domiciliare integrata erogata dal Centro S.T.S. srl riguarda specifiche prestazioni ed attività, sia di natura sociosanitaria (attività infermieristiche, attività riabilitative/abilitative/educative ecc.) che sociale a rilievo sanitario (assistenza tutelare e di cura della persona ecc) rese in modo integrato al domicilio della persona con bisogni complessi. Le prestazioni e le attività sono assicurate sulla base della "prescrizione" medica e del Piano Assistenziale Individuale.

Rientrano fra i servizi di assistenza domiciliare sanitaria e socio-assistenziale:

- le cure mediche;
- le cure infermieristiche;
- le cure di aiuto alla persona (assistenza socio-assistenziale e assistenza sociale);
- le cure riabilitative;
- la fornitura di farmaci e presidi medici.

Servizi per pazienti parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti

I trattamenti dedicati sono finalizzati a consentire la permanenza nel proprio contesto socio-familiare, riducendo l'istituzionalizzazione e l'ospedalizzazione alle persone non autosufficienti, che non possono

18/30

Carta dei servizi Rev.01 del 02/01/2018

CENTRO S.T.S Via G. Ferri 14/B 03039 Sora FR Tel 0776824368- fax 0776830014 www.centrosts.com email info@centrosts.com

accedere alle strutture ambulatoriali a causa di particolari condizioni cliniche e/o sociali, lasciando il paziente al proprio domicilio e consentendogli così di rimanere il più a lungo possibile all'interno del suo ambiente di vita domestico, diminuendo notevolmente, in questo modo, anche i costi dei ricoveri ospedalieri.

L'ADI fornisce offerte quindi a pazienti non autosufficienti:

- prestazioni infermieristiche, compresi prelievi ematici da parte di personale qualificato
- prestazioni di medicina specialistica da parte degli specialisti del Centro S.T.S. srl
- prestazioni riabilitative e di recupero psico-fisico, erogate da terapisti della riabilitazione

- supporto di tipo psicologico, purché finalizzato al recupero socio-sanitario.

Servizi per pazienti con disabilità complesse

I trattamenti dedicati sono finalizzati a consentire alle persone con disabilità complessa:

- la permanenza nel proprio contesto socio-familiare, riducendo l'istituzionalizzazione e l'ospedalizzazione;
- il recupero e/o il mantenimento delle potenzialità e il miglioramento della qualità di vita, in un processo di recupero ed autonomizzazione, con il coinvolgimento dei familiari.

La complessità della disabilità richiede l'individuazione di obiettivi sanitari, infermieristici, riabilitativi e socio-relazionali personalizzato per cui il progetto (PAI) deve essere realizzato da un team sanitario multidisciplinare costituito da Infermieri, da Fisioterapisti, da Ortopedico, da Fisiatra, da Neurologo, da Assistente Sociale e da Psicologo, specialisti presenti all'interno della struttura.

Servizi per pazienti bisognosi di cure palliative

Il Centro S.T.S. offre Cure Palliative Domiciliare (AD-CP) riservate ai Pazienti terminali nell'intento di perseguire la filosofia del diritto ad essere curati e sostenuti nella gestione della malattia, del dolore fisico e

19/30

Carta dei servizi Rev.01 del 02/01/2018

CENTRO S.T.S. Via G. Ferri 14/B 03039 Sora FR Tel 0776824368- fax 0776830014 www.centrosts.com email info@centrosts.com

psichico al meglio nella propria abitazione, con l'affetto dei familiari in modo integrato con tutte le altre forme di assistenza. Il Servizio AD per Cure Palliative rappresenta una modalità di assistenza alternativa al ricovero in Hospice. Ha in sintesi la finalità di promuovere la qualità della vita residua del Paziente terminale nella sua entità psicofisica e sostenere le famiglie in questo loro gravoso percorso, portando nel

proprio domicilio assistenza sociale e psicologica ai familiari oltre che psicologica e sanitaria al Paziente. Si vuole sostenere che il paziente, quando è possibile e tutte le volte che lo richiede, ha il diritto fondamentale di essere curato all'interno della propria casa con l'affetto dei familiari e del caregiver.

