



CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI ADI ACCREDITATA

Diritti e doveri dell'assistito.....	2
Accesso al servizio	3
Obiettivi	4
A chi si rivolge.....	4
Organizzazione.....	4
Organigramma:	5
Flusso di processo Assistenza ADI.....	6
Accesso al Servizio ADI e Modalità di Attivazione.	3
Liste di Attesa Pazienti	3
Servizi erogati.....	7
La prima visita domiciliare	7
Gestione del caso.....	8
Metodologia di valutazione del paziente	8
Il Piano Assistenziale Individuale	8
Adempimenti degli operatori.....	8
Variazione, riattivazione del piano assistenziale e cessazione del servizio	9
Dlgs.81/08 e Dispositivi medico chirurgici e di protezione individuale	9
Dispositivi medici e strumentario chirurgico non ordinario	9
Farmaci previsti dal PAI	9
Richiesta certificazioni/Cartella clinica	9
Suggerimenti e reclami e loro gestione	10
Attività di supporto alle famiglie.....	12

	NOME	RUOLO	DATA	FIRMA
Redatto da:	Antonio Gargiulo	Direttore Sanitario ADI	12/01/2023	<i>Antonio Gargiulo</i>
Verificato da:	Marina Violo	Direttore Operativo	12/01/2023	<i>Marina Violo</i>
Approvato da:	Marina Violo	Direttore Operativo	12/01/2023	<i>Marina Violo</i>

STATO DELLE REVISIONI

REV. N.	PARAGRAFI REVISIONATI	DESCRIZIONE REVISIONE	DATA
2	Testo esteso	Seconda stesura	27/07/2022
3	<p>Par. 81/08 e D.P.I. (Snellito)</p> <p>Par. Accesso al Servizio ADI e Modalità attivazione (Unificati)</p> <p>Par. Suggerimenti e Reclami (Migliorato)</p>	<p>Testi in genere più sintetici E integrati con indicazioni pratiche; In particolare:</p> <p>-Tolto elenco dettagliato DPI</p> <p>-Alle Modalità di attivazione ADI conseguono le misure di accesso al servizio (in unico paragrafo) ed Inseriti recapiti e indicazioni stradali</p> <p>-Descritta gestione reclami sia anonima che nominativa, e riportato Modulo di reclamo.</p>	12/01/2023

CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI ADI ACCREDITATA

Diritti e doveri dell'assistito	2
Accesso al servizio.....	3
Obiettivi.....	4
A chi si rivolge	4
Organizzazione.....	4
Organigramma:	5
Flusso di processo Assistenza ADI.....	6
Accesso al Servizio ADI e Modalità di Attivazione.	3
Liste di Attesa Pazienti	3
Servizi erogati	7
La prima visita domiciliare	7
Gestione del caso	8
Metodologia di valutazione del paziente	8
Il Piano Assistenziale Individuale	8
Adempimenti degli operatori	8
Variatione, riattivazione del piano assistenziale e cessazione del servizio	9
Dlgs.81/08 e Dispositivi medico chirurgici e di protezione individuale	9
Dispositivi medici e strumentario chirurgico non ordinario	9
Farmaci previsti dal PAI	9
Richiesta certificazioni/Cartella clinica	9
Suggerimenti e reclami e loro gestione	10
Attività di supporto alle famiglie	12

	NOME	RUOLO	DATA	FIRMA
Redatto da:	Antonio Gargiulo	Direttore Sanitario ADI	12/01/2023	
Verificato da:	Marina Violo	Direttore Operativo	12/01/2023	
Approvato da:	Marina Violo	Direttore Operativo	12/01/2023	
STATO DELLE REVISIONI				
REV. N.	PARAGRAFI REVISIONATI	DESCRIZIONE REVISIONE	DATA	
2	Testo esteso	Seconda stesura	27/07/2022	
3	<p>Par. 81/08 e D.P.I. (Snellito)</p> <p>Par. Accesso al Servizio ADI e Modalità attivazione (Unificati)</p> <p>Par. Suggerimenti e Reclami (Migliorato)</p>	<p>Testi in genere più sintetici E integrati con indicazioni pratiche; In particolare:</p> <p>-Tolto elenco dettagliato DPI</p> <p>-Alle Modalità di attivazione ADI conseguono le misure di accesso al servizio (in unico paragrafo) ed Inseriti recapiti e indicazioni stradali</p> <p>-Descritta gestione reclami sia anonima che nominativa, e riportato Modulo di reclamo.</p>	12/01/2023	

