



CURE DOMICILIARI D'ABRUZZO

R.T.I.: PROGES - SYNERGO - CONSOL

CARTA DEI SERVIZI
Assistenza Domiciliare Integrata
- A.S.L. Pescara -

Sommario

PREMESSA.....	4
Principi fondamentali	4
Cure Domiciliari e Cure Palliative Domiciliari	5
PRESENTAZIONE DELLA ORGANIZZAZIONE	8
I NOSTRI VALORI	8
REPERIBILITA'	8
ACCESSO AL SERVIZIO	9
OBIETTIVI DEL SERVIZIO	10
Area sanitaria.....	10
Area riabilitativa	10
Area assistenziale	11
SERVIZI GARANTITI	11
Prestazioni in Telemedicina	11
ADEMPIMENTI PER LA TUTELA DEGLI OSPITI.....	12
Qualità e sicurezza	12
Aspetti Assicurativi.....	13
Trattamento dei dati personali (Reg. UE n. 679/2016)	13
DIRITTI DEI PAZIENTI E DELLE LORO FAMIGLIE	14
LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	14
ORARI DI SERVIZIO e COORDINAMENTO.....	15
MODALITÀ OPERATIVE.....	15
DOVE SIAMO, COME RAGGIUNGERCI E CONTATTARCI.....	16
PREVENZIONE E GESTIONE DEI DISSERVIZI	16
ALLEGATO: Elenco delle prestazioni eseguibili	17
Elenco Prestazioni Infermieristiche	17
Elenco Prestazioni Riabilitative del Fisioterapista.....	17
Elenco Prestazioni Logopediche	18
Elenco Prestazioni del Dietista.....	18
Elenco Prestazioni Medico Specialistiche	18
Elenco Prestazioni Neuropsicomotricista	18
Elenco Prestazioni Operatore Sociosanitario.....	18
Elenco Prestazioni Psicologo.....	18
Elenco Prestazioni Tecnico Riabilitazione Occupazionale.....	18
Elenco Prestazioni Tecnico della Neurofisiopatologia	19

Gentile utente,

il documento che Le viene presentato costituisce la **“Carta dei Servizi”** del Servizio di Cure Domiciliari offerto da Domys e si tratta di uno strumento di presentazione generale che Le permetterà di conoscere la nostra organizzazione ed ottenere indicazioni sui modi, sulle forme e sui tempi di attivazione e di funzionamento dei servizi offerti, oltre che sugli obiettivi perseguiti e sulla nostra mission.

In particolare, si propone di:

- rispondere al diritto del cittadino all'informazione ed alla trasparenza sui servizi erogati;
- rispondere al diritto del cittadino alla verifica della conformità del servizio erogato con quanto dichiarato.

La Carta ha validità annuale e sarà rinnovata ogni qual volta dovessero avvenire significative modifiche in merito a quanto descritto, basate sul coinvolgimento periodico dei pazienti/utenti e/o dei familiari nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali.

La verifica delle prestazioni avviene sotto il controllo del Responsabile del Servizio ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione di questionari, anomalie riscontrate ed eventuali reclami pervenuti.

Una copia della presente Carta dei Servizi è distribuita ai fruitori del servizio al momento della presa in carico e, viene consegnata a chiunque ne faccia richiesta, è consultabile, inoltre, presso la ns. Sede. Per ulteriori precisazioni, sono a disposizione gli uffici amministrativi presso la Centrale Operativa dei servizi, aperti al pubblico nei giorni ed orari a seguire.

La Carta dei Servizi si rivolge ai fruitori diretti, alle loro famiglie, agli operatori dei servizi pubblici, e a tutti coloro che vogliono conoscere i servizi in modo approfondito.

PREMESSA

La Regione Abruzzo, attraverso il Servizio Cure Domiciliari intende garantire alle persone non autosufficienti ed in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, percorsi assistenziali a domicilio costituiti dall'insieme organizzato di trattamenti medici, riabilitativi, infermieristici e di aiuto infermieristico necessari per stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita.

Tali percorsi prevedono il coinvolgimento integrato di più professionisti sanitari (MMG, PLS, Specialisti; Dirigenti Medici e Professionisti, Infermieri di Distretto, Assistenti Sociali, ecc.) e, laddove necessario, l'integrazione è operata con gli operatori dei servizi sociali e con la famiglia. La presa in carico dell'assistito viene garantita dal Distretto Sanitario che, attraverso il Punto Unico di Accesso, l'Unità di Valutazione Multidimensionale ed il Servizio Cure Domiciliari Distrettuale, analizza il fabbisogno assistenziale e sociale, elabora i Piani di Assistenza Individualizzata, commissiona e rendiconta le prestazioni eseguite.

Le cure domiciliari, in quanto Livello Essenziale di Assistenza, rispondono ai principi fondamentali del Servizio Sanitario Nazionale come definiti dall'articolo 1, commi 1 e 2, del D. Lgs n. 502/92 e ss.mm.ii. relativi alla dignità della persona umana, al bisogno di salute, all'equità di accesso all'assistenza, alla qualità delle cure e della loro appropriatezza riguardo alle specifiche esigenze nonché all'economicità nell'impiego delle risorse.

Si applica un approccio basato sul welfare di comunità, come sintesi teorica e pratica per un modello di Cure Domiciliari volto ad anticipare la presa in carico ed a ritardare il bisogno principalmente negli anziani fragili, attraverso l'attivazione e la gestione di tutte le risorse disponibili nella comunità, siano esse di tipo formale che informale.

Le nuove risposte assistenziali richiedono infatti un forte incremento della flessibilità organizzativa e la ricerca di nuovi strumenti gestionali e "digitali" che assicurino l'appropriatezza degli interventi, la qualità professionale, il gradimento dei cittadini, la sostenibilità del modello e l'efficacia degli interventi.

In questa prospettiva, si intende riorientare il sistema di offerta da un atteggiamento passivo di risposta alle richieste e alle sollecitazioni dei cittadini ad un approccio attivo che identifichi il bisogno, ne prevenga l'evoluzione e le complicanze, orienti la domanda e conseguentemente amplifichi l'offerta.