Le Attività Domiciliari Integrate per Cure Palliative:

- **non prolungano né abbreviano la vita del malato, ma provvedono al sollievo dal dolore e dagli altri sintomi;**
- **considerano e curano anche gli aspetti psicologici e spirituali;**
- **offrono un sistema di supporto, aiutano il paziente a vivere con dignità e il più attivamente possibile sino al decesso, aiutano la famiglia a convivere con la malattia del congiunto e infine ad elaborare il lutto.**

Questo tipo di assistenza, dunque, non ha solo un semplice scopo terapeutico ma deve favorire anche un percorso di riconciliazione e pacificazione della vita del malato e delle persone che gli sono vicine. Questo servizio insegue l'obiettivo di non ridurre le cure palliative, come spesso ancora succede, alle cosiddette cure degli ultimi giorni. Vuole stabilire una sinergia tra Medico di Famiglia, Oncologo ed Esperto in Cure Palliative per sostenere la dignità del paziente in fase terminale.

In Particolare:

Prestazioni MEDICHE	<ul style="list-style-type: none">• Visita Fisiatrica• Visita Geriatrica• Altre visite specialistiche su richiesta
PSICOLOGO	<ul style="list-style-type: none">• Colloqui di supporto

20/30

Carta dei servizi Rev.01 del 02/01/2018

CENTRO S.T.S Via G. Ferri 14/B 03039 Sora FR Tel 0776824368- fax 0776830014 www.centrosts.com email info@centrosts.com

Prestazioni INFERMIERISTICHE Intervento e cura	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione delle Stomie • Reperimento di accessi venosi periferici • Cateterismo vescicale (a permanenza o estemporaneo) • Gestione Pompa Infusionale • Prelievo ematico • Gestione Drenaggi • Bronco-aspirazione • Evacuazione (enteroclima-svuotamento) • Lavaggio Catetere vescicale • SNG (posizionamento e cambio) • Gestione PEG • Gestione accesso venoso centrale • Supervisione NAD • Gestione pompa infusione • Terapie ev; im; sc • Prevenzione e trattamento delle lesioni da pressione • Gestione delle ulcere/ferite cutanee
Prestazioni TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Recupero funzionale • Riabilitazione neurologica • Riabilitazione ortopedica • Rieducazione respiratoria • Rinforzo muscolare • Mobilizzazione preventiva • Mobilizzazione passiva • Trattamento delle secrezioni bronchiali • Mobilità autonoma a letto • Controllo attivo postura • Educazione passaggi posturali • Educazione sanitaria ai familiari • Deambulazione assistita/supervisione • Deambulazione con/senza ausilio • Scale

	<ul style="list-style-type: none">• Scale con ausilio• Training uso ausili• Deambulazione fuori domicilio• Attività di vita quotidiana
Prestazioni OSS	<ul style="list-style-type: none">• Igiene personale• Trasferimento poltrona/letto• Aiuto igiene, vestizione, trasferimenti• Mobilizzazione• Rilevazione della temperatura
Programma di EDUCAZIONE SANITARIA a cura di tutti gli operatori del servizio ADI	<ul style="list-style-type: none">• Corsi di educazione sanitaria per le persone assistite e i suoi familiari e caregiver

Erogazione del servizio

Il servizio di assistenza domiciliare viene erogato 7 giorni su 7 per 365 giorni all'anno. Sulla base bisogni evidenziati dal Piano di Assistenza individuale saranno stabiliti i tempi di erogazione del servizio e le figure professionali che accederanno al domicilio della persona assistita. E' garantita la prima fornitura del materiale sanitario necessario per l'erogazione del servizio e l'utilizzo di medicazioni avanzate per il trattamento delle lesioni da pressione (sono esclusi i farmaci).

La reperibilità

A garanzia di una continuità assistenziale è previsto un servizio di reperibilità telefonica:

- 0776 - 824368 la segreteria è aperta dal lunedì al venerdì ore 8.00 – 20.00, il sabato dalle ore 9 alle ore 13.
- Per attivare il servizio di reperibilità telefonica si dovrà contattare il numero 340.4544565 attivo H 24 con trasferimento di chiamata al personale disponibile o al reperibile di turno.
- Per comunicazioni urgenti, il Coordinatore di servizio/Care Manager è reperibile attraverso il cellulare di servizio, il numero viene fornito alle persone assistite.