Diritti e doveri dell'assistito

La struttura, recependo i contenuti della Carta Europea dei Diritti del Malato, garantisce il rispetto dei seguenti diritti:

Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

Diritto all'informazione: Ogni individuo ha diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che ricerca scientifica e innovazione tecnologica rendono disponibili.

Diritto al consenso: Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono prerequisite per ogni procedura e trattamento, compresa la partecipazione alle sperimentazioni. Senza consenso sottoscritto dall' assistito/a, il personale medico non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, eccetto in casi previsti da legge: necessità ed urgenza; quando la persona, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in pericolo di vita.

Diritto alla libera scelta: Ogni individuo ha diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

Diritto alla privacy e confidenzialità: Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano lo stato di salute e le possibili procedure diagnostico-terapeutiche, così come ha diritto alla protezione privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale.

Diritto al rispetto del tempo dei pazienti: Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

Diritto al rispetto di standard di qualità: Ogni individuo ha diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

Diritto alla sicurezza: Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Diritto all'innovazione: Ognuno ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche.

Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari: Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

Diritto a un trattamento personalizzato: Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

Diritto al reclamo: Ogni individuo ha il diritto di reclamare circa il servizio e di ricevere una risposta.

Diritto al risarcimento: Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

I doveri dei pazienti

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Osservare i propri doveri con impegno significa rispettare la comunità sociale e i servizi sanitari fruiti da tutti i cittadini.

Il paziente deve:

- Adottare un comportamento responsabile in ogni momento, con la volontà di collaborare con tutto il personale della struttura.
- Informare tempestivamente le variazioni del proprio indirizzo.
- Informare i medici e il personale sanitario di ogni cosa possa risultare utile e necessaria per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza.

- Esprimere all'atto dell'accettazione (con l'apposita modulistica che sarà invitato a sottoscrivere) la propria volontà relativa alle persone autorizzate a ricevere informazioni sul proprio stato di salute.
- Comunicare tempestivamente la rinuncia alle prestazioni sanitarie programmate per evitare sprechi di tempo e risorse.
- Rispettare le norme che assicurano il corretto svolgimento dell'attività assistenziale e terapeutica.

Accesso al Servizio A.D.I. e Modalità di Attivazione del Servizio

Il servizio ADI, con Centrale operativa (C.O.) in Cassino, presso CdC San Raffaele Via G.Di Biasio, **1 tel. 0776-394770**, (operatore Tel. Epifanio Nicola), fax 0776.394403, si propone di realizzare nell'ambito dell'Asl FR D, prestazioni di natura socio sanitaria integrate fra loro.

La C.O. e' raggiungibile: tramite SS. Casilina Nord > continuando direttamente per Via G. Di Biasio. Da Casilina sud: proseguendo direttamente per Via De Nicola > Via G. Di Biasio. Dalla Autostrada Roma-Na: uscita Cassino, quindi SS Formia-Cassino direz.. Cassino e immissione in Casilina Nord che continua con Via Di Biasio.

L'Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) è un servizio assistenziale prevalentemente sanitario, concordato con il Paziente, i parenti e il medico di famiglia, per un periodo di tempo prestabilito, che permette ai cittadini che ne hanno bisogno di essere assistiti a casa, con programmi personalizzati, evitando il ricovero in ospedale e consentendo alla persona di rimanere il più possibile nel proprio ambiente abituale di vita, o rendendo possibile una precoce dimissione. A tale proposito si definisce "Assistenza Domiciliare Integrata", quell'assistenza per la quale è costituita una complessa organizzazione, cioè un lavoro di rete che coordina ed integra le varie figure professionali quali: i medici, gli infermieri professionali, i terapisti della riabilitazione e gli operatori sociali, mantenendo i rapporti con gli specialisti, i day hospital, organizzando e prenotando esami o consulenze, procurando e fornendo i materiali e gli ausili necessari per l'assistenza al domicilio, secondo le necessità rilevate.