I destinatari del servizio Cure Domiciliari sono tutti i cittadini, residenti o domiciliati nel territorio della ASL di Pescara, di tutte le età, stabilmente o temporaneamente non autosufficienti, affetti da patologie croniche invalidanti che presentano una condizione di fragilità e di dipendenza sanitaria o socio-sanitaria, per i quali è richiesto uno o più interventi di cura presso l'abitale domicilio, o che si trovino in condizioni abitative tali da rendere impossibile lo spostamento o il trasporto dal proprio domicilio.

Sono altresì destinatari del servizio i cittadini residenti nel territorio interessato che provengono da reparti ospedalieri (dimissione protetta in Cure Domiciliari) oppure dall'OBI (Osservazione Breve Intensiva) di un Pronto Soccorso delle ASL e che necessitano di una continuità delle Cure a domicilio.

Infine, per i pazienti in carico al servizio cure domiciliari, ed in ipotesi eccezionali, il servizio può essere erogato anche al di fuori del domicilio.

Principi fondamentali

La Carta dei Servizi Domys si ispira ai seguenti principi fondamentali:

della *presa in carico del paziente/utente*, del *diritto di scelta*, della *continuità assistenziale*, della *partecipazione*, dell'*efficacia e dell'efficienza*, dell'*uguaglianza*, dell'*imparzialità e trasparenza*:

- Per **Presa in Carico** si intende la gestione globale ed estesa del paziente/utente con approccio proattivo, stilando, al bisogno, piani di cura personalizzati e dialogando con la rete territoriale e ospedaliera, attraverso il MMG. La vera innovazione gestionale è innanzitutto di “pensiero” ed avviene attraverso un modello che integra in modo efficace ed efficiente (misurabile quindi attraverso specifici Kpi – Key Performance Indicator o, in italiano ICP – Indicatore Chiave di Prestazione) tutti i servizi necessari per assicurare cure domiciliari d'eccellenza per i pazienti cronici, spesso con comorbidità invalidanti, che più di altri, quindi, necessitano di una presa in carico olistica, che sappia fornire a domicilio cure, farmaci, tecnologie, supporto psicologico e spirituale.
- Per **Continuità Assistenziale** si intende che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo, compatibilmente con le risorse e, i vincoli e adottando le necessarie misure per evitare qualsivoglia disagio derivante da un eventuale interruzione o mal funzionamento del servizio stesso.
- Per **Partecipazione** si intende che i pazienti/utenti che usufruiscono del servizio domiciliare hanno potere consultivo e decisionale sul proprio intervento, nel rispetto della nostra filosofia del servizio, che considera l'orientamento al cliente non solo un dovere etico, ma anche un prerequisito dell'intervento, in un'ottica di continua attenzione ai bisogni e di produzione congiunta dei percorsi. Gli utenti, inoltre, partecipano alla programmazione del servizio attraverso la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, inoltrando eventuali reclami e/o suggerimenti per il miglioramento delle attività.
- Per **Efficienza ed Efficacia** si intende che i servizi vengono erogati in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse disponibili e le attività svolte, la tempistica e i risultati ottenuti.
- Per **Uguaglianza** si intende che i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti dei pazienti, in base all'art. 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione e condizioni psicofisiche e socioeconomiche.
- Per **Imparzialità e Trasparenza** si intende che Domys svolge la propria attività secondo criteri di trasparenza, obiettività, giustizia e, appunto, imparzialità. La Carta dei Servizi costituisce lo strumento attraverso il quale la Cooperativa si impegna con i pazienti a dichiarare le modalità con cui monitora e valuta, con il concorso di tutti gli interlocutori coinvolti, gli interventi erogati e il livello di gradimento degli stessi.

Cure Domiciliari e Cure Palliative Domiciliari

Il **servizio di Cure Domiciliari** è l'insieme delle prestazioni che vengono assicurate direttamente al domicilio dell'assistito con lo scopo di assicurare adeguata continuità di cure a domicilio a persone in condizioni di fragilità o non autosufficienza, parziale o totale.

Gli obiettivi principali del Servizio sono:

- Migliorare la qualità della vita della persona fragile fornendo risposte globali e continuative basate sull'integrazione dei servizi sanitari e socioassistenziali.
- Mantenere, per quanto possibile, il paziente al proprio domicilio evitando o ritardando l'istituzionalizzazione.
- Favorire la deospedalizzazione, evitando i ricoveri non necessari al fine di ridurre i disagi di ordine psicologico, economico e sociale sia per il paziente che per i suoi familiari.
- Assicurare la continuità terapeutica nel momento della dimissione ospedaliera.

Le Cure domiciliari integrate si articolano nei seguenti livelli:

1. Cure domiciliari di livello base (o prestazionali): costituite da prestazioni professionali in risposta a bisogni sanitari di bassa complessità di tipo medico, infermieristico e/o riabilitativo, anche ripetuti nel tempo. Non presuppongono necessariamente la presa in carico del paziente, né una obbligatoria valutazione multidimensionale e una individuazione di un piano di cura multidisciplinare.

2. Cure domiciliari Integrate (ADI) di I livello: costituite da prestazioni professionali prevalentemente di tipo medico-infermieristico-assistenziale ovvero prevalentemente di tipo riabilitativo-assistenziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati caratterizzati da un CIA (Coefficiente di Intensità Assistenziale) compreso tra 0,14 e 0,30 in relazione alla criticità e complessità del caso. Questa tipologia di intervento richiede la valutazione multidimensionale, la “presa in carico” della persona e la definizione di un “Progetto di Assistenza individuale” (PAI) ovvero di un “Progetto Riabilitativo Individuale” (PRI) che definisce i bisogni riabilitativi.