La documentazione

Il Centro S.T.S. srl ha predisposto

22/30

Carta dei servizi Rev.01 del 02/01/2018

CENTRO S.T.S Via G. Ferri 14/B 03039 Sora FR Tel 0776824368- fax 0776830014 www.centrosts.com email info@centrosts.com

- presso la propria Centrale Operativa, un locale per la tenuta e l'aggiornamento delle informazioni sulla persona assistita (cartella clinica), completa del consenso informato della persona assistita/tutore/amministratore di sostegno e contenente la valutazione del bisogno, il Piano Assistenziale Individuale e il diario delle prestazioni (successivamente alla dimissione della persona assistita);
- presso il domicilio della persona assistita, il Piano Assistenziale Individuale aggiornato in relazione al variare dei bisogni in cui sono indicati tutti gli interventi assistenziali e il diario assistenziale per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dalla persona assistita/tutore/amministratore di sostegno, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Persone autorizzate ad ottenere la documentazione sanitaria

Oltre all'utente o persona da questo delegata la documentazione sanitaria può essere regolarmente richiesta da:

- L'esercente la patria potestà o il tutore, nel caso in cui l'interessato non abbia raggiunto la maggiore età (18 anni) o non risulti emancipato. La documentazione necessaria sarà lo stato di famiglia o la sentenza dell'autorità giudiziaria, o in alternativa è possibile redigere una autocertificazione.
- Il genitore affidatario, nel caso di minore in affidamento.
- I genitori adottivi, nel caso di minore adottato. In questo caso si dovrà porre particolare attenzione che la documentazione non riporti la paternità o maternità originaria salvo specifica autorizzazione dell'autorità giudiziaria.
- Il tutore o il curatore: lo stato di interdizione o di inabilitazione possono essere verificate dalla copia integrale dell'atto di nascita o dalla copia della sentenza, da cui risulteranno anche le indicazioni del tutore o del curatore.

- Gli eredi legittimi e gli eredi testamentari, nel caso di un decesso. Sono eredi legittimi, il coniuge, i figli legittimi, i figli naturali. In mancanza di questi gli ascendenti. Copia di documentazione di un defunto minorenni può essere richiesta dai genitori. La richiesta dovrà essere presentata allegando una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà oppure una autocertificazione attestante la qualifica di legittimo successore e la relazione di parentela esistente con il defunto.
- Il medico curante o le strutture sanitarie pubbliche o private, esclusivamente per finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato.
- L'Autorità Giudiziaria, in via autonoma o con delega alla Polizia Giudiziaria o ai consulenti tecnici da essa nominati.

Modalità di richiesta e ritiro di copia conforme all'originale di documentazione clinica

Richiesta

La richiesta di copia della documentazione clinica (fascicolo sanitario) deve essere al Centro S.T.S. srl **direttamente presso il servizio su apposito modulo** "Ritiro/delega della Cartella Clinica".

- per posta: la richiesta deve essere intestata al Centro S.T.S., accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica.
- via fax: la richiesta deve essere inviata al numero di fax 0776.830014 accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica.
- via posta elettronica: la richiesta deve essere intestata a Centro S.T.S. srl, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta, all'indirizzo info@centrosts.com.

Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica. Non verranno accettate richieste di cartelle cliniche effettuate telefonicamente.

Ritiro

- La documentazione sanitaria richiesta può essere ritirata dall'avente diritto presso il servizio di riferimento Ritiro presso la segreteria di Centro S.T.S. srl da parte dell'avente diritto o di persona munita di delega scritta. La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento originale o da copia controfirmata dall'avente diritto e da
 - documento in originale del delegato. In alternativa l'avente diritto potrà delegare altre persone al ritiro mediante apposito atto notarile.
 - Invio al recapito indicato dall'avente diritto, con spese a carico del destinatario, a condizione che la richiesta di domiciliazione sia stata autorizzata dal titolare della documentazione.
 - Tramite Posta Elettronica Certificata (PEC).

Tempi di consegna

Le copie della documentazione vengono rilasciate entro 15 giorni lavorativi dal momento della richiesta. Il costo al ritiro è di 20,00 euro.

Sistema Informativo Assistenza Territoriale (SIAT)

Il sistema delle cure domiciliari del Centro è svolto con il Sistema Informativo Assistenza Territoriale (SIAT) della Regione Lazio.