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.

Il Medico di Medicina Generale/Pediatra Di Famiglia rilascia all'utente/ familiare la richiesta di attivazione ADI, formulata sul Ricettario Regionale specificando il bisogno di assistenza al domicilio.

Il Centro di Assistenza Domiciliare (CAD) della propria ASL di riferimento, dopo aver valutato i bisogni assistenziali del paziente, redige il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) e lo trasmette all'erogatore del servizio. L'ADI del San Raffaele al momento dell'ingresso dell'ospite, provvede all'effettuazione di una nuova valutazione interdisciplinare tesa al perfezionamento del PAI condiviso con la ASL, e alla definizione degli obiettivi assistenziali e terapeutici misurabili in periodi di tempo programmati nel periodo di assistenza.

Il PAI viene comunicato in modo comprensibile ed appropriato alla persona assistita ed ai suoi familiari e/o tutori, per condividere progressivamente lo stato di avanzamento degli obiettivi prefissati, evidenziare con l'aiuto dei professionisti il raggiungimento degli stessi o analizzare eventuali criticità emergenti.

Fondamentale è la figura del MMG, il quale collabora con l'équipe nel periodo di degenza nel continuo monitoraggio delle condizioni sanitarie dell'assistito e provvede alle prescrizioni farmacologiche ed eventuali visite specialistiche e diagnostiche.

Liste di Attesa Pazienti

Le liste d'attesa sono gestite dalla ASL FR D consultare la pagina web [della ASL FR Sud, https://www.asl.fr.it/strutture/distretti-sanitari/distretto-sanitario-d/](https://www.asl.fr.it/strutture/distretti-sanitari/distretto-sanitario-d/)

se volete essere presi in carico nella domiciliare San Raffaele, richiedetelo alla stessa ASL FR Sud

Obiettivi

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è pertanto finalizzato ad assicurare alla famiglia della persona un reale supporto per:

- Stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- Mantenere la persona nel proprio contesto di vita attraverso interventi a sostegno della famiglia e della persona con prestazioni sociosanitarie integrate svolte in regime domiciliare ovvero nel contesto di vita quotidiana;
- Costituire una valida alternativa sia all'assistenza sanitaria prestata in regime di ricovero ospedaliero, che alla istituzionalizzazione in Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) o Residenza Protetta;
- Adottare modalità d'intervento mirate al recupero, al reinserimento, all'autonomia, alla salvaguardia della vita affettiva e di relazione dell'Utente;
- Garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale;
- Prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizione di fragilità.
- Migliorare la qualità della vita quotidiana e allontanare nel tempo il ricorso a forme di unità d'offerta residenziali;
- Ridurre i ricoveri impropri e incongrui negli ospedali e nelle strutture residenziali;
- Favorire la de-ospedalizzazione, attraverso la dimissione socio-sanitaria protetta;
- Sviluppare una modalità d'intervento incentrata sul lavoro d'Équipe al fine di realizzare l'effettiva integrazione delle prestazioni;
- Sostenere la famiglia e coinvolgerla in una collaborazione e partecipazione ai piani di assistenza.

A chi si rivolge

L'A.D.I. è rivolta a soggetti in condizione di non autosufficienza o ridotta autosufficienza temporanea o protratta, derivante da condizioni critiche di bisogno socio-sanitario o patologiche, ed in particolare Pazienti caratterizzate da:

- Presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- Presenza di una condizione di deficit della deambulazione;
- 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).