3. Cure domiciliari Integrate (ADI) di II livello: costituite da prestazioni professionali prevalentemente di tipo medico-infermieristico-assistenziale ovvero prevalentemente di tipo riabilitativo-assistenziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati caratterizzati da un CIA compreso tra 0,31 e 0,50 in relazione alla criticità e complessità del caso. Le Cure domiciliari di II livello richiedono la valutazione multidimensionale, la “presa in carico” della persona e la definizione di un “Progetto di Assistenza individuale” (PAI) ovvero di un “Progetto Riabilitativo Individuale” (PRI) che definisce i bisogni riabilitativi.

4. Cure domiciliari Integrate (ADI) di III livello: costituite da prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico e riabilitativo a favore di persone con patologie che, presentando elevato livello di complessità, richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati caratterizzati da un CIA maggiore di 0,50 anche per la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o al caregiver.

Le **cure palliative domiciliari** sono rivolte a pazienti (anche in età pediatrica) affetti da patologie neoplastiche o da altre patologie in fase avanzata in cui non vi sono spazi terapeutici per modificare significativamente il decorso della patologia e vi sia necessità di un supporto al caregiver e di un aiuto nella gestione dei trattamenti, al fine di ottimizzare il controllo dei sintomi e migliorare la qualità della vita. Il setting domiciliare è indicato nel caso il paziente desideri effettuare i trattamenti necessari rimanendo nella propria abitazione e disponga di un’assistenza da parte di familiari o di altre persone incaricate.

L’Unità di Cure Palliative Domiciliari, quindi, offre una presa in carico multidimensionale con l’erogazione a domicilio di trattamenti finalizzati a permettere la miglior qualità di vita possibile, ovvero volti al controllo del dolore e degli altri sintomi che potrebbero insorgere negli stadi avanzati di malattia.

Le cure palliative domiciliari si articolano in:

1) Livello Base:

costituito da interventi rivolti a malati con bisogni clinici e assistenziali a decorso stabile e con minor tendenza a sviluppare complicanze; gli interventi sono coordinati dal medico di medicina generale o dal pediatra di libera scelta, che garantiscono un approccio palliativo attraverso l’ottimale controllo dei sintomi e una adeguata comunicazione con il malato e la famiglia; le prestazioni sono erogate da medici e infermieri con buona conoscenza di base delle cure palliative e si articolano in interventi programmati caratterizzati da un CIA minore di 0,50 in funzione del progetto di assistenza individuale

2) Livello Specialistico:

costituito da interventi da parte di équipe multiprofessionali e multidisciplinari dedicate, rivolti a malati con bisogni complessi per i quali gli interventi di base sono inadeguati; richiedono

un elevato livello di competenza e modalità di lavoro interdisciplinare. In relazione al livello di complessità, legato anche all'instabilità clinica e ai sintomi di difficile controllo, sono garantiti la continuità assistenziale, interventi programmati caratterizzati da un CIA maggiore di 0,50 definiti dal progetto di assistenza individuale nonché di pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore.

PRESENTAZIONE DELLA ORGANIZZAZIONE

Domys nasce dalla associazione di due cooperative sociali, Proges e Con.Sol., che hanno alle spalle più di 25 anni di attività nel campo delle cure domiciliari, ed il gruppo Synergo S.r.l. (Casa di Cura Pierangeli - Casa di Cura Spatocco - RSA De Cesaris), che ha a sua volta un'esperienza ultracinquantennale nell'erogazione di servizi sanitari - ambulatoriali, per acuti e residenziali.

Unendo a fattor comune gli elementi distintivi e qualificanti delle tre aziende, riusciamo a garantire una gestione particolarmente affidabile, con esperienze numerose e diversificate anche oltre i confini regionali ed allo stesso tempo fortemente radicato nel territorio di riferimento. Infatti, con i propri centri polispecialistici, la Synergo è in grado di erogare tutti gli step del processo di cura: area diagnostica, prestazioni ambulatoriali, ricovero acuto, ricovero per riabilitazione e residenzialità, laddove fossero necessari per il paziente.

Al fine di approfondire le competenze e la storia di Proges, Con.Sol. e Synergo, si suggeriscono i seguenti link (www.proges.it; www.consol.coop/la-cooperativa; www.grupposynergo.com).

La nostra peculiarità è quella di attivare vere e proprie reti di assistenza territoriali pur garantendo la qualità di un'organizzazione unica, che ha come missione la cura e il rispetto della persona.

Gli operatori sono accuratamente selezionati ed in possesso dei titoli di studio adeguati alla loro professionalità (diploma, attestato professionale o laurea), partecipano in maniera continua a corsi di formazione e sono regolarmente assunti nel pieno rispetto del CCNL o inquadrati in un rapporto di collaborazione professionale, a norma di Legge e di Statuto.

I NOSTRI VALORI

I contenuti valoriali scelti dalla nostra Servizio possono essere così riassunti:

- *Apertura* (accoglienza, non-giudizio, conoscenza del lavoro di tutti, co-operare tra tutti, ascolto reciproco ed empatico verso tutti)
- *Legalità* (onestà, trasparenza, autonomia nelle scelte, assunzione di responsabilità, tutela dei fruitori)
- *Partecipazione/co-responsabilità* (partecipazione attiva, senso di appartenenza, ricambio dei ruoli, democraticità, poter parlare liberamente, comunicazione, libera adesione alla cooperativa, equità, partecipazione economica dei soci)
- *Centralità della persona* (riconoscimenti alla persona, rispetto, conciliazione vita lavoro/vita, lavoro che piace, dividere personale-professionale)
- *Crescita/realizzazione personale* (far emergere competenze personali, un lavoro che piace, non fermarsi mai come persone, crescita professionale, autonomia)
- *Efficienza ed efficacia* (attenzione alla sicurezza, qualità, non spreco del tempo)
- *Sviluppo* (tenacia, intraprendenza, capacità di lettura critica della realtà sociale, diffusione cultura cooperativa, promozione dell'organizzazione)
- *Produrre benessere* (riconoscimento economico adeguato, organizzazione utilità sociale, produrre benessere sociale)

REPERIBILITA'

La Centrale Operativa e di Coordinamento (C.O.C.) è il nodo operativo di comunicazione e pianificazione del Servizio ed è attiva dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00, con **numero verde dedicato (800.766.605)**. Nelle restanti fasce orarie e nella giornata di domenica è attiva la funzione di centrale mobile H24 che prevede la base minima di un infermiere per distretto. In questo caso il Numero Verde instrada la chiamata direttamente al cellulare dei Coordinatori di riferimento, che provvedono ad attivare l'operatore reperibile.

