



CARTA SERVIZI

ASSISTENZA DOMICILIARE

CURE PALLIATIVE

ANNO 2018



ASSISTENZA DOMICILIARE – UNITÀ DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

La Cooperativa ABC...Zeta eroga assistenza domiciliare cure palliative a favore di persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita.

La cooperativa è uno dei nodi erogativi della Rete Regionale e Locale di Cure Palliative ed operano al suo interno in modo organizzato e coordinato sulla base di protocolli formalizzati nell'ambito della Rete.

Eroghiamo prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e psicologico, aiuto infermieristico, assistenza tutelare e sostegno spirituale, accertamenti diagnostici, fornitura dei farmaci, dei dispositivi medici, presidi ed ausili previsti dal Piano di Assistenza Individuale (PAI), nonché dei preparati per nutrizione artificiale.

Perché tale assistenza abbia successo è però indispensabile la collaborazione attiva dei familiari, che entrano nel progetto di assistenza con compiti semplici e specifici, concordati in modo preciso, al fine di consentire un'assistenza più qualificata ed umana.

REQUISITI PER ACCEDERE ALL'A.D CURE PALLIATIVE

Per l'accesso a tale forma di assistenza non esiste nessun limite di età o di reddito. L'Assistenza domiciliare è rivolta a persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita.

L'ASSISTENZA DOMICILIARE CURE PALLIATIVE È COMPLETAMENTE GRATUITA E A TOTALE CARICO DEL SSN.

I professionisti coinvolti nelle cure palliative domiciliari non possono a nessun titolo accettare compensi e somme di denaro

COME SI ATTIVA:

L'attivazione del servizio, presso la nostra cooperativa, avviene tramite segnalazione diretta dell'utente o del care-giver, che, una volta ricevuta l'impegnativa richiedente l'attivazione del servizio di Assistenza Domiciliare Cure Palliative dal proprio Medico di Medicina Generale o dal Medico Specialista, contatta direttamente i nostri uffici ove il coordinatore del servizio sarà pronto a prendere in carico la richiesta o semplicemente a dare qualsiasi tipo di informazione inerente al servizio.



EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

Ricevuta la richiesta, e appurata la presenza dei requisiti per richiedere il servizio, il Coordinatore A.D. Cure Palliative provvederà a prendere un appuntamento (entro 24 ore dalla richiesta) presso il domicilio del paziente per una prima visita di valutazione con il Referente Clinico (Medico Palliativista) e/o il Case Manager.

Il Responsabile, durante la prima visita, spiegherà al paziente e al care-giver come funziona il servizio A.D. Cure Palliative .

Successivamente si terrà una riunione di equipe, nella quale si redigerà un piano assistenziale individualizzato (P.A.I.), che analizzerà i bisogni dell'utente, il piano d'intervento in accordo con il Medico di Medicina Generale dell'utente stesso.

Copia del PAI verrà trasmesso ed illustrato, a cura della Cooperativa, all'utente stesso, per far sì che il paziente sia sempre a conoscenza del tipo di intervento di cui usufruirà. (Vedi protocollo gestione ed archiviazione F.a.s.a.s). Il paziente e/o il care-giver e/o il Medico di Medicina Generale potranno chiedere in qualsiasi momento confronti o spiegazioni sul PAI al Coordinatore o al Medico Palliativista che eroga il servizio, in modo da poter svolgere il lavoro in totale accordo e collaborazione.

Il servizio richiesto verrà quindi attivato con tempi e modi descritti nel PAI. Entro cinque giorni lavorativi dalla presa in carico verrà consegnata al domicilio tutta la documentazione inerente al servizio che verrà firmata dall'utente/caregiver e riconsegnata all'operatore che avrà cura di riportarla quanto prima al Coordinatore così da poter custodire in un unico plico tutta la documentazione inerente al paziente in carico (FASAS).

L'eventuale decesso o ricovero in strutture della Rete di Cure Palliative, comporta la dimissione contestuale della persona assistita in A.D. Cure Palliative.



TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

La Cooperativa ABC...Zeta consegna all'atto della presa in carico del paziente, idonea documentazione in duplice copia, relativa alla tutela dei dati sensibili:

- consenso informato alle prestazioni domiciliari in A.D. Cure Palliative
- carta dei diritti del fruitore
- Informativa con la dichiarazione del consenso al trattamento dei dati sensibili dell'interessato (D.Lgs. n° 196/2003)

Oltre alla documentazione sopraindicata all'utente viene consegnata la parte documentale socio sanitaria, che dovrà essere conservata a domicilio del paziente (FASAS) mentre in sede ritornerà il modulo firmato di consegna documento (Vedi allegato)

LA GESTIONE DEI RECLAMI:

Il responsabile del Servizio, previo accertamento in merito alla fondatezza, attiverà le procedure per prendere i provvedimenti ritenuti necessari.