Organizzazione Servizio ADI

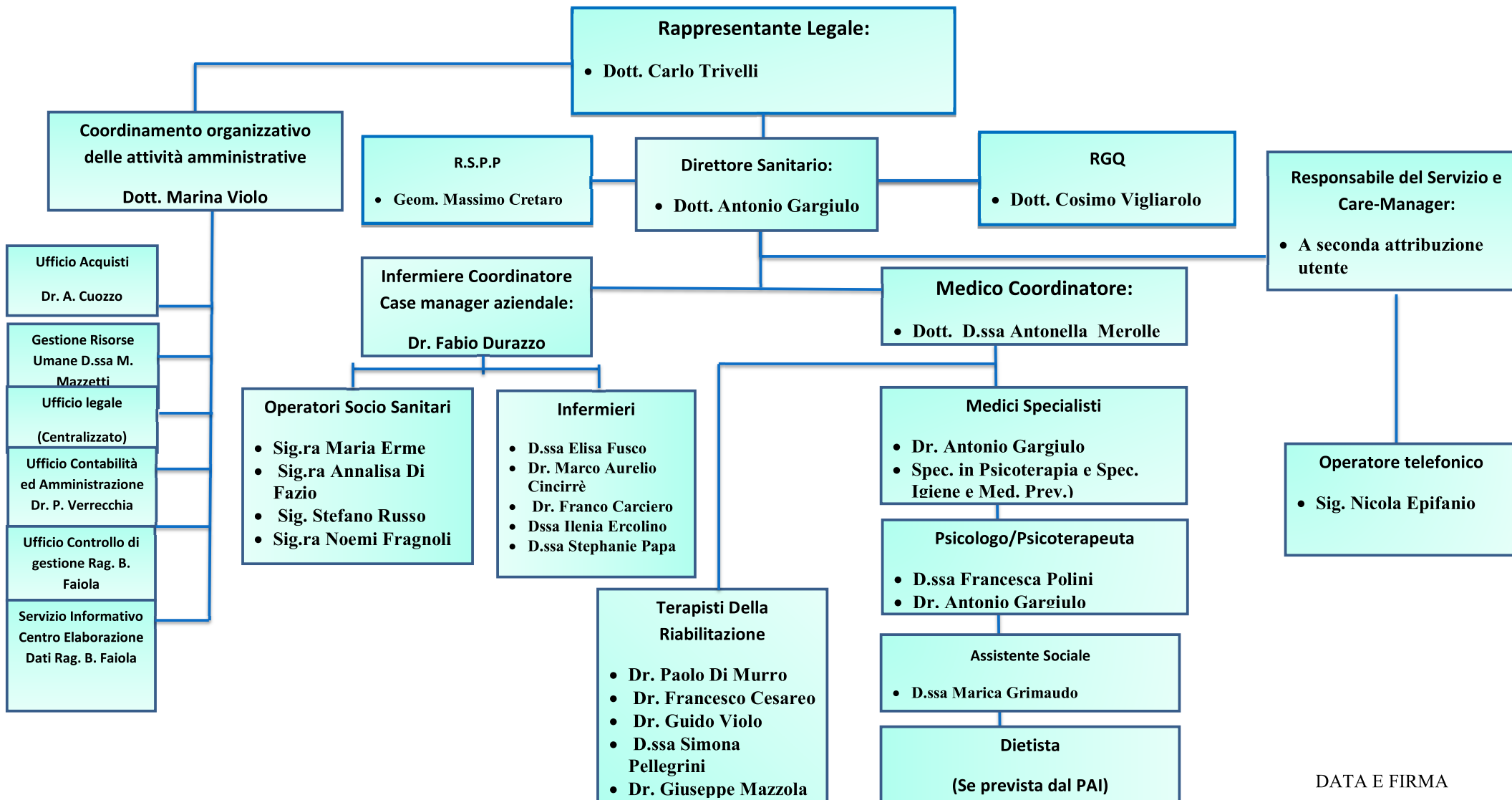
Il servizio di Assistenza Domiciliare svolto dal SAN RAFFAELE prevede la presenza di una Centrale Operativa quale punto di riferimento permanente sia per l'assistito e la sua famiglia, che per gli eventuali attori coinvolti nel servizio (Operatori della Società stessa, Ospedali di riferimento, Medici).

Telefono: 0776-394770, fax: 0776-394403, Presso via G. Di Biasio, 1 CdC S. Raffaele, Piano terra.

La Centrale Operativa (disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.30 ed il sabato dalle 8.30 alle 13.00) è il luogo dove avviene la programmazione la pianificazione dell'assistenza nonché il coordinamento e la verifica sistematica degli interventi. Da un punto di vista strutturale ed organizzativo, la Centrale Operativa dovrà sempre essere perfettamente aderente agli *standard* previsti dalla normativa regionale vigente.