La nostra sede operativa è sita in Via F. Fellini n° 2, in Spoltore (PE).

ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso alle Cure Domiciliari avviene su richiesta, su apposita modulistica, tramite **Punto Unico d'Accesso (PUA)** o l'Unità Operativa Socio-sanitaria con compiti di valutazione multidimensionale, che si trova in ogni Distretto o Presidio Territoriale di Assistenza della ASL: il Servizio Cure Domiciliari Distrettuale recepisce direttamente dal PUA le richieste di prestazioni domiciliari occasionali o a ciclo programmato, in caso di bisogno semplice, mentre recepisce dall'UVM il Piano di Assistenza Individuale, in caso di bisogno complesso. Operativamente la richiesta può essere effettuata:

- dal medico di famiglia Medico di Medicina Generale: il medico di base fa la segnalazione del paziente al Distretto Sanitario di Base, la segnalazione avviene in base alla diagnosi ed alla terapia da effettuare;
- dal Medico ospedaliero per le dimissioni protette tramite gli Uffici Territoriali presso tutte le Aziende ospedaliere e i Presidi ospedalieri della ASL favorendo la continuità e l'integrazione ospedale-territorio;
- dal medico responsabile delle Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA);
- dai Servizi Sociali.

Altre segnalazioni effettuate direttamente dai familiari o da altri soggetti della rete informale necessitano comunque della richiesta del Medico di Medicina Generale dell'assistito.

Alla segnalazione segue dunque (in caso di bisogno complesso) la Valutazione Multidimensionale e l'accertamento della tipologia del bisogno a domicilio o in Ospedale da parte della Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM), che valuta in tal caso anche la documentazione sanitaria (Diagnosi, Terapia, ecc.).

Il PAI viene verificato e valutato dal Coordinatore di riferimento dell'area distrettuale, con la supervisione del referente medico presso la C.O.C.: in questa fase sono di norma tra l'altro verificati:

- la durata presumibile del periodo di erogazione delle cure domiciliari (in base alla classificazione del caso tra le tipologie di cura prevista dalla normativa di riferimento);
- gli interventi degli operatori sanitari, comprese le possibili ulteriori consulenze specialistiche;
- l'eventuale integrazione con interventi a rilevanza sociale;
- la cadenza degli accessi del medico curante al domicilio del paziente;
- i momenti di verifica comune durante il periodo di erogazione delle prestazioni;
- le competenze e funzioni del referente caregiver/familiare.

Le risultanze della verifica, con l'evidenza di eventuali criticità, sono da input alla fase successiva di pianificazione.

L'utente viene contattato telefonicamente al fine di comunicare i/nominativi/o degli operatori incaricati a seguire il piano e la data e l'ora del primo accesso. Per ciascun assistito è predisposta una cartella denominata Fascicolo dell'Assistito, un fascicolo personale, nel quale è conservata tutta la documentazione relativa all'assistito (proposta di ammissione, certificazioni, schede di valutazione, scheda domiciliare, revisioni del progetto, ecc.) nel rispetto della normativa sulla privacy europea (Reg.to EU n° 2016/679) ed italiana (D.lgs n° 196/2003 così come modificato dal D.lgs n° 101/2018). Copia dello stesso è consegnata all'assistito e/o al suo caregiver. Il Fascicolo, in versione informatica e cartacea, sarà adeguato sistematicamente e permetterà di essere sempre informati sulle condizioni dell'assistito, oltre a rappresentare un documento informativo per i familiari dell'assistito stesso.

Esso conterrà tra l'altro:

- la Cartella (o Scheda) Domiciliare;
- la Carta dei Servizi;
- copia del PAI e ogni altro documento attinente all'utente.

Dopo il ricevimento del Piano Operativo, l'operatore che prende in carico il paziente a domicilio, sia al primo accesso che ad ogni accesso successivo, rivaluta il paziente rispetto agli obiettivi fissati nel Piano Assistenziale e lo condivide con gli altri professionisti coinvolti nella presa in carico; in sintesi l'operatore sanitario o socio-sanitario domiciliare non erogherà "passivamente" le prestazioni, con gli accessi, ma, attraverso una formazione specifica e costante, effettuerà un monitoraggio continuo del paziente.

È presente una **piattaforma informatica** dotata di cartella clinica elettronica per la tracciabilità delle prestazioni/accessi erogati mediante registrazione in tempo reale sul diario clinico elettronico; tale piattaforma, messa a disposizione da primaria società leader del mercato di riferimento, Advenias Care (www.advenias.care) già fornitore di analoga piattaforma in ADI su tutto il territorio nazionale, ricomprende:

1. Sezione di anamnesi, valutazione, diagnostica, esami obiettivo e tracciabilità delle prestazioni erogate su Diario Clinico elettronico;
2. Gestione del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) e dei Piani esecutivi all'interno del PAI;
3. Applicazione Mobile per la gestione degli accessi domiciliari da parte degli operatori;
4. Modulo per il monitoraggio delle piaghe da decubito;
5. Firma elettronica qualificata (con valenza legale) per gli utenti che erogano le prestazioni o le refertazioni.

Il servizio ADI è rivolto a persone in situazione di fragilità, intesa come:

- 1) non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo;
- 2) condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità presso i presidi sanitari ambulatoriali.