Tale sistema informativo nasce per dare supporto alla rete di servizi territoriali, sviluppando una forte integrazione fra tutti i partecipanti ai servizi, migliorando e velocizzando la circolazione delle informazioni per l'erogazione di prestazioni sempre più efficaci, garantendo uno standard minimo omogeneo fra tutte le strutture del territorio regionale.

Obiettivi:

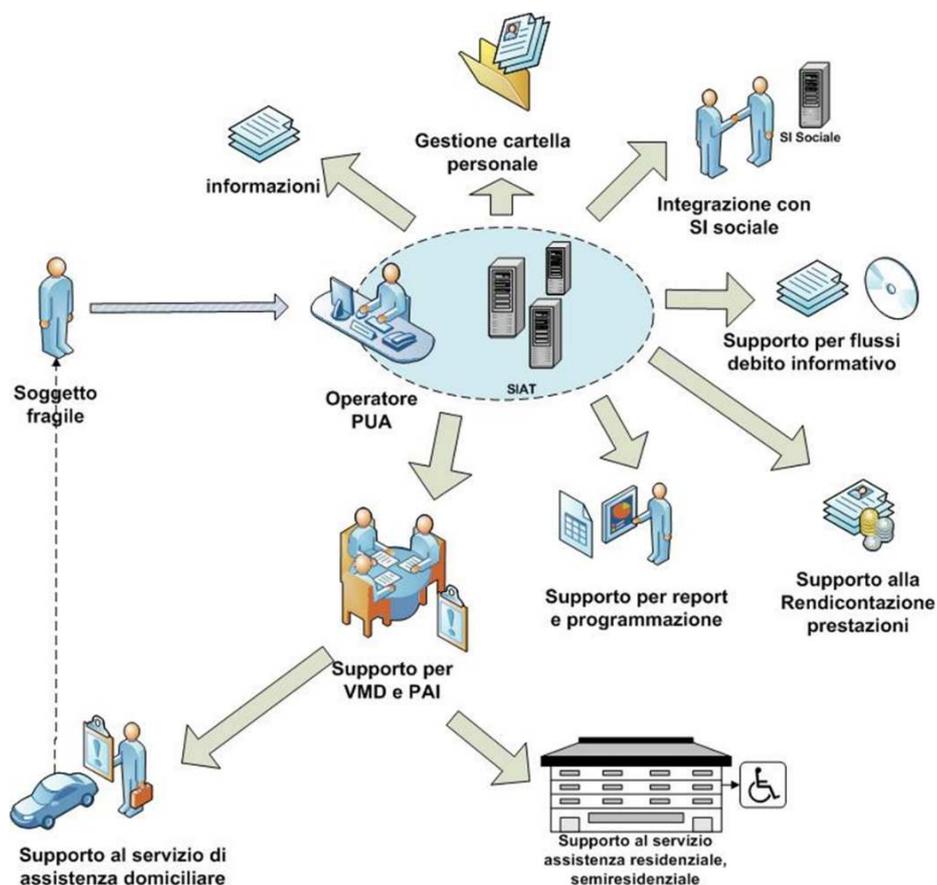
25/30

Carta dei servizi Rev.01 del 02/01/2018

CENTRO S.T.S. Via G. Ferri 14/B 03039 Sora FR Tel 0776824368- fax 0776830014 www.centrosts.com email info@centrosts.com

- introduzione di un nuovo modello organizzativo omogeneo e integrato per la definizione e la gestione di un progetto assistenziale;
- introduzione in tutte le Aziende Sanitarie strumenti di valutazione multidimensionale che garantiscono omogeneità, appropriatezza ed equità nei criteri valutativi degli assistiti;
- razionalizzazione e ottimizzazione di processi e risorse in termini di produttività, efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi di assistenza territoriale;
- garanzia di strumenti centralizzati a supporto delle attività di monitoraggio e programmazione strategica e operativa.

Il servizio è supportato dalla registrazione delle presenze del personale.



Carta dei servizi Rev.01 del 02/01/2018

CENTRO S.T.S Via G. Ferri 14/B 03039 Sora FR Tel 0776824368- fax 0776830014 www.centrosts.com email info@centrosts.com

Qualità delle prestazioni erogate

Per la gestione dei servizi il Centro S.T.S. srl, oltre ad affidare le prestazioni a professionisti di comprovata esperienza adotta dei protocolli definiti nel rispetto delle linee guida e delle indicazioni normative regionali,

nazionali e internazionali, redatti sulla base dei criteri Evidence base Medicine/Nursing. I protocolli sono periodicamente rivisitati e tenuti aggiornati.