Organigramma:



DATA E FIRMA

Flusso di processo Assistenza ADI

Segnalazione da parte del MMG/ Medico Ospedaliero o servizi sociali

Valutazione dell'assistito da parte del MMG/ Medico Ospedaliero/Medico SSN con Anamnesi e esame obiettivo

Richiesta di attivazione ADI da parte del MMG/ Medico Ospedaliero/Medico SSN al CAD del distretto secondo il domicilio

Attivazione della struttura ADI con invio della documentazione relativa

Valutazione Multidimensionale Analisi del paziente sotto il profilo clinico e socio ambientale

Predisposizione del Piano Individualizzato di Assistenza in cui sono definite le azioni e le specifiche responsabilità

Attivazione e realizzazione PAI pianificazione, erogazione e coordinamento di prestazioni e attività previste dal PAI (con individuazione del care manager)

Monitoraggio e realizzazione della continuità assistenziale

Dimissioni



Servizi erogati

Le Prestazioni riguardano i seguenti ambiti:

- ✓ Visita domiciliare (comprensiva di valutazione clinica/funzionale/ sociale e monitoraggio)
- ✓ Prelievo ematico
- ✓ Esami strumentali
- ✓ Trasferimento competenze/educazione del caregiver/colloqui/nursing/ addestramento
- ✓ Supporto psicologico équipe-paziente-famiglia
- ✓ Terapie iniettive attraverso le diverse vie di somministrazione
- ✓ Terapia infusionale SC e EV
- ✓ Emotrasfusione
- ✓ Paracentesi, Toracentesi e altre manovre invasive, gestione di cateteri spinali o sistemi di neuromodulazione del dolore
- ✓ Gestione ventilazione meccanica - tracheostomia - sostituzione cannula - broncoaspirazione - ossigenoterapia
- ✓ Gestione nutrizione enterale (SNG PEG)
- ✓ Gestione nutrizione parenterale - gestione cvc
- ✓ Gestione cateterismo urinario comprese le derivazioni urinarie
- ✓ Gestione alvo comprese le enterostomie
- ✓ Igiene personale e mobilitazione
- ✓ Medicazioni semplici (lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, postchirurgiche, post attiniche, cavo orale ecc.)
- ✓ Medicazioni complesse (lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, postchirurgiche, post attiniche, ecc.)
- ✓ Fasciature semplici, bendaggi, bendaggi adesivo elastici
- ✓ Trattamento di rieducazione motoria – respiratoria
- ✓ Trattamento di rieducazione del linguaggio
- ✓ Trattamento di rieducazione dei disturbi neuropsicologici

Si garantisce l'effettuazione dei servizi nell'ambito di quanto definito ed indicato nel PAI del paziente e garantendo una reperibilità costante del servizio come da DCA U00525 del 19/12/2019 ADI - PERIODO TRANSITORIO 2020 con apertura della sede operativa per 6 giorni nella fascia oraria 8:00 – 18:00 da lunedì a venerdì per un minimo di 6 ore (9:00 – 13:00) e (14:00 18:00) e 10:00 13:00 il sabato.

A seconda del livello di ADI raggiunto si assicura la reperibilità del coordinatore del Servizio e del coordinatore medico e infermieristica come da decreto DCA U00283_2017.

- Reperibilità infermieristica del servizio ADI livello I h12 8 – 20;
- Reperibilità infermieristica del servizio ADI livello II 7 – 22 e del medico h12;
- Reperibilità infermieristica del servizio ADI livello III h24 e del medico h 24:

La prima visita domiciliare

La prima visita domiciliare è assicurata dal case Manager ed è anche l'occasione per presentare il servizio all'utente e alla famiglia, consegnando la presente Carta dei Servizi specifica e la carta dei servizi generale del San Raffaele Cassino, nonché presentando gli eventi educativi e formativi strutturati per i caregiver ed eventuali opuscoli informativi previsti. Durante l'incontro sono illustrati ai pazienti e ai familiari il PAI, il funzionamento del servizio e della **Centrale operativa, (tel. 0776-394770, fax 0776-394403)**; le figure professionali coinvolte e le prestazioni previste.