L'ADI è caratterizzata oltre che dalla professionalità e dall'attenzione alla cura degli operatori che assistono il soggetto interessato, anche dalle condizioni di bisogno e dalle risorse dell'assistito e dalla modalità/metodo di lavoro che il servizio ha progettato.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Area sanitaria

1. Garantire una valutazione specifica sanitaria per i pazienti che ne hanno necessità in modo da essere consapevoli delle reali necessità della persona.
2. Sostenere tutte le attività di monitoraggio delle condizioni psicologiche della persona per assicurare il benessere mentale della stessa.
3. Promuovere il benessere psico-fisico della persona all'interno dei propri ambienti di vita e in proporzione alle sue caratteristiche bio-dinamiche ed ai bisogni sociosanitari.
4. Garantire il processo di cura e la stimolazione delle autonomie residue nell'ambito domiciliare evitando il ricovero improprio in strutture sanitarie o sociosanitarie di lungodegenza.
5. Sostenere ed addestrare il caregiver nella cura e nella gestione di bisogni sociosanitari del paziente.
6. Incrementare i sostegni necessari per rallentare le complicanze della patologia e/o il processo di decadimento fisico, provando a incrementare e/o conservare un livello di forma tale da garantire le maggiori autonomie possibili per la persona, velocizzando il processo di guarigione ove possibile, rallentando le conseguenze della malattia in caso di irreversibilità e prevenendo altri possibili fattori di rischio.

Area riabilitativa

1. Assicurare percorsi di fisioterapia atti a mantenere ed ove possibile migliorare le condizioni fisiche e psichiche dell'utente.

2. Garantire percorsi di rieducazione neuro-motoria, rieducazione ortopedica, posturale e respiratoria evitando il ricovero improprio in strutture sanitarie o sociosanitarie di lungodegenza.
3. Consulenza ed aiuto nell'utilizzo degli ausili più adeguati alle esigenze del paziente e congruenti con la valutazione fisiatica.

Area assistenziale

1. Programmare sostegni atti a mantenere il miglior stato di cura/igiene fisica.
2. Programmare sostegni atti a mantenere il miglior livello di abilità nell'auto-nutrizione e ove necessario sviluppare tutte le azioni necessarie a nutrire la persona non autonoma.
3. Sostenere ed addestrare il caregiver nella cura e nella gestione di bisogni socioassistenziale del paziente.
4. Aiutare ed addestrare il caregiver nell'utilizzo degli ausili prescritti.

SERVIZI GARANTITI

In base alla richiesta del medico di medicina generale e alla valutazione multidimensionale delle Cure Domiciliari dei Distretti Socio Sanitari di appartenenza, i servizi erogabili sono:

- **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**: prelievo ematico (venoso ed arterioso per emogas-analisi), gestione tracheostomia, broncoaspirazione, medicazioni semplici, medicazioni complesse, terapia iniettiva intramuscolare, terapia iniettiva endovenosa, terapia iniettiva endovenosa in infusione, posizionamento catetere venoso periferico, gestione cateterismo venoso centrale, assistenza gestione pompa infusoriale, posizionamento sostituzione sondino naso gastrico, somministrazione terapia tramite sondino naso gastrico, controllo periodico del sistema di ancoraggio della peg e gestione peg, posizionamento sostituzione gestione cateterismo vescicale, gestione cateterismo sovra pubico o altre derivazioni urinarie, gestione alvo, gestione entero-stomia, gestione drenaggi, irrigazione intestinale, gestione derivazioni urinarie; esecuzione ECG;
- **ASSISTENZA RIABILITATIVA**: trattamento di rieducazione motoria del paziente ortopedico, trattamento di rieducazione motoria del paziente neurologico, rieducazione respiratoria, rieducazione dei disturbi neuropsicologici (memoria ed attenzione), rieducazione tosse assistita, recupero delle abilità riferite alle abilità della vita quotidiana, drenaggi posturali, drenaggio manuale linfatico, terapia fisica strumentale;
- **ASSISTENZA LOGOPEDICA**: trattamento disturbi della voce compresa la rieducazione dei laringectomizzati, trattamento disturbi della pronuncia da cause organiche del vocal tract (disturbi organici e funzionali della deglutizione), trattamento disturbi della fluenza, trattamento disturbi delle cosiddette funzioni corticali superiori con specifica attenzione alla codificazione ed alla decodificazione (afasie, agnosie, aprassie, ecc.), trattamento disturbi centrali della motricità del distretto fono-articolatorio (disartrie e correlati), trattamento disturbi da lesione sensoriale, disturbi linguistici miscelanei;
- **ASSISTENZA DEL DIETISTA**: verifica parametri nutrizionali, formulazione di una dieta personalizzata dopo prescrizione del nutrizionista, istruzione alla preparazione di diete a consistenza modificata, istruzione alla somministrazione di pasti con posture facilitanti;
- **ASSISTENZA MEDICO-SPECIALISTICA**: visita specialistica domiciliare (Consulenza), prima visita domiciliare, visita programmata di controllo, esecuzione di esami strumentali (Ecografie, Ecocolordoppler, ecc.);
- **ASSISTENZA DEL NEUROPSICOMOTRICISTA**: rieducazione dei disturbi neuropsicologici.

Prestazioni in Telemedicina

In funzione dei livelli di attività erogata e nel pieno rispetto dei protocolli nazionali e regionali in materia, si garantiscono i supporti tecnologici necessari, sia in termini di apparecchiature telefoniche, che di sistema integrato di telecomunicazione e tecnologie audio-video con i relativi software, per creare, elaborare, archiviare, proteggere e scambiare dati elettronici, comprese le prestazioni di telemedicina attraverso la piattaforma "Salute a Casa", grazie al quale è possibile effettuare:

1. Televisita
2. Teleconsulto/teleconsulenza
3. Telemonitoraggio dei parametri vitali
4. Teleriabilitazione
5. Teleassistenza/telecooperazione.

ADEMPIMENTI PER LA TUTELA DEGLI OSPITI

Qualità e sicurezza

Le attività erogate si basano sul nostro Sistema di Gestione aziendale: chiaro impegno verso la Qualità del Servizio, testimoniata attraverso una strategia dichiarata e un processo di verifica e di miglioramento continuo definito e attuato.