L'utente può anche proporre suggerimenti utili a migliorare l'intervento. (Vedi protocollo Gestione dei disservizi/reclami)

PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI:

L'utente o il familiare può presentare reclamo o segnalare il disservizio:

- telefonicamente o via fax, chiamando i numeri della Segreteria;
- recandosi nei nostri uffici;
- comunicando il reclamo o segnalando il disservizio al Responsabile;

Presso la Segreteria dell'ufficio, sono conservati i Moduli relativi all'avvenuto reclamo, che saranno eventualmente archiviati in ordine cronologico.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale.

Nei casi più complessi, il Responsabile provvederà a correggere il disservizio segnalato. All'utente che ha sporto reclamo verrà fornita risposta scritta entro un massimo di dieci giorni lavorativi.

I referenti delle A.T.S. sono tempestivamente informati di ogni reclamo ricevuto, e delle azioni correttive che si è reso necessario adottare.

Allegato

MODULO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

Spett.le
Cooperativa Sociale ABC...Zeta
Viale Abruzzi, 37
20131 - Milano

Modulo di reclamo

Il/la sottoscritto/a _____
Nato/a a _____ il _____ E
residente/domiciliato in _____ alla
Via/Piazza _____ n. _____

- Con riferimento al servizio _____
- In riferimento alla struttura _____

Invia un reclamo relativo a:

DATA _____

FIRMA _____



TRASFERIMENTO UTENTE

L'utente si considera contestualmente dimesso dal servizio nel caso di:

- Decesso
- Cambio domicilio con variazione dell'ATS di competenza
- Trasferimento presso un'altra unità della rete di cure palliative
- Trasferimento presso altre Unità d'offerta di cure palliative domiciliari

La Soc. Coop. ABC...Zeta, per garantire la continuità assistenziale contatterà tempestivamente la figura professionale alternativa per organizzare la sostituzione, individuando l'operatore attraverso l'organizzazione del turn-over e della programmazione d'intervento.

Modalità tempi e strumenti di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e caregiver, rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite

La ABC...Zeta Società Cooperativa dispone di un sistema di rilevazione della soddisfazione dei pazienti e dei familiari/care giver dei pazienti mediante proprio questionario che è specifico per le esigenze societarie. La rilevazione avviene in modo anonimo e gestita tramite strumenti informatici e cartacei. L'analisi dei dati di soddisfazione è effettuata periodicamente secondo le modalità stabilite dalla società nel suo Manuale della Qualità e le proiezioni illustrate o indicizzate secondo le proprie procedure di qualità che ne descrivono anche il processo di rilevazione. La divulgazione dei dati sintetici è attuata periodicamente sia al personale direttamente dipendente sia al personale collaborante mediante comunicazioni scritte o verbali durante le riunioni periodiche.



CONTROLLO E VIGILANZA

La ABC...Zeta Società Cooperativa controlla la tracciabilità degli accessi, l'attinenza delle operazioni dei collaboratori al codice etico-comportamentale predisposto dalla società e portato a conoscenza di tutti i collaboratori. La ABC...Zeta Società Cooperativa vigila sugli eventi in accadimento sia avversi, sia le non conformità, sia i near miss e sia gli eventi sentinella al fine di monitorare l'evoluzione del servizio e per innescare il processo di pianificazione e attuazione delle azioni correttive opportune.

I PROFESSIONISTI COINVOLTI:

- Medico Palliativista
- Infermieri professionali, Fisioterapisti / terapisti della riabilitazione e Operatori Sociosanitari
- Medici specialisti (Geriatra, Fisiatra, ...)
- Psicologo
- Educatori ed Assistenti Sociali

L'ASSISTENZA DOMICILIARE CURE PALLIATIVE OFFRE:

- Counseling telefonico di Medicina generale, Palliativa, Geriatria, Fisiatria, Psicologia, Vulnologia.
- Valutazione clinica continua dell'intervento infermieristico e / o fisioterapico.
- Figure educative e/o Sociali (Educatori, Ass. Sociali) per la gestione Sociale ed educativa del paziente.
- Eventuale integrazione di figure socio-assistenziali per la cura e igiene della persona.
- Coordinamento del servizio fornito con Medici di Medicina generale e Assistenti Sanitari di Distretto.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA effettuata da infermiere professionale:

- Medicazioni di ogni tipo di lesione della cute, attraverso protocolli clinici internazionali e utilizzo di medicazioni avanzate.
- Gestione presidi medici (tracheostomie, catetere venoso centrale, catetere venoso periferico, gastrostomia percutanea e Sondino naso-gastrico).
- Gestione terapia infusioneale
- Assistenza di base infermieristica:
- Rilevazione parametri vitali e valutazione multidimensionale.
- Prelievi a domicilio.
- Addestramento paziente/care-giver alle tecniche di prevenzione lesioni da decubito.



ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA effettuata da personale ASA/OSS
qualificato:

- Cura per l'igiene e della persona.
- Mobilizzazioni.
- Assistenza e aiuto nei bisogni primari dell'utente
- Addestramento care-giver alle tecniche di base per la cura e igiene della persona.

ASSISTENZA FISIOTERAPICA effettuata da fisioterapista qualificato:

- Terapie fisioterapiche a domicilio secondo indicazioni del P.R.I. e del p.r.i. di uno specialista.
- Riabilitazioni ortopediche e/o neurologiche con finalità di recupero funzionalità.
- Valutazione multidimensionale fisioterapica a domicilio.
- Addestramento paziente/care-giver alle tecniche di mantenimento

COUNSELING SPECIALISTICO:

- Counseling telefonico di Medicina generale.
- Educatore professionale
- Counseling telefonico e visite specialistiche domiciliari da parte del Medico Palliatore, Geriatra,
- Fisiatra, Psicologo, Vulnologo etc...

LA GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA:

Per gli utenti che necessitano di riabilitazione presso il proprio domicilio il servizio verrà attivato previa visita fisiatrica di uno specialista per la stesura di un Piano Riabilitativo Individuale (PRI)

In concomitanza del raggiungimento degli obiettivi prefissati, il paziente viene dimesso dal servizio (previa valutazione finale) e, al bisogno, viene indirizzato presso gli Enti Gestori che effettuano la fisioterapia domiciliare di mantenimento.

Nel caso in cui il totale dei pazienti presi in carico per prestazioni fisioterapiche equivalga al 15% del totale dei pazienti in carico si provvederà alla creazione di una lista d'attesa che verrà gestita nel minor tempo possibile (eccezion fatta per i casi urgenti e/o gravi segnalati dal Medico di Medicina generale).

I tempi di attesa possono essere posticipati, superando quindi la relativa lista solo se il Medico Responsabile del servizio attesti l'urgenza e/o la gravità del caso.

Rilascio delle copie della documentazione Socio Sanitaria

La documentazione socio sanitaria sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscano il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dal citato D. Lgs. 196/2003.

La copia richiesta anche tramite posta o a mezzo fax, con le seguenti modalità:

- richiesta scritta del paziente, completa di dati anagrafici, periodo di assistenza, indirizzo, numero telefonico e fotocopia di documento di riconoscimento del sottoscrittore. In tal caso la copia fotostatica del documento di riconoscimento è inserita nel fascicolo d'ufficio.

La copia della cartella clinica può essere rilasciata al paziente/care giver

La copia della documentazione è rilasciata subordinatamente al pagamento di € 0,20 per foglio;

Il pagamento potrà essere effettuato:

- in contanti presso i nostri uffici;
- a mezzo posta raccomandata in contrassegno;
- I tempi di rilascio della documentazione possono variare tra i due (2) e sette (7) giorni lavorativi.

CONTATTI:

Sede Viale Abruzzi, Milano	37 20131	Come raggiungerci: Linea MM 2 (verde): Loreto Linea MM 1 (rossa): Loreto, Lima Tram 23 fermata: P.le Ascoli Tram 33 fermata: P.le Ascoli Bus 60 fermata: via Plinio, P.le Bacone Bus 81 fermata: P.le Bacone Bus 92 fermata: V.le Abruzzi, Via Plinio	Orario: Lun. – Ven. 9,00-13.00 14.00-18,00
Telefono		02/45481129	Lun. – Ven. 9,00-13.00 14.00 - 18,00
Telefono Reperibilità		346/6093422	Lun – Ven 9,00-18,00
FAX		02/35987640	Sempre attivo
e-mail		info@abczeta.com	Sempre attivo



Diritti e doveri della persona assistita

Rispetto della dignità personale:

- ✓ protezione da qualsiasi pressione diretta o indiretta sulle convinzioni personali del cittadino ricoverato;
- ✓ riservatezza nell'esecuzione delle prestazioni, nel pieno rispetto della dignità della persona;
- ✓ trattamento non solo professionalmente corretto ma anche cortese da parte del personale, che è tenuto a rivolgersi al paziente interpellandolo con il suo nome e cognome, nonché con la particella prenomiale "Lei";
- ✓ possibilità d'identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura, in quanto obbligatoriamente dotate di cartellino di riconoscimento, con nome e qualifica;