Gestione del caso

L'operatore che si reca al domicilio del paziente aggiorna in tempo reale i dati sul software di gestione e sulla cartella clinica informatizzata. La scheda accessi cartacea viene controfirmata ad ogni accesso dal paziente o dal familiare/caregiver a comprova delle prestazioni erogate. Durante il periodo di presa in carico la centrale operativa contatta il paziente o il familiare/caregiver per pianificare gli interventi assicurando la continuità assistenziale e la presenza degli operatori assegnati al paziente.

La dimissione può avvenire per guarigione o raggiunta autonomia funzionale, richiesta del paziente, ricovero, decesso.

Metodologia di valutazione del paziente

L'intervento valutativo prevede l'utilizzo di strumenti che si affiancano al normale inquadramento nosologico delle patologie del paziente permettendone una più globale ed approfondita conoscenza, in particolare, sul piano funzionale, cognitivo e sociale. Gli strumenti di Valutazione Multidimensionale (VMD), devono essere utilizzati secondo la metodologia di lavoro della Centrale Operativa che, tramite il sistema del "case management" realizza un piano di intervento finalizzato al miglioramento della qualità di vita del paziente e alla ottimizzazione delle risorse disponibili. La VMD verrà effettuata al fine di ottenere:

- l'identificazione dei bisogni e delle problematiche assistenziali del singolo paziente;
- la guida alla identificazione degli obiettivi assistenziali ("problem solving");
- la programmazione degli interventi assistenziali (prevenzione, cura, riabilitazione);
- la verifica degli obiettivi raggiunti (follow-up);

Verranno utilizzati strumenti validati e riconosciuti nella letteratura internazionale, per la gestione dei percorsi di cure domiciliari e per la valutazione delle persone per le quali è richiesta la definizione di un piano di assistenza individualizzato. Saranno altresì supporto fondamentale alle decisioni dell'equipe, ed alla realizzazione del programma di cura ed intervento sul paziente.

Il Piano Assistenziale Individuale

Il PAI, oltre ai dati anagrafici del paziente, dovrà contenere necessariamente:

- obiettivi assistenziali;
- modalità di realizzazione (tipologia dell'intervento);
- ausili e presidi necessari;
- referente formale (case manager);
- referente informale (care giver, familiare o chi ne fa le veci) a cui fornire il supporto per qualificare l'assistenza;
- modalità di verifica e controllo sugli esiti per il necessario follow-up periodico;
- scadenza (e quindi indicazioni per la rivalutazione periodica).

Il PAI viene aggiornato periodicamente, di media mensilmente, come da indicazioni riportate sul PAI stesso oppure in seguito a modifiche dello stato di salute.

Adempimenti degli operatori

L'attività di assistenza domiciliare svolta da infermieri, professionisti della riabilitazione (fisioterapisti, TNPEE), OSS e altro personale non è a partenza dalla centrale operativa; ne consegue che i professionisti si recano periodicamente presso la centrale per l'approvvigionamento del materiale sanitario, per partecipare alle riunioni di *equipe* e per gli adempimenti amministrativi.



Variazione, riattivazione del piano assistenziale e cessazione del servizio

La variazione del piano assistenziale può derivare o da una modifica delle condizioni di salute del paziente o da una modifica della modalità assistenziale.

Periodicamente viene rivalutato il paziente e proposto eventuale rinnovo o modifica del PAI.

I vari passaggi vengono concordati con il coordinatore della centrale e con l'assistito/famigliari/care giver.

La cessazione/sospensione del servizio può avvenire per:

- raggiungimento degli obiettivi previsti dal PAI;
- rinuncia o parziale sospensione del piano da parte dell'assistito;
- decesso dell'assistito.

Dlgs. 81/08 e Dispositivi medico chirurgici e di protezione individuale

Ai sensi del corretto adempimento dei compiti assegnati ai singoli operatori sanitari e nel rispetto della normativa di sicurezza e protezione sui luoghi di lavoro (d.lgs. 81/2008 e ss.mm.ii), SAN RAFFAELE provvede all'acquisto e costante rifornimento dei dispositivi di protezione individuale nonché dello strumentario necessario.