Operiamo in regime di certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015, pertanto siamo dotati di un modello di gestione della qualità dei processi interni e dei servizi erogati. Per il monitoraggio della qualità dei processi organizzativo-gestionali e sociosanitari e per la verifica del raggiungimento degli obiettivi prestazionali, abbiamo elaborato un sistema di indicatori:

- accessibilità al servizio
- qualità professionale e adeguatezza del personale
- continuità e puntualità degli interventi
- esiti della valutazione di qualità percepita
- valutazione qualità del servizio
- indicatori di qualità delle cure.

Siamo inoltre in possesso delle seguenti certificazioni:

- ISO 9001:2015 per le Cure Domiciliari e la Telemedicina;
- ISO 45001:2018: abbiamo a cuore la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, ci assumiamo la responsabilità di individuare e valutare i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori e soprattutto di programmare e gestire le misure di prevenzione dei rischi stessi;
- UNI EN ISO 27001 (in possesso dei nostri partner tecnologici di progetto): è una norma volontaria dei Sistemi di Gestione per la Sicurezza delle informazioni, riconosciuta a livello mondiale come evidenza oggettiva dell'applicazione delle buone pratiche di sicurezza informatica;
- SA8000:2014: per realizzare la nostra missione, abbiamo individuato in questa norma le linee guida cui conformare tutte le scelte che riguardano la Responsabilità Sociale, impegnandoci a rispettare tutti i requisiti previsti dallo Standard SA8000, le leggi nazionali vigenti ed applicabili al proprio settore di attività.

Ulteriori importanti elementi in riferimento al controllo della qualità del servizio, sono tutti i processi e le relative procedure definiti dalla gestione proattiva del rischio clinico (L. 24/2017 "Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie").

Le disposizioni del D. Lgs n. 81/2008 richiedono ai servizi un impegno significativo in termini sia di adeguamento che di formazione e informazione degli operatori, ovvero di gestione del controllo sanitario e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli al fine di ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro. L'ottemperanza alla normativa per servizi di assistenza domiciliari passa da riflessione, analisi e valutazione dei rischi da parte delle funzioni responsabili dell'organizzazione, al fine di trasmettere agli operatori l'insieme delle informazioni per la prevenzione e/o il subitaneo riconoscimento delle situazioni di pericolo e di danno.

Domys assicura di ottemperare alla normativa sulla sicurezza D. Lgs n. 81/2008, durante lo svolgimento delle proprie attività.

Aspetti Assicurativi

Domys ha aperto polizze assicurative al fine di garantire adeguata copertura all'insieme delle sue attività, nello specifico: R.C., infortuni, e una polizza assicurativa per una idonea copertura di eventuali incidenti che possono accadere ai pazienti durante le attività previste nei Servizi.

Trattamento dei dati personali (Reg. UE n. 679/2016)

Domys garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale.

Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto del segreto professionale.

All'inserimento dell'utente nel servizio gli viene richiesto il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari secondo la normativa vigente, di cui artt. 12, 13 e 14 del Reg. UE n. 679/2016.

DIRITTI DEI PAZIENTI E DELLE LORO FAMIGLIE

Domys fa proprio il protocollo proposto dal Tribunale dei diritti del Malato:

- Diritto all'informazione e alla documentazione sociosanitaria: ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute;
- Diritto alla sicurezza: ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi e delle strutture;
- Diritto alla protezione: Domys ha il dovere di prestare particolare attenzione alla tutela e alla protezione di ciascun utente che, proprio a causa del suo stato di salute, si trovi in situazione contingente o permanente di fragilità, assicurandogli, quindi, l'assistenza necessaria;
- Diritto alla certezza: ciascun utente ha il diritto di ricevere il trattamento nel tempo e nello spazio, senza essere soggetto a improvvisi cambiamenti e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni;
- Diritto alla fiducia: ogni utente ha il diritto di vedersi trattato come soggetto degno di fiducia;
- Diritto alla qualità: ogni utente ha diritto di riscontrare negli operatori della struttura in cui si trova il perseguimento del miglioramento del suo stato di salute;
- Diritto alla differenza: ciascun utente ha diritto al riconoscimento della sua specificità, derivante da età, sesso, nazionalità, condizione di salute, cultura, religione, e a ricevere in ragione di questa trattamenti differenziati;
- Diritto alla normalità: ogni utente ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita;
- Diritto alla privacy: ai sensi dell'articolo 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679, ciascun utente ha diritto alla riservatezza e al corretto trattamento dei suoi dati personali.

LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il quadro sinottico del personale della squadra impiegata sul Servizio è dunque il seguente:

- Direttore Tecnico
- Coordinatore degli infermieri
- Coordinatore dei Terapisti
- Referente Medico e coordinatore medici specialisti, dietisti, psicologi
- Referente area amministrativa
- Referente area qualità e formazione
- Referente del Sistema Informativo
- Referente Manutentivo
- Referente di Distretto
- Infermieri professionali
- Fisioterapisti
- Logopedisti
- Neuropsicomotricisti
- Medici specialisti
- OSS
- Psicologi
- Dietisti
- Assistenti sociali
- Mediatori socioculturali
- Educatore
- Consulente farmacista
- Manutentori
- Operatori di Centrale
- Addetti al trasporto e consegna farmaci, presidi, rifiuti ingombranti, magazzino

ORARI DI SERVIZIO e COORDINAMENTO

È possibile contattarci durante l'apertura degli uffici dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e nelle giornate di sabato dalle 8.00 alle 14.00 di persona, oppure telefonando al numero 0871.307837, attivo negli stessi orari e dotato di segreteria telefonica, oppure una mail all'indirizzo centraleoperativa@domys.it.

Per eventuali situazioni di emergenza sanitaria, per le urgenze informative di tipo organizzativo e assistenziale di competenza degli operatori del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è garantita la continuità assistenziale attraverso la pronta disponibilità telefonica al numero verde **800.766.605**.