Soddisfazione dell'utente

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli Utenti e degli organismi che li rappresentano.

La verifica della qualità del servizio, quindi la valutazione della soddisfazione dell'Assistito viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati e sullo standard percepito di organizzazione ed efficienza.

Rilevare la customer satisfaction per il Centro significa attivare un orientamento verso l'utente e un orientamento verso il miglioramento della qualità dei servizi erogati.

I questionari saranno analizzati in equipe vengono somministrati, agli utenti i quali nella compilazione possono avvalersi dell'aiuto di un familiare o di altra persona di fiducia, e valutati da un equipe.

Reclami e suggerimenti

Il suggerimento o il reclamo rappresentano, per il Centro un canale di comunicazione importante, al fine di entrare in contatto con l'utenza, oltre a costituire un utile strumento per migliorare la qualità dei servizi offerti.

27/30

Carta dei servizi Rev.01 del 02/01/2018

CENTRO S.T.S Via G. Ferri 14/B 03039 Sora FR Tel 0776824368- fax 0776830014 www.centrosts.com email info@centrosts.com

Per la gestione dei reclami si attivano le procedure previste dal sistema di Qualità, in termini operativi, utenti/famiglia e/o caregiver possono utilizzare i seguenti canali di comunicazione:

1. linea telefonica fissa: Segreteria dal lunedì al venerdì ore 8.00 – 20.00, il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00 - 0776.824368 ed un servizio fax 0776.830014 attivo tutti i giorni, 24 ore su 24;
2. per posta;
3. finestra **Reclami on-line** attiva sul sito www.centrosts.com;
4. in forma diretta si può utilizzare il modulo cartaceo “Scheda Reclami e suggerimenti” da consegnare alla segreteria o inviare via email info@centrosts.com.

I reclami posso essere presentati anche in forma anonima.

I risultati raccolti sulla rilevazione della soddisfazione degli utenti e dei reclami sono oggetto di considerazione della Direzione aziendale per il riesame annuale del proprio sistema di gestione della Qualità.

GLI IMPEGNI E GLI STANDARD DI QUALITÀ

L’elevato standard di qualità è assicurato dal personale sanitario idoneamente formato. La corretta esecuzione delle cure, il rispetto delle norme ed il corretto comportamento dello staff operativo sono assicurati dalla sorveglianza continua della Direzione Sanitaria che effettua tutti i controlli previsti.

Il Centro ha individuato i seguenti standard dei Servizi che costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l’efficacia e l’efficienza dei Servizi erogati, sia il grado di soddisfazione degli utenti al fine di perseguire un continuo miglioramento:

- 1) **il rapporto e la collaborazione** con i responsabili A.S.L. per assicurare la continuità del servizio,
- 2) **la partecipazione alla formazione** dei propri operatori ed alla educazione della famiglia del paziente sulle procedure di sicurezza, al fine di minimizzare i rischi correlati alle cure erogate

- 3) **partecipazione alla programmazione** delle attività educazionali, di orientamento e di aggiornamento
- 4) **istituzione e mantenimento** di un accurato servizio di archiviazione dei dati relativi ai servizi di propria competenza forniti al paziente
- 5) **predisposizione di rapporti** sulla quantità, qualità ed adeguatezza dei servizi forniti dai competenti uffici della a.s.l.
- 6) **soddisfazione dell'utente:**
 - ritorno dei questionari di soddisfazione cliente;
 - riduzione dei reclami.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Il Centro attua una verifica periodica degli impegni assunti attraverso gli standard di qualità definiti, al fine di adeguare i processi di erogazione delle prestazioni e rimodulare gli impegni in funzione delle nuove esigenze emerse.

A tale fine mette in atto diversi sistemi di tutela e verifica, quali:

- Sistema di rilevazione e gestione dei reclami degli utenti
- Indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini/utenti
- Verifiche del rispetto degli standard e degli impegni assunti, mediante definizione di indicatori di monitoraggio e attuazione di Verifiche Interne.