Presso il "deposito sporco" della Centrale Operativa di SAN RAFFAELE, vengono ricondotti i materiali utilizzati ed atti allo smaltimento attraverso il contratto di *outsourcing* per il trattamento dei rifiuti speciali. Ai fini dell'esecuzione delle singole prestazioni sanitarie ogni borsa d'equipaggiamento utilizzata in seno al PAI prevede la necessaria dotazione.

Tutto il materiale, i dispositivi di protezione, medici e chirurgici monouso vengono conferiti in un contenitore apposito dopo ogni uso e smaltiti presso la sede SAN RAFFAELE.

Dispositivi medici e strumentario chirurgico non ordinario

Ai fini di una corretta ed agevole esecuzione dei Piani Assistenziali SAN RAFFAELE provvede all'acquisto e costante rifornimento -secondo la normativa in vigore-, di:

- Medicazioni ordinarie;
- Dispositivi per medicazioni avanzate;
- Medicazioni cvc e picc;
- Nutrizione enterale, parenterale e materiale occorrente.

Farmaci previsti dal PAI

Laddove il PAI preveda la somministrazione di farmaci prescritti dal Medico di Medicina Generale o da altro specialista, sarà cura del paziente/care-giver approvvigionarsi, qualora siano impediti per motivate ragioni il case manager si adopererà ad aiutarvi .

Richiesta certificazioni/Cartella clinica

Alla fine della assistenza domiciliare, l'assistito o un suo delegato o, ove presente, il legale rappresentante o un suo delegato, potranno richiedere presso la segreteria ADI copia della cartella



clinica o, anche Inel corso dell'assistenza, certificazioni inerenti i servizi secondo le seguenti modalità e previo pagamento delle eventuali spese:

- Mediante compilazione di un apposito modulo, e allegando copia del documento di identità dell'assistito o delega e documento del richiedente (se diverso);
- pagamento anticipato della fattura relativa all'avvio della pratica richiesta.

Entro 7 giorni dalla richiesta, il richiedente sarà ricontattato per fissare l'appuntamento per il ritiro della cartella clinica, o ancor prima, per eventuali certificazioni, che potranno essere ritirate personalmente o da un proprio delegato.

Suggerimenti e reclami e loro gestione

La struttura misura la soddisfazione dei propri ospiti al fine di orientare il lavoro verso le loro esigenze, migliorando il livello di servizio e di partecipazione nelle attività.

L'assistito e/o il familiare può manifestare il proprio grado di soddisfazione, presentare reclami, segnalare opportunità di miglioramento o disservizi in qualsiasi momento direttamente al centro di assistenza domiciliare o agli operatori presenti al domicilio. Il reclamo può essere indirizzato in forma nominativa o anche anonima, procedendo come di seguito specificato. In ogni caso si può utilizzare il modulo in pagina seguente, consegnandolo a mano, o nelle cassette anonime presso il S. Raffaele, o indirizzandolo **via fax** (anche se anonimo) **allo 0776.394403** ove sarà acquisito dall' Assistente Sociale ADI (D.ssa Marica Grimaudo).

In caso di segnalazioni verbali, il personale invita gli utenti ad utilizzare la modulistica preposta allo scopo. In particolare, i reclami non anonimi, completi dei dati del compilatore, ricevono risposta scritta entro 15 giorni.

Per i reclami anonimi, si ricordi che la misurazione della soddisfazione avviene anche in maniera sistematica attraverso interviste periodiche agli assistiti ed alle loro famiglie. In tutti i casi, le informazioni raccolte vengono adeguatamente analizzate e producono azioni correttive o di miglioramento. La struttura documenta le suddette attività con frequenza annuale con una sintesi sul sito: www.sanraffaele.it.

Eventuali reclami di tipo amministrativo o richieste di risarcimento danni possono essere presentati in forma scritta ed indirizzate alle Direzioni.