Per ogni area distrettuale, sono presenti delle coordinatrici che organizzano e dispongono il necessario per garantire l'erogazione delle prestazioni. Il coordinamento del servizio offre garanzie ai pazienti e alle loro famiglie per quel che concerne la continuità assistenziale, organizzando immediatamente sostituzioni e interventi d'emergenza, il controllo delle qualità prestativa tramite monitoraggi diretti e indiretti sul personale e la verifica sulla corretta compilazione e redazione della documentazione di servizio. Il coordinatore è anche il referente diretto per le famiglie e per tutti gli enti che concorrono nella presa in carico del paziente.

MODALITÀ OPERATIVE

Il servizio ADI eroga interventi a carattere sanitario, riabilitativo, assistenziale con l'ausilio di professionisti titolati, formati e aggiornati. A seguito di valutazione del paziente si definiscono gli obiettivi e si articolano le prestazioni con i quali perseguirli (si veda ALLEGATO: *Elenco delle Prestazioni eseguibili*); le prestazioni fornite sono deducibili all'interno del piano d'intervento e declinate nel PAI. Monitoraggio, verifica e ridefinizione contribuiscono al miglioramento continuo del servizio erogato. L'ADI fornisce prestazioni per mezzo delle competenze specifiche delle figure professionali attivate sul caso con la finalità di recuperare, ristabilire e incrementare le capacità di una persona in condizioni di cure temporanee e mantenere, rallentare, contenere (il dolore) e prevenire ulteriori complicanze in quei pazienti in condizioni di cura permanenti. Le prestazioni possono includere anche momenti di consulenza, orientamento e addestramento (uso di ausili e protocolli) per i familiari del paziente in carico in modo da poter consigliare l'acquisizione di nuove prassi funzionali al trattamento dell'utente e alleviare il carico intrinseco, pratico ed emotivo, che lo stato di salute deficitario del parente inevitabilmente implica.

L'erogazione è sistematizzata e regolamentata per mezzo della definizione e applicazione di processi, protocolli, procedure e istruzioni operative, che consentono al Coordinatore del servizio di dotare il personale di modalità operative organizzate, garantendo il governo del servizio e il controllo dell'erogato, assicurando l'efficacia e l'efficienza produttiva. Il controllo delle prestazioni erogate avviene per mezzo di controlli sulla corretta compilazione della documentazione in domicilio e sul monitoraggio degli indicatori di qualità, strumenti in grado di garantire la tracciabilità di tutti le operazioni. Attenzione costante è sulla compilazione del diario nel quale sono riportati eventi, interventi effettuati, decisioni e le azioni conseguenti. I dispositivi citati permettono di controllare che le prestazioni enunciate e programmate siano effettivamente svolte, in caso contrario indicherebbero le motivazioni della mancata erogazione e le azioni correttive messe in atto. Gli operatori della cooperativa sono tenuti alla compilazione di una apposita modulistica ogni qual volta si recheranno presso il domicilio dell'utente. Verrà chiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare per la conservazione della documentazione utilizzata.

Il Fascicolo dell'Assistito verrà lasciato al domicilio per tutta la durata dell'assistenza. Ad ogni utente o suo familiare è richiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati, il diario assistenziale e il piano individuale. Tutti i professionisti attivati intervengono in équipe se necessario e comunque sempre in base ad uno specifico piano: tale strumento prevede una serie di azioni finalizzate a rispondere ai bisogni specifici della persona e della sua famiglia. I diversi professionisti lavorano in modo integrato per garantire il benessere e la salute della persona, elaborano in équipe progetti e programmi di intervento.

DOVE SIAMO, COME RAGGIUNGERCI E CONTATTARCI

La **sede amministrativa** Domys è collocata al seguente recapito:

Indirizzo: Via Padre Ugo Frasca SNC - 66100 – Chieti (CH)

Telefono: 0871.307837

Mail: centraleoperativa@domys.it

PEC: domys.curedomiciliari@legalmail.it

Partita IVA: 02771510696

Codice Fiscale: 02771510696 | nr. REA:423722

La **sede operativa** Domys è collocata al seguente recapito:

Indirizzo: Via F. Fellini n° 2, 65010 Spoltore (PE).

Telefono: 800.766.605

Mail: centraleoperativa@domys.it

PREVENZIONE E GESTIONE DEI DISSERVIZI

Il paziente o i familiari hanno la possibilità di segnalare disservizi di varia natura riscontrati durante l'erogazione delle prestazioni o proporre migliorie e/o suggerimenti.

Un questionario verrà somministrato ad ogni paziente/famiglia dimesso dal servizio, mentre in fase di presa in carico, entro i primi quindici giorni dall'attivazione, viene effettuata per ciascun paziente una breve intervista telefonica.

Domys ha inoltre adottato un sistema di segnalazione di non conformità, reclami, suggerimenti ed encomi tramite e-mail, telefono, posta ordinaria o colloquio (on line o in presenza), secondo preferenza del segnalante. Per ciascun episodio si prevede un tempo di risposta diversificato in base all'entità del problema e alle conseguenze del mancato intervento, che è in ogni caso effettuato entro 48 ore. La soluzione del problema avviene nelle successive 24 ore.

Per la gestione dei reclami è inoltre a disposizione un portale web, totalmente informatizzato, che associa un ID ad ogni richiesta e ne segue il percorso fino alla sua chiusura. L'apertura del ticket è permessa sia agli operatori del servizio che direttamente sull'APP a disposizione del paziente e del caregiver.

La valutazione della soddisfazione dell'utente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati. I questionari una volta raccolti saranno analizzati in equipe e i dati da essi estrapolati saranno la base per il miglioramento continuo del servizio.