Libertà di scelta:

- ✓ accesso, nei tempi più brevi possibile, in ottemperanza alle disposizioni di legge, a cure di qualità, qualunque sia la condizione sociale, ideologica, economica e di età del paziente;
- ✓ informazione obiettiva e imparziale sull'offerta di prestazioni ospedaliere disponibili, per mettere la persona assistita nelle condizioni di decidere dove farsi curare;
- ✓ libertà di scelta del trattamento laddove esistano diverse opzioni possibili;
- ✓ possibilità di rifiutare ogni metodo diagnostico, terapeutico e di sperimentazione, alla luce di un'informazione esauriente e chiara.

Qualità delle cure:

- ✓ massimo impegno per garantire sicurezza nell'esercizio della medicina, dell'esecuzione dei trattamenti e nell'assistenza;
- ✓ prestazione di qualità adeguata allo stato dell'assistito, nelle migliori condizioni materiali possibili;
- ✓ beneficio dei progressi della medicina e della tecnologia in campo diagnostico e terapeutico;
- ✓ disponibilità dei mezzi necessari al medico che assume la responsabilità della diagnosi e della terapia nell'ambito della sua indipendenza professionale, con la sola limitazione degli imperativi etici del medico e dell'ospedale;
- ✓ formazione di base e specialistica del personale, sostenuta anche da opportune e continuative iniziative di aggiornamento; progressiva attivazione di un processo interno di valutazione della qualità.

Diritto all'informazione:

- ✓ diritto a un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, le prestazioni e i servizi da essa erogati, le modalità di accesso, l'organizzazione interna;
- ✓ diritto a un'informazione imparziale sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti, eventualmente disponibili in altre strutture;
- ✓ diritto a un'informazione obiettiva e appropriata sulla diagnosi e sugli atti terapeutici, per poter così esprimere un consenso effettivamente informato;
- ✓ diritto all'informazione esercitato dai suoi rappresentanti legali qualora la persona assistita non si trovi nelle condizioni di ricevere un'informazione diretta o di autodeterminarsi;
- ✓ diritto al rigoroso rispetto dei dati relativi alla sua persona e alla sua malattia, sintetizzati in una cartella clinica;
- ✓ diritto a identificare il personale, che deve essere dotato di cartellino di riconoscimento con nome e qualifica;

Diritto a manifestare la propria opinione sui servizi ricevuti:

- ✓ diritto di avanzare e vedere prese in considerazione eventuali segnalazioni;
- ✓ diritto a ricevere precise informazioni su come presentare tali segnalazioni;
- ✓ diritto di conoscere entro un mese l'esito dell'eventuale segnalazione scritta presentata;
- ✓ diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni anche tramite la compilazione di appositi questionari di gradimento.

In merito al tema dell'espressione da parte della persona assistita del proprio parere sui servizi ricevuti, la Cooperativa ABC...Zeta offre una possibilità di contatto tramite la Segreteria, che fornisce informazioni sui servizi erogati e si occupa della raccolta di eventuali segnalazioni, oltre che dei questionari di gradimento

I doveri della persona assistita

La persona assistita collabora con la Cooperativa ABC...Zeta nel:

- ✓ tenere un comportamento rispettoso nei confronti degli altri utenti e del personale ospedaliero;
- ✓ rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi, in quanto bene comune;
- ✓ rispettare gli orari durante la degenza, la quiete e il riposo degli altri ricoverati;
- ✓ informare il personale sanitario sullo stato di salute o su eventuali necessità, in modo da instaurare un rapporto collaborativo finalizzato al miglioramento della cura;
- ✓ comunicare l'eventuale disdetta per una prestazione o rinuncia alle cure, nel rispetto del lavoro del personale e dei bisogni di salute degli altri cittadini.



INFORMATIVA MODALITA' DI COMUNICAZIONE VARIAZIONI DELLA PRESENTE CARTA SERVIZI

Nel momento in cui verranno effettuate modifiche alla Carta dei Servizi, le stesse saranno comunicate agli Utenti/Familiari/Amministratori di sostegno, nelle seguenti modalità:

- Consegna modello cartaceo c/o il domicilio degli utenti/familiari/amministratori di sostegno;
- Consegna modello in formato elettronico
- Pubblicazione sul Sito Web www.abczeta.com

La Cooperativa Sociale ABC...Zeta, rende noto che l'ultimo aggiornamento relativo al presente documento informativo sul servizio AD Cure Palliative è aggiornato a Settembre 2018.