SAN RAFFAELE CASSINO

Sede legale: Via di Val Cannuta, 247 | 00166 Roma

San Raffaele Cassino
MODULO GESTIONE
RECLAMI

GESTIONE RECLAMI

(Aiutaci a migliorare, segnalaci eventuali reclami, osservazioni o suggerimenti per migliorare l'esperienza e il servizio offerti)

MOD 10 PO AUD
Rev.02 Gennaio 2023
Pagina 11 di 13

Reclamo

N°

Del

	Nominativo	Recapiti (no, se anonimo)	Reparto
Emittente			
Ricevente			



Attività di supporto alle famiglie

- ✓ Promuovere l'autonomia e dignità del paziente è l'obiettivo più importante nel guidare le scelte assistenziali, traguardo che può essere raggiunto solamente se vengono elaborate strategie e scelte in accordo con il malato e la propria famiglia. La famiglia in particolare nelle cure domiciliari è soggetto partecipe della cura che può condividere e orientare le scelte assistenziali proposte, oltre ad offrire l'amore e supporto di cui l'assistito ha bisogno. Accanto ai colloqui individuali e di supporto con i professionisti dell'équipe interdisciplinare, sono previsti dei percorsi che servono come aiuto alla famiglia dell'assistito come:
- ✓ **Angolo/Sportello informativo e di ascolto; presso CdC S. Raffaele Cassino, via G. Di Biasio, 1 tel. 0776- 394770 fax 0776.394403:** consulenza e orientamento, nel quale vengono offerte alle famiglie informazioni sui servizi del territorio, sulle agevolazioni fiscali, sul quadro normativo, sulle certificazioni, sui servizi dedicati della rete; anche indirizzato ad accogliere richieste di aiuto e supporto riguardanti le necessità e lo sviluppo del benessere psicologico del caregiver e dei familiari:
- ✓ **Organizzazione di incontri** di dialogo tra famiglie e personale di supporto, che prevedono momenti di informazione, confronto e condivisione sulla malattia e i relativi interventi integrati; presso la Direzione sanitaria CdC: S. Raffaele Cassino. Prenotare Tramite lo sportello di ascolto: **presso CdC S. Raffaele Cassino, via G. Di Biasio, 1 tel. 0776- 394770 fax 0776.394403**

Tutte queste attività vengono integrate con percorsi a scopo educativo, formativo che servono per migliorare la qualità dell'assistenza coinvolgendo in maniera globale sia l'assistito che la sua famiglia, non facendola sentire sola, ma aiutandola durante tutto il percorso stabilito e programmato dell'assistenza.

✓ **Comunicazione di eventi avversi al paziente e ai suoi familiari**

Gli eventi avversi che possono essere causati dagli operatori possono riguardare:

- errori di somministrazione farmaci per:
 - o errata preparazione;
 - o scambio di persona;
- caduta del paziente per:
 - o mancato utilizzo di ausili per pazienti valutati a rischio di caduta;
 - o errata manovra dovuta a carenza di addestramento per manovre specifiche;
- errori in corso di manovre strumentali:
 - o posizionamento di sondino naso gastrico, posizionamento di cateteri vescicali, manovre rianimatorie di base, incannulamento venoso, prelievo di sangue arterioso per emogasanalisi:
 - o errata manovra dovuta a carenza di addestramento per manovre strumentali;
 - o contaminazione del paziente con materiale biologico;
 - o mancato o errato utilizzo di dispositivi di protezione;



SAN RAFFAELE CASSINO

Sede legale: Via di Val Cannuta, 247 | 00166 Roma

Il paziente e/o i familiari del paziente vengono costantemente tenuti informati su un possibile evento avverso procurato e sul successivo decorso terapeutico assistenziale a seguito dell'evento e sulle possibili complicanze. La comunicazione è curata sotto la responsabilità del coordinatore medico.

Una corretta informazione ed il coinvolgimento immediato di pazienti e familiari, oltre a rappresentare un diritto degli stessi, favorisce una condivisione degli obiettivi di gestione della crisi al suo esordio e predispone ad un giudizio più favorevole da parte di tali soggetti sull'operato degli operatori sanitari nei momenti più critici della risposta aziendale all'evento.