ALLEGATO: Elenco delle prestazioni eseguibili

Elenco Prestazioni Infermieristiche

1. prima visita domiciliare (compilazione cartella clinica+ anamnesi + rilevazione parametri vitali. Presa in carico)
2. rilevazione di test/scale di valutazione
3. Compilazione diario clinico infermieristico
4. Educazione del caregiver alle attività di nursing (cure igieniche, assistenza ai bisogni primari, ecc.)
5. Istruzione del caregiver alla gestione di una terapia
6. Educazione del caregiver alla gestione di dispositivi per la somministrazione di farmaci
7. Valutazione dell'ambiente domestico
8. Educazione del caregiver all'utilizzo di ausili per la mobilitazione del paziente
9. Applicazione di misure di profilassi a pazienti con ridotta compliance
10. Educazione del caregiver alla corretta mobilizzazione e corretta postura del paziente
11. Educazione caregiver alla prevenzione di lesioni cutanee croniche
12. Educazione del caregiver alla gestione di derivazioni urinarie
13. Educazione caregiver nella gestione di entero-stomie
14. Prelievo ematico da sangue capillare
15. Prelievo ematico (venoso ed arterioso per emogas-analisi)
16. Gestione tracheostomia
17. Educazione del caregiver alla broncoaspirazione
18. Broncoaspirazione
19. Medicazioni semplici
20. Medicazioni complesse
21. Fasciature semplici, bendaggi, bendaggi adesivo elastici
22. Terapia iniettiva intramuscolare
23. Terapia iniettiva sottocutanea
24. Terapia iniettiva endovenoso
25. Terapia iniettiva endovenosa in infusione
26. Posizionamento catetere venoso periferico
27. Gestione cateterismo venoso centrale
28. Assistenza gestione pompa infusoriale
29. Instillazione genito- urinarie
30. Posizionamento sostituzione sondino naso gastrico
31. Gestione sondino naso gastrico
32. Somministrazione terapia tramite sondino naso gastrico
33. Controllo periodico Di sistema di ancoraggio della peg gestione peg
34. Posizionamento sostituzione gestione cateterismo vescicale
35. Valutazione ristagno vescicale
36. Gestione cateterismo sovrapubico o altre derivazioni urinarie
37. Gestione alvo
38. Gestione entero-stomia
39. Gestione drenaggi
40. Irrigazione intestinale
41. Gestione derivazioni urinarie
42. Esecuzione ECG
43. Colloquio con familiare/caregiver
44. Colloquio con MMG
45. Colloquio con il medico specialista
46. Tele consulenza con medico specialista
47. Confronto con l'equipe di cura (Riunioni periodiche-passaggio informazioni-consegne)
48. Assistenza infermieristica in ambulanza durante il trasporto in ospedale o dall'ospedale

Elenco Prestazioni Riabilitative del Fisioterapista

1. Istruzione del paziente o del care giver all'utilizzo di ausili e protesi per la deambulazione
2. Trattamento di rieducazione motoria del paziente ortopedico
3. Trattamento di rieducazione motoria del paziente neurologico
4. Rieducazione respiratoria
5. Rieducazione dei disturbi neuropsicologici (memoria e attenzione)

6. Rieducazione tosse assistita
7. Recupero delle abilità riferite alle abilità della vita quotidiana
8. Drenaggi posturali
9. Drenaggio manuale linfatico
10. Partecipazione, su richiesta del Committente, alle sedute UVM/discussione casi clinici
11. Terapia fisica strumentale

Elenco Prestazioni Logopediche

1. Trattamento disturbi della voce compresa la rieducazione dei laringectomizzati
2. Trattamento disturbi della pronuncia da cause organiche del vocal tract (disturbi organici e funzionali della deglutizione)
3. Trattamento disturbi della fluenza
4. Trattamento disturbi delle cosiddette funzioni corticali superiori con specifica attenzione alla codificazione ed alla decodificazione (afasie, agnosie, aprassie, ecc.)
5. Trattamento disturbi centrali della motricità del distretto fono-articolatorio (disartrie e correlati)
6. Trattamento disturbi da lesione sensoriale
7. Disturbi linguistici miscelanei

Elenco Prestazioni del Dietista

1. Verifica parametri nutrizionali
2. Formulazione di una dieta personalizzata dopo prescrizione del nutrizionista
3. Istruzione alla preparazione di diete a consistenza modificata
4. Istruzione alla somministrazione di pasti con posture facilitanti

Elenco Prestazioni Medico Specialistiche

1. Visita Specialistica domiciliare (Consulenze)
 - a. Prima visita domiciliare (compilazione cartella clinica + anamnesi + esame obiettivo + rilevazione parametri vitali + diagnosi + prescrizione terapeutica + rilascio certificazioni ai fini medico-legali)
 - b. Visita Programmata di controllo (esame obiettivo + rilevazione parametri vitali + diagnosi + prescrizione terapeutica + rilascio certificazioni ai fini medico-legali + aggiornamento cartella clinica)
 - c. Esecuzione di esami strumentali (Ecografie, Ecocolordoppler, ecc.)
 - d. Teleconsulto su richiesta del MMG o altri Specialisti
 - e. Teleconsulenza su richiesta dell'infermiere, fisioterapista, logopedista o dietista
 - f. Televisita: in corso di teleconsulenza o teleconsulto

Elenco Prestazioni Neuropsicomotricista

1. Rieducazione dei disturbi neuropsicologici

Elenco Prestazioni Operatore Sociosanitario

1. Igiene personale a persone allettate o con lesioni cutanee
2. Bagno assistito
3. Posizionamenti e mobilizzazione
4. Supporto alle prestazioni infermieristiche

Elenco Prestazioni Psicologo

1. Terapia di supporto ai pazienti e ai familiari
2. Consulenza individuale agli operatori delle équipe
3. Attività di supervisioni di équipe
4. Colloqui per sostegno ed elaborazione del lutto

Elenco Prestazioni Tecnico Riabilitazione Occupazionale

1. Attività di rieducazione funzionale della disabilità motoria e psicomotoria
2. Attività di rieducazione funzionale della disabilità cognitiva
3. Attività di rieducazione funzionale del linguaggio e della comunicazione

Elenco Prestazioni Tecnico della Neurofisiopatologia

1. Gestisce la raccolta dei dati relativi alle prestazioni diagnostiche domiciliari
2. Impiega metodiche diagnostiche e strumentali
3. Realizza, su indicazione dello Specialista, il programma diagnostico domiciliare